

# Komunikacijske vještine u svakodnevnom životu

---

Čuljak, Mirjana

Undergraduate thesis / Završni rad

2014

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:142:881057>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-15**



**FILOZOFSKI FAKULTET**  
SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

Repository / Repozitorij:

[FFOS-repository - Repository of the Faculty of Humanities and Social Sciences Osijek](#)



Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku

Filozofski fakultet

Odsjek za psihologiju

Mirjana Čuljak

## **KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE U SVAKODNEVNOM ŽIVOTU**

Završni rad

Mentor: Izv. prof. dr. sc. Gorka Vuletić

Sumentor: Doc. dr. sc. Ana Kurtović

Osijek, 2014.

# SADRŽAJ

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| SAŽETAK.....   |                                     |
| 1. UVOD.....   | 1                                   |
| 2. DJETINJSTVO.....  | 1                                   |
| 2.1. Dojenačka i najranija dječja dob: prve 2 god. života..... | 1                                   |
| 2.1.1. Razvoj govora .....                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.2. Individualne i kulturalne razlike.....                  | 4                                   |
| 2.1.3. Podrška ranom jezičnom razvoju.....                     | 5                                   |
| 2.2. Rano djetinjstvo: od 2. do 6. god. života.....            | 5                                   |
| 2.3. Srednje djetinjstvo: od 6. do 11. god. života.....        | 6                                   |
| 3. ADOLESCENCIJA.....  | 6                                   |
| 4. ODRASLA DOB .....   | 11                                  |
| 4.1. Starije osobe.....  | 14                                  |
| 5. ZAKLJUČAK.....  | 17                                  |
| 6. LIETRATURA.....   | 17                                  |

## SAŽETAK

Svako razvojno razdoblje ima svoje specifične komunikacije potrebe i zadatke. U dojenačkoj dobi djeca dolaze u prvi kontakt sa okolinom. Tijekom tog razdoblja imaju određene zadatke koje moraju uspješno riješiti. Jedan od važnijih zadataka te dobi je uspostavljanje komunikacije. Već kroz slogovanje i gukanje djeca uspostavljaju određeni vid komunikacije, sve dok ne izgovore prve riječi. Roditelji, bas kao i podržavajuća okolina pomažu im u tom. Kako odrastaju, postaju sve bolji sugovornici. Kroz daljnja razdoblja života komunikacija poprima drukčiji oblik. Tijekom cijelog čovjekova života prijatelji igraju važnu ulogu. U adolescenciji, u kojoj se formira identitet, prijatelji služe kao važna karika tog lanca. Kasnije, u odrasloj dobi prijatelji više služe kao podrška u teškim i stresnim razdobljima. Zadatci tog doba nisu nimalo lagani, jer je to razdoblje u kojem se ulazi u svijet rada te se osniva obitelj. Kao što je razdoblje rane odrasle dobi obilježeno osnivanjem obitelji, karakteristika srednje odrasle dobi je odlazak djece od kuće. Bez obzira jesu li djeca stupila u brak ili ne, roditelji nastoje pružiti emocionalnu i financijsku pomoć. Kasna odrasla dob povezana je sa sve češćim fizičkim i psihičkim poteškoćama. To je razdoblje u kojem osoba iz svijeta rada prelazi u mirovinu. Ukoliko je taj prijelaz zadovoljavajući pozitivno će utjecati na psihičku dobrobit pojedinca i njegovo zadovoljstvo životom.

**Ključne riječi:** komunikacija, djetinjstvo, adolescencija, odrasla dob, starost

## 1. UVOD

Komunikacijske vještine iznimno su važne u međuljudskim odnosima jer loša komunikacija često rezultira brojnim nesporazumima i problemima.

Glavna zadaća ovog rada je pobliže prikazati kako ljudi koriste komunikacijske vještine u svakodnevnom životu. Kako bi se što bolje prikazale specifičnosti svakog životnog razdoblja, rad je podijeljen na više životnih razdoblja.

Prvi dio rada započinje djetinjstvom. Na samom početku bit će opisane različite teorije jezičnog razvoja. U daljnjem tekstu riječ će biti o rođenju djeteta, odnosno dojenačkoj dobi, njegova prvom susreta s okolinom, prvih riječi, perioda polaska u školu pa sve do srednjeg djetinjstva, točnije perioda od šeste do jedanaeste godine.

U drugoj cjelini biti će riječ o adolescenciji. Prikazani će biti uobičajeni problemi u komunikaciji mladih ljudi tog doba i njihovih roditelja. Također će biti prikazani savjeti kako uspostaviti dobru komunikaciju s djetetom. Budući da se svijet mladih sve više vezuje uz Internet i komunikaciju putem njega, činilo se bitnim razmotriti komunikaciju gledano iz tog aspekta.

Treći dio ovog rada baziran je na odrasloj dobi i starosti. Iako odrasle osobe „zadržavaju“ svoje prijatelje, život odrasle osobe, pogotovo one koja stupa u brak postaje drukčiji. Samim tim i komunikacija postaje drukčija. Život mladih roditelja vrti se oko brige za djecu. Puno manje vremena se izdvaja za susrete s prijateljima. Dakle u ovom dijelu bit će riječi o stupanju u vezu, osnivanju braka, obitelji pa sve do kasnih godina čovjekova života kada dobiva unuke.

## 2. DJETINJSTVO

Djetinjstvo je razdoblje u kojem se dijete upoznaje sa svijetom, društvenim normama, ali isto tako, upoznaje sebe i vlastite emocije. Ono prepoznaje sebe kao jedinku sa specifičnim osobinama, željama i emocijama. Na odraslima je da im u tom velikom i bitnom zadatku pomognu. Tako možemo njihovo upoznavanje sa životom, odnose s prijateljima te njihovu savjest usmjeriti na pravi put da jednog dana postanu odgovorni ljudi i članovi društva.

### 2.1. Dojenačka i najranija dječja dob: prve 2 godine života

U prosjeku djeca izgovore prvu riječ u dobi od 12 mjeseci. Ubrzo nakon pojave prve riječi razvija se i jezik. Postoji više teorija o razvoju jezika. To su: bihevioristička, nativistička i

interakcionistička. U daljnjem tekstu detaljnije ćemo objasniti svaku od navedenih.

### **Biheviorističko gledište**

Tumačenje da se jezik kao i svako drugo ponašanje stječe putem operantnog uvjetovanja zagovarao je biheviorist B. F. Skinner. Prilikom usvajanja složenih jezičnih izraza djeca se oslanjaju na imitaciju (Moerk, 1992). Ukoliko se imitacija kombinira s potkrepljenjem može doći do poticanja jezičnog razvoja. Tako npr. roditelj navodi dijete da kaže „Hoću kolač“. Ukoliko dijete kaže „Hoću kojac“, dobiva pohvale od roditelja.

Prema ovom gledištu, učenje oponašanjem zahtijevalo bi da su djeca stalno izložena dobrim modelima govora i jezika. Upravo je to nedostatak ovog gledišta. Svakodnevni govor odraslih, koji djeca čuju, nije dobro oblikovan ni pravilan. Uključuje kratke dijelove rečenica, zamuckivanja i zapinjanja u govoru, izraze u žargonu i različite vrste grešaka. Različite analize ljudskog jezika pokazuju da su pravila koja koristimo u govoru ili razumijevanju jezika iznimno složena. Odrasli ne podučavaju djecu izravno tim pravilima. Upravo ovi nedostaci potaknuli su razvoj sasvim novog, nativističkog gledišta.

### **Nativističko gledište**

Noam Chomsky utemeljitelj je nativističke teorije, prema kojoj su jezične sposobnosti malog djeteta utisnute u strukturu čovjekova mozga. Zagovarao je tezu da se djeca rađaju sa sredstvom za usvajanje jezika tj. urođenim sustavom koji sadrži skup pravila zajedničkih svim jezicima. Bez obzira kojem su jeziku djeca izložena, taj im sustav omogućava da razumiju taj jezik i govore u skladu s njegovim pravilima čim usvoje dovoljan broj riječi. Djetinjstvo je osjetljivo razdoblje za učenje jezika, tome u prilog idu i istraživanja izolirane i zlostavljane djece, koja su u djetinjstvu imala malo kontakata s drugim ljudima, a to je rezultiralo nedostacima u jezičnim sposobnostima, osobito u gramatici i komunikacijskim vještinama (Curtiss, 1989).

### **Interakcionističko gledište**

Interakcionistička teorija ističe važnost socijalnog konteksta u kojem se jezik uči, odnosno interakciju unutrašnjih sposobnosti i vanjskih utjecaja. Urođena sposobnost, snažna želja za interakcijom s drugima te bogata jezična i socijalna okolina udružuju se kako bi djetetu pomogli izgraditi sustav komunikacije. Interakcionističko gledište predviđa postojanje individualnih razlika budući da se uloga genetskih i okolinskih čimbenika usvajanju jezika razlikuju od djeteta do djeteta (Bohannon i Bonvillian, 2001; Chapman, 2000). Ipak, neki od teoretičara, koji prihvaćaju interakcionističko gledište, vjeruju kako su djeca pripremljena za usvajanje jezika, ali

kako na temelju iskustva s jezikom stvaraju i hipoteze o njegovoj strukturi (Slobin, 1997). Drugi se pak zalažu za to da djeca postižu razumijevanje svoje složene jezične okoline primjenom kognitivnih strategija, a ne strategija posebno namijenjenih jeziku (Bates, 1999; Tomasello i Brooks, 1999). Ni jedna od teorija za sada nije u potpunosti testirana, stoga je moguće da u stvarnosti biologija, socijalno iskustvo i kognitivni činitelji u različitoj mjeri utječu na različite aspekte jezika kao što su izgovor, rječnik, gramatika i komunikacijske vještine.

### **2.1.1. Razvoj govora**

#### **Priprema za govor**

Djeca se prije izgovorene prve riječi pripremaju za govor na mnogo načina. Odrasle osobe ne mogu a da ne reagiraju na djetetovo glasanje. Jedan od načina je gukanje i slogovanje. Dijete staro dva mjeseca počinje proizvoditi zvukove koji nalikuju samoglasnicima. Zbog prizvuka „uu“ takvo se glasanje naziva gukanjem. U dobi od oko četiri mjeseca postupno se dodaju i suglasnici pri čemu se pojavljuje slogovanje. To je način glasanja kod kojeg dijete ponavlja kombinaciju suglasnik-samoglasnik u dugačkom nizu. Za daljnje uspješno razvijanje slogovanja potrebno je da djeca čuju ljudski govor. Prilikom slušanja ljudskog govora njihovo slogovanje se proširuje i uključuje sve više glasova. U dobi od oko sedam mjeseci, u slogovanju se počinju pojavljivati mnogi glasovi zrelog govornog jezika. U dobi od oko godine dana, slogovanje uključuje kombinacije suglasnik-samoglasnik i obrasce intonacije koji su tipični za jezik zajednice u kojoj dijete živi (Levitt i Utmann, 1992).

Osim gukanja i slogovanja odrasle osobe i u mnogim drugim situacijama sudjeluju u interakciji s djetetom. U dobi od oko četiri mjeseca djeca počinju usmjeravati svoj pogled u istom smjeru u kojem gleda i odrasla osoba. Od četvrtog do šestog mjeseca interakcija roditelja i djeteta počinje uključivati naizmjenično davanje i primanje. Kad navršše godinu dana, djeca aktivno sudjeluju u igrama davanja i primanja izmjenjujući uloge sa roditeljima. Kroz te igre, oni usavršavaju obrazac naizmjeničnog preuzimanja reda, koji je karakterističan za ljudsku komunikaciju i koji je ključan kontekst usvajanja jezika i komunikacijskih vještina. Pred kraj prve godine života, djeca počinju koristiti predverbalne geste kako bi utjecali na ponašanje drugih (Carpenter, Nagell i Tomasello, 1998). Ubrzo nakon tog počinju izgovarati riječi koje su popraćene gestama, nakon čega se geste povlače a govor počinje intenzivno razvijati (Namy i Waxman, 1998).

#### **Prve riječi**

Sredinom prve godine života djeca počinju razumijevati značenje riječi. Prve se riječi odnose na

djetetu značajne osobe („mama“, „tata“), predmete („lopta“), poznate radnje („papa“) ili na ishode poznatih radnji („hladno“). Na rano učenje riječi kod djece utječu i emocije. Oni ponekad neku riječ primjenjuju previše usko. Ta se pogreška naziva preuskom upotrebom riječi, a događa se kada dijete upotrebljava riječ npr. „zeko“ za točno određenog zeku s kojim je većinu vremena. Češća jezična pogreška od ove je preširoka upotreba riječi, kod koje se riječ primjenjuje na širi skup predmeta i događaja nego što je prikladno. S povećanjem rječnika, preširoke upotrebe postupno nestaju (Bloom, 2000).

Djetetov se rječnik u početku povećava vrlo sporo, mjesečno za jednu do tri nove riječi. Između 18 i 24 mjeseca djetetov se rječnik razvija naglo. Kad rječnik dosegne veličinu od približno 200 riječi, dijete počinje spajati dvije riječi u jedan izraz. Takvi se izričaji nazivaju telegrafskim govorom (Tomasello i Brooks, 1999).

### **2.1.2. Individualne i kulturalne razlike**

Istraživanja pokazuju kako su u ranom razvoju rječnika djevojčice naprednije od dječaka (Fenson i sur., 1994). Biološko tumačenje ove razlike leži u bržem tjelesnom sazrijevanju djevojčica, za koje se pretpostavlja da pospješuje i razvoj lijeve moždane hemisfere, odgovorne za jezične funkcije. Drugi razlog mogao bi biti da zbog upravo zbog tog bržeg jezičnog razvoja djevojčica, u drugoj godini djetetova života majke više pričaju ženskoj nego muškoj djeci, stoga je brži razvoj njihova rječnika posljedica i genetskih i okolinskih činitelja (Leaper, Anderson i Sanders, 1998).

Mala djeca imaju jedinstvene stilove ranog učenja jezika. U dobi od godine do dvije većina djece koristi referencijalni stil; rječnik koji se sastoji od riječi koje označavaju različite predmete. Manji broj djece koristi ekspresivni stil usvajanja jezika. Djeca koja koriste ekspresivni stil vjeruju kako riječi služe za izražavanje čovjekovih osjećaja i potreba. Ona djeca koja imaju referencijalni stil i čiji se rječnik vrlo brzo povećava često pokazuju velik interes za istraživanje predmeta. Za razliku od njih djeca koja imaju ekspresivni stil ranog učenja jezika obično su vrlo socijabilna. Njihovi roditelji češće koriste rutinske verbalne izraze koji podržavaju socijalne odnose (Goldfield, 1987).

Razlike su vidljive i s obzirom na kulturu iz koje djeca potječu. Tako su npr. riječi kojima se označavaju predmeti naročito česte u rječnicima djece iz engleskog govornog područja, dok su kod kineske i korejske djece brojnije riječi kojima se označavaju radnje (Choi i Gopnik, 1995; Tardif, Gelman i Xu, 1999).



### **2.1.3. Podrška ranom jezičnom razvoju**

Prirodna spremnost malog djeteta i bogata socijalna okolina omogućuju uspješno usvajanje materinskog jezika. Odrasle osobe prilikom obraćanja maloj djeci koriste posebnu vrstu govora, koji se naziva govorom usmjerenim na dijete. To je vrsta komunikacije sastavljena od kratkih rečenica visoke i iznimno naglašene intonacije, jasnog izgovora, sa stankama između pojedinih dijelova govora i ponavljanjem novih riječi u različitim kontekstima. Takav govor se temelji na nekoliko komunikacijskih strategija: združenoj pažnji djeteta i roditelja, naizmjeničnom preuzimanju reda i osjetljivosti odraslih na djetetove predverbalne geste. Od rođenja, djeca radije slušaju govor koji je usmjeren prema njima od drugih vrsta govora odraslih. Roditelji taj govor neprestano podešavaju, prilagođavajući se djetetovim potrebama te ga na taj način uvode u konverzaciju. Najbolji prediktor ranog jezičnog razvoja su upravo ta konverzacijska primanja i davanja između roditelja i djeteta.

### **2.2. Rano djetinjstvo: od 2 do 6 godina**

Od druge do šeste godine života djeca usvajaju velik napredak u jezičnim sposobnostima. U dobi od dvije godine koriste oko 200 riječi, dok u dobi od šest godina raspolažu sa približno 10 000 riječi (Anglin, 1993).

Osim što moraju usvojiti rječnik i gramatiku, djeca moraju učiti sudjelovati u učinkovitoj i prikladnoj komunikaciji. Upravo ta socijalna strana jezika naziva se pragmatika. Djeca su vješti sugovornici već u početku ranog djetinjstva. U komunikaciji licem-u-lice preuzimaju svoj red i pravilno reaguju na izjave svojih sugovornika (Pan i Snow, 1999). S dobi raste vrijeme kroz koje je dijete sposobno zadržati interakciju te biti aktivno uključeno u temu razgovora. Djeca stara dvije godine sposobna su za učinkovit razgovor, a u dobi od četiri godine svoj govor prilagođavaju dobi, spolu i društvenom statusu slušatelja. Usprkos svemu navedenom djeca ponekad u svojoj komunikaciji imaju problema. Npr. zahtjevne situacije u kojima djeca ne mogu vidjeti sugovornikove reakcije ili se osloniti na uobičajenu konverzacijsku pomoć, kao što su geste i predmeti o kojima se govori. Međutim, ukoliko se od djece traži da sugovorniku objasne kako riješiti jednostavnu slagalicu, djeca u dobi od tri do šest godina daju specifičnije upute preko telefona nego u izravnom kontaktu. Time izravno pokazuju kako razumiju da je putem telefona potreban detaljniji verbalni opis (Cameron i Lee, 1997).

U ranom djetinjstvu interakcija s kompetentnim sugovornikom od presudne je važnosti. Odrasle osobe koje su osjetljive i brižne koriste dodatne tehnike kojima pospješuju rane jezične vještine. Ukoliko djeca pogrešno koriste riječi ili nejasno komuniciraju, one daju korisne, jasne povratne

informacije. Odrasli često koriste dvije strategije kako bi pridonijeli razvoju novih vještina kod djece. To su: proširivanje tj. razrađivanje djetetova govora, uz povećanje njegove složenosti i prepravljavanje tj. preuređivanje pogrešnog govora u ispravan oblik (Bohannon i Stanowicz, 1988). Kao i u drugim aspektima intelektualnog razvoja tako i u jeziku, roditelji i odgajatelji nježno potiču djecu za korak unaprijed. Budući da žele ostvariti socijalnu povezanost s drugim ljudima djeca se trude ovladati jezikom.

### **2.3. Srednje djetinjstvo: od 6 do 11 godina**

Od početka do kraja osnovne škole rječnik djeteta sadrži oko 40 000 riječi. Svakog dana djeca u prosjeku nauče 20 novih riječi (Anglin, 1993). S vremenom raste preciznost u njihovu razmišljanju o riječima i u njihovoj uporabi. Do kraja osnovne škole u rječniku se pojavljuju sinonimi i objašnjenja kategorijalnih odnosa. Djeca školske dobi shvaćaju i višestruko značenje riječi (Wehren, De Lissi i Arnold, 1981).

Do promjena dolazi i u području gramatike. Poboljšava se ovladavanje složenim gramatičkim strukturama. Djeca sve češće koriste pasiv (Horgan, 1978; Pinker, Lebeaux i Frost, 1987). Druga gramatička postignuća srednjeg djetinjstva su sve bolje razumijevanje rečenica u infinitivu (Chomsky, 1969).

Do napretka dolazi i u pragmatici, odnosno komunikacijskom aspektu jezika. Djeca se počinju prilagođavati potrebama slušača (Deutsch i Pechmann, 1982). Strategija vođenja razgovora postaje sve razrađenija. Starija su djeca bolja u oblikovanju rečenica na način koji će im omogućiti da dobiju ono što žele. Molbe djece školske dobi razlikuju se od onih koji nisu krenuli u školu (Axia i Baroni, 1985).

## **3. ADOLESCENCIJA**

Adolescencija je vrijeme drugog psihičkog rođenja, i tu roditelji pomažu ili odmažu u procesu odvajanja i stjecanja samostalnosti (Bastašić, 1995).

Komunikacija je vrlo važan dio svakog dobrog odnosa, a posebice odnosa između roditelja i djece. U razdoblju adolescencije djeca kao i roditelji prilikom komunikacije nailaze na sve više problema. Komunikacija postaje otežana, stoga je potreban velik trud sa obje strane kako bi komunikacija postala zadovoljavajuća.

Jako je važno shvatiti da u odgoju djece jednako važnu ulogu imaju i otac i majka (bez obzira žive li roditelji zajedno ili odvojeno; iznimno je drugačija situacija kada je jedan roditelj preminuo). Isto tako, važna je i usklađenost odgojnih postupaka roditelja. Najbolje bi bilo kada bi oba roditelja bili kombinacija „toplih“ i „strogih“ roditelja. Pritom, topao roditelj znači onaj koji odobrava i podržava svoje dijete u pozitivnom smislu, često koristi nagrade za dobro ponašanje, objašnjava pravila ponašanja i razloge za to. Strog roditelj je onaj koji postavlja jasna pravila ponašanja, prati ponašanje da bi osigurao pridržavanje tim pravilima (dosljednost) i potiče pridržavanje pravila stalnim nagrađivanjem (ne uvijek materijalnim), koje se nadovezuje neposredno na ponašanje. Uz sve to i sami roditelji trebaju biti pravi modeli ponašanja, jer govoriti jedno, a činiti drugo ne dovodi do uspjeha u odgoju.

Roditelji često sebe smatraju „rukovodiocima“ svoje djece i to je jedan od razloga zbog kojeg dolazi do otežane komunikacije. S druge pak strane, adolescenti se osjećaju puno slobodnije da reagiraju za razliku od vremena kad su bili djeca. Odrasli se trebaju prilagoditi promjenama, te pronaći način da komuniciraju na način koji će podržati zdrav razvoj mlade osobe i zadržati dobre odnose. Zdrav odnos između roditelja i adolescenta sastoji se u pronalaženju ravnoteže između dozvoljavanja adolescentima da istražuju i zadrže svoju nezavisnost i njihovog zaštićivanja i postavljanja granica.

Dobar odnos adolescenta i odrasle osobe je snažan zaštitni čimbenik od raznih problema u životu mladih, kako od zlorabe sredstava ovisnosti, rizičnih seksualnih ponašanja do pojave depresivnosti. Međutim, adolescenti se nerijetko suprotstavljaju autoritetu zbog potrebe za slobodom, neovisnošću i dokazivanjem. Okolina se često ponaša kao da su još djeca; što je veći nadzor, to je veći otpor. Suprotstavljanje autoritetima upućuje na poremećen odnos adolescenta i okoline, a adolescenti i odrasli žele istu stvar, zapravo: da ih se čuje, doživi, razumije i poštuje. Karakteristike takvog suprotstavljanja su: neprijateljsko ponašanje; ponašanje kao da su autoriteti neprijatelji; eksploziranje; sukobi; odbijanje izvršenja zamolbi i pravila; namjerno uznemiravanje; okrivljavanje okoline; ljutitost ili zamjerenje; osvetoljubivost. U tom periodu najbolje što se može učiniti je da se bude dosljedan. Potrebno je postavljanje granica i jasnih pravila, izgradnja autoriteta na temelju svojih osobina, a ne straha.

Važan dio komunikacije sa adolescentima je prihvaćanje njihovih osjećaja. Kao što je već spomenuto adolescente je potrebno saslušati i suosjećati s njihovim problemima. Razdoblje adolescencije zahtjeva stalni i otvoreni razgovor u kojem roditelji pokušavaju što više saznati o svojoj djeci. Roditelji imaju pravo postavljati svoje zahtjeve zbog svog većeg iskustva, ali treba i

djeci omogućiti da iznesu svoje argumente o razlozima mimoilaženja s roditeljskim mišljenjem. Tako se jača pozicija roditelja i dobiva na autoritetu. Bez obzira na neslaganje, djetetu treba dati do znanja da ga roditelji vole i da ćete ga uvijek voljeti. Nesporazume i suprotstavljanja treba voditi otvorenim razgovorom, bez vrijeđanja i bez ismijavanja. Razmirice treba shvatiti kao prihvatljiv oblik ophođenja kojim se iznose različiti interesi i stajališta. Konflikti imaju i svoje dobre strane, donose više jasnoće, odlučnosti i bolje razumijevanje sugovornika. Roditelji moraju bit svjesni činjenice da su i oni griješili. Ponekad se čini nemogućim uvijek prihvatiti djetetove osjećaje i želje. Međutim roditelji u nekim situacijama ne žele ni saslušati dijete. Tako npr. ukoliko dijete dođe i kaže roditelju kako se želi ispisati iz škole, malo koji roditelj neće burno reagirati. Iako se možda čini opravdano takvo ponašanje roditelja, ipak bi trebali uvažiti djetetove osjećaje i potaknuti ih na raspravu, ponuditi im opcije i ukazati koja je posljedica takvog ponašanja. Upravo se na takav način adolescentima daje mogućnost izbora ali i odgovornosti koju moraju preuzeti za svoje postupke. Uvažavanje njihovih osjećaja ne znači automatsko prihvaćanje njihove odluke, ali ako djeca osjete da ih se ne kritizira, veća je vjerojatnost da će sudjelovati u razgovoru i surađivati. Ovakav pristup zasigurno će pridonijeti kvalitetnijoj komunikaciji a kao posljedica svega će se razviti bolji odnos. Roditelji često nemaju razumijevanja za ponašanje i određene reakcije djeteta, što kod njih ne baš rijetko izaziva ljutnju i bijes. Prvi korak za uspješno uspostavljanje komunikacije i rješavanje problema je ukazivanje djetetu na njegovo ponašanje. To podrazumijeva da roditelji znaju što dijete radi, što misli i osjeća, bar u većini slučajeva i u za njih važnim situacijama. Ako tako postupaju, vrlo brzo će se djeca udaljiti od njih i potražiti u nekom drugom potporu, a njih tretirati kao nerazumne, dosadne roditelje, te prema njima biti neprijateljski raspoloženi. Uspostavljanje nadzora i kontrole u ovom razdoblju njihovog odrastanja i osamostaljivanja znači primjenu odgojnih postupaka u obliku „prijateljskog praćenja“. To podrazumijeva: uvijek pratiti dijete sa „odstojanja“, kada nešto novo isprobava ili poduzima, kada samostalno provodi neke akcije s prijateljima, kada više ne prihvaća savjete za određeno ponašanje, kada je agresivno, ili neugodno. Praćenje s odstojanja znači obraćanje pozornosti na djetetove namjere, ili čak tajne, što ne znači miješati se izravno u njih, ali znači da roditelj nije ravnodušan prema onome što se s djetetom događa i da je zainteresiran za razvitak djetetove samostalnosti. Praćenje postupaka djeteta na taj način, omogućuje roditelju da se na vrijeme, pravovaljano, suprotstavi opasnim postupcima djeteta, ako se oni dogode. Tako roditelji pokazuju da im nije svejedno što dijete čini, ali pokazuju i granice dozvoljenog. Kazne i pritisci nisu baš sretno rješenje jer lako potječu još veći otpor i stvaraju začarani krug u kojem se problemi samo fiksiraju, a ne rješavaju, ali to ne znači da ne treba postaviti jasne granice u ponašanju (Bastašić, 1995). Pretjerana kontrola djeteta nema velik

utjecaj, zato je ponekad bolje pustiti dijete da pogriješi jer će iz vlastitog iskustva najbolje naučiti. Predavanja kojima roditelji pokušavaju utjecati na dijete ponekad mogu izazvati suprotan učinak, jer ih djeca doživljavaju kao naporne i dosadne prodike. Umjesto toga bilo bi dobro djetetu kratko i jednostavno ukazati na pogreške i na ono što se od njih očekuje. Također u tom vrlo osjetljivom razdoblju nije dobro pretpostavljati i podrazumijevati.

U razdoblju adolescencije mladi sve manje vremena provode sa obitelji a sve više s vršnjacima. Prva i najvažnija karakteristika prijateljstva za adolescente je intimnost. Oni od svojih prijatelja traže psihološku bliskost, povjerenje i uzajamno razumijevanje. Druga karakteristika je lojalnost tj. žele da se prijatelji zalažu za njih i da ih ne napuštaju radi nekog drugog (Buhrmester, 1996.). Prijatelji adolescenti obično su slični po svome statusu identiteta, obrazovnim aspiracijama, političkim uvjerenjima i spremnosti da isprobaju drogu i upuštaju se u kršenje zakona. Razlike su vidljive i s obzirom na spol. Djevojkama je važnija emocionalna bliskost nego mladićima. One se često sastaju kako bi pričale, dok se mladići često sastaju u grupama radi nekih aktivnosti (sportskih, natjecateljskih). Mladići u komunikaciji sa svojim prijateljima češće se usredotočuju na vlastita ili tuđa postignuća. Tijekom prijateljstva djevojke se više fokusiraju na zajednička pitanja, dok su mladićima pitanja postignuća i statusa daleko važnija. Ukoliko adolescentska prijateljstva nisu utemeljena na zajedničkoj sklonosti antisocijalnim ponašanjima, vezana su uz mnoge aspekte psihičkog zdravlja i kompetencije u ranoj odrasloj dobi. Nekoliko je razloga za to, bliska prijateljstva daju priliku za istraživanje vlastitoga ja i razvijanje dubinskog razumijevanja druge osobe. Kroz otvorenu, iskrenu komunikaciju, adolescentni prijatelji postaju osjetljivi na uzajamne snage i slabosti, potrebe i želje. Dobar temelj za buduće intimne odnose upravo su bliska prijateljstva. Povjeravanje prijateljima prethodi povjeravanju romantičnim partnerima (Connolly i Goldberg, 1999). Također bliska prijateljstva pomažu mladima da se nose sa stresom u adolescenciji. Podržavajuće prijateljstvo pojačava osjetljivost prema drugim ljudima i brigu za njih, ono povećava vjerojatnost empatije, simpatije i prosocijalnog ponašanja. Kao posljedica toga javlja se smanjena tjeskoba i usamljenost, jačanje samopoštovanja i psihičke dobrobiti. Zahvaljujući bliskim prijateljstvima može se poboljšati stav prema školi i angažman u njoj (Berndt i Keefe, 1995).

Prijatelji se također grupiraju u vršnjačke grupe. One su tijekom adolescencije organizirane oko klika- malih grupa od oko pet do sedam članova koji su dobri prijatelji i međusobno nalikuju po obiteljskom porijeklu, stavovima i vrijednostima. Nekoliko klika sa sličnim vrijednostima često se organizira u manje čvrsto povezane skupine koje se nazivaju klapama ili društvima. Članstvo u klapi je za razliku od onog u klikama utemeljeno na reputaciji i stereotipima. Kad poraste

zanimanje za izlaženjem sa suprotnim spolom, sjedinjuju se klike dječaka i djevojčica. Klike daju uzore za to kako komunicirati sa suprotnim spolom i priliku za to bez nužnosti da to bude intimna komunikacija, te pružaju kontekst za stjecanje novih socijalnih vještina. Klape pak osiguravaju privremeni identitet dok se adolescenti odvajaju od obitelji i stvaraju koherentan osjećaj vlastitog ja (Connolly i Goldberg, 1999).

Za razliku od gore navedenog načina komunikacije, među mladima je sve prisutnija „virtualna“ komunikacija koja se odvija putem društvenih mreža. Društvene mreže i tehnologija potpuno su izmijenile način na koji ljudi komuniciraju. U komuniciranju preko Interneta vrlo je malo mogućnosti za pravi ljudski kontakt. Ne samo da ne vidimo našeg sugovornika, nego često niti ne znamo s kime razgovaramo. A nije svejedno kako prenosimo naše poruke, kako komuniciramo s drugima. Zbog ograničenja komunikacije uporabom računala, ovdje vladaju posebna pravila i razvijeni su neuobičajeni komunikacijski signali. Internet vrvi nerazumljivim kraticama, smiješnim znakovima i zagonetnim simbolima. A sve u svrhu brže i potpunije komunikacije!

Događa se ono što nitko nije predviđao- potiskuje se pisana riječ a sve se više naglasak stavlja na vizualni podražaj. Prevladane su dimenzije prostora i vremena i samo nekoliko sekundi potrebno vam je da kontaktirate nekog na drugom kraju kugle zemaljske. To je kao posljedicu imalo probleme u komunikaciji s obzirom na količinu informacija koju primamo i koju je nemoguće obraditi. Mladi ljudi puno brže stupaju u kontakt s osobama s kojima možda ne bi tako lako započeli komunikaciju.

Odakle dolazi taj osjećaj lakoće i brzine internetskog zbližavanja? Imati ispred sebe računalni ekran, a ne ljudsko lice, može znatno ublažiti vlastitu nesigurnost, zabrinutost i teškoće sa samopouzdanjem. Zato se to mnogim korisnicima Interneta čini privlačnim, opuštenijim i lakšim načinom upoznavanja novih ljudi. Ali one osobe koje se uživo 'bore' s približavanjem drugima razvijaju i jačaju sposobnosti potrebne za stjecanje i održavanje bliskosti. Razviti potpuni, iskreni odnos međusobnog prihvaćanja, povezanosti i ljubavi s drugom osobom moguće je samo kroz neposredne, žive kontakte s drugim ljudima.

Komunikacija putem Interneta može ublažiti vlastitu nesigurnost, zabrinutost i teškoće sa samopouzdanjem. Za razliku od komunikacije putem Interneta, komunikacija „licem u lice“, zahtjeva znatno veće ulaganje truda. Iskren, blizak odnos moguće je ostvariti jedino kroz žive

kontakte s drugim ljudima. Osobe koje se oslanjaju na komunikaciju putem tehnologije imaju slabije rezultate po pitanju bliskosti u svim međuljudskim odnosima.

Korištenje Interneta ima i svoje dobre strane. Korištenje motornih vještina, razvijanje kognitivnih vještina, motiviranje i poticaj za učenje, brža i lakša komunikacija s vršnjacima drugim osobama, razvijanje socijalnih vještina te razvijanje osjećaja vlastite vrijednosti samo su neke od prednosti korištenja Interneta.

Osim pozitivnih strana, komuniciranje putem Interneta ima i svoju negativnu stranu. Na Internetu nikad nisi sam. Privatni podatci dostupni su većem broju korisnika što može biti zloupotrijebljeno. Najbolji primjer nam je trenutno najpoznatija društvena mreža Facebook (Đonđ Perković, 2009).

#### **4 . ODRASLA DOB**

U odrasloj dobi način komunikacije postaje nešto drukčiji. Iako ljudi zadržavaju bliske odnose s prijateljima, u životu odrasle osobe okreće se nova stranica. Vrijeme je to u kojem većina mladih osoba pronalazi partnera s kojim će dijeliti život. Iako su mlađe odrasle osobe zaokupljene romantičnom ljubavlju, potreba za prisnošću zadovoljava se i kroz druge odnose koji uključuju uzajamno posvećivanje: prijateljstvo, odnose s braćom i sestrama, te sa suradnicima na poslu. Kao i u ranijim razdobljima čovjekova života, prijatelji nude mnogo dobrog. Oni kroz odobravanje i prihvaćanje potiču samopoštovanje i pružaju podršku tijekom stresnih razdoblja (Hartup i Stevens, 1999). Povjerenje, prisnost i lojalnost ostaju važni i u odrasloj dobi, baš kao što su bili u srednjem djetinjstvu i adolescenciji.

Zbog potrebe za prisnošću koja ne može biti zadovoljena unatoč bliskim odnosima s braćom i sestrama, te prijateljima, osobe imaju potrebu uspostaviti romantičan odnos s drugom osobom.

Iako poznata izreka kaže kako se suprotnosti privlače to ipak nije točno. Ljudi biraju partnere po sličnosti. Istraživanja potvrđuju kako s povećanjem sličnosti među partnerima raste i zadovoljstvo odnosom, te raste vjerojatnost da će par ostati zajedno. Žene i muškarci se razlikuju u važnosti koju pridaju određenim značajkama pri odabiru dugoročnog partnera. One veću važnost pridaju inteligenciji, ambicioznosti, financijskom statusu i moralnom liku osobe, dok muškarci veću težinu pridaju tjelesnoj privlačnosti i domaćinskim vještinama. Da bi romana dovela do trajnog partnerstva, mora se dogoditi u pravo vrijeme. Dvoje ljudi mogu si odgovarati, no ako jedno od njih ili oboje nisu spremni na brak s obzirom na njihove socijalne satove, tada je vrlo vjerojatno da će se veza raspasti.

Prema triangularnoj teoriji ljubavi, ljubav ima tri sastavnice; prisnost, strast i obvezivanje. Prisnost podrazumijeva toplu, nježnu komunikaciju, izražavanje brige za tuđu dobrobit i želju da i partner izrazi recipročne osjećaje i ponašanja. Strast, želja za spolnim aktivnostima i romansom. Obvezivanje je kognitivna komponenta koja navodi partnere na zaključak da su zaljubljeni i na odluku da tu ljubav održe (Sternberg, 1987, 1988).

Na početku odnosa snažna je strastvena ljubav, intenzivna seksualna privlačnost. Postupno strast opada na račun prisnosti i obvezivanja, koje tvore partnersku ljubav, tople, nježne odnose pune povjerenja i skrbi (Fehr, 1994; Hatfield, 1988). Svaki aspekt ljubavi pomaže u održavanju ljubavi. Snažan prediktor toga hoće li partneri ustrajati u vezi je rana strastvena ljubav.

Tijekom prve godine braka trajna veza s partnerom zahtijeva napore obaju supružnika. Istraživanja su pokazala kako su se supružnici već nakon nekoliko mjeseci braka osjećali manje zaljubljenima i zadovoljnima bračnim životom. Sve je manje vremena koje provode razgovarajući jedno s drugim. Zabavne aktivnosti koje su imali na početku braka sve više zamjenjuju kućanskim poslovima i obvezama. Možda nedostatak ugodnih zajedničkih aktivnosti doprinosi padu zadovoljstva odnosom (Huston, McHale i Crouter, 1986).

Oni pak partneri čiji odnosi ustraju, obično izvještavaju kako se uzajamno vole više nego prije (Sprecher, 1999). Moguće objašnjenje bilo bi da je obvezivanje ključni aspekt ljubavi koji određuje hoće li odnos opstati. Jasno izražavanje tog obvezivanja kroz toplinu, osjetljivost na potrebe drugog, brigu, prihvaćanje i poštovanje može biti od velike koristi (Knapp i Taylor, 1994).

Intimni partneri koji dosljedno izražavaju svoju posvećenost i obvezivanje izražavaju kako je njihov odnos kvalitetniji. (Duck, 1994). Važna značajka njihove komunikacije je konstruktivno rješavanje sukoba. To podrazumijeva obzirno iznošenje problema i izbjegavanje negativnih interakcija zbog kritike, omalovažavanja, obrambenosti i podizanja zida šutnje (Gottman i sur., 1998; Schnnwing i Gerhard, 2002). Važno je također kako se muškarci nose sa sukobima, obično su oni manje vješti u njihovu razrješavanju nego žene. Tome u prilog ide i činjenica da su češće skloni izbjegavati rasprave o sukobu (Gayle, Preiss i Allen, 2002). Ovisno o tome koliko su zaokupljeni brigom za sebe ili brinu i o svojem partneru s kojim su u sukobu, moguće je izabrati jednu od ovih strategija ponašanja:

- 1) Izbjegavanje ignoriranje konfliktne situacije, odgađanje rješavanja problema. Situacija gubitka za obje strane.



2) Popuštanje potiskivanje/zanemarivanje-partner potiskuje svoje potrebe, mišljenje, osjećaje žrtvuje vlastite ciljeve i potrebe. Očuvanje mira pod svaku cijenu. Situacija dobitka za druge.

3) Natjecanje / nametanje – sukob se vidi kao situacija u kojoj postoji samo pobjednik i gubitnik, postizanje vlastitih ciljeva je važnije od čuvanja odnosa s partnerom.

4) Suradnja- želja da se problem riješi, a ne da se pobjedi. Partneri su spremni odvojiti vrijeme za rješavanje konfliktne situacije ili problema atmosfera uzajamnog povjerenja ili želja da se stvori povjerenje. Prihvaćaju sukob kao nešto prirodno, a ne dobro/loše situacija dobitka za obje strane. Drugim riječima, ako dvije osobe na sukob gledaju kao na zajednički problem, moći će pristupiti njegovom konstruktivnom rješavanju.

Kako bi partneri razvijali, produbljavali i njegovali dobre odnose u vezi neophodne su im vještine kao što je slušanje, pokazivanje interesa za potrebe i osjećaje partnera, prepoznavanje i iskazivanje vlastitih potreba i emocija, jasno izražavanje svojih želja i granica. To sve pomaže boljem međusobnom razumijevanju, razvoju povjerenja i izbjegavanju mnogih nesporazuma i sukoba u vezi (Ajduković i sur., 2011).

Osim privatnih odnosa, u odrasloj dobi postoje i poslovni odnosi. Upravo je zbog toga stvorena potreba za novim vrstama komunikacije unutar poslovnih subjekata tj. poslovna komunikacija.

Poslovna komunikacija je komunikacija koja se koristi za promicanje proizvoda, usluga ili organizacija. To je prijenos informacija unutar poslovnog svijeta. Poslovna komunikacija koristi se u pravne i slične svrhe. Svaki put kada se razgovara, piše pismo, šalje e-mail, objašnjava neki poslovni projekt, telefonira ili čita komunicira se. Komunikacija se odvija verbalno i neverbalno te je vitalan dio poslovanja, organizacije i menadžmenta, ona je bitan čimbenik dojma o organizaciji i može predstavljati granicu između uspjeha i neuspjeha. Susretljivost, točnost, dosljednost i urednost su kvalitete koje doprinose pozitivnom iskustvu. Neuredan dopis, nepregledna ili čak netočna informacija utjecat će na stvaranje negativnog dojma. Da bi se uspješno komuniciralo treba razvijati odgovarajuće komunikacijske vještine. Neke od karakteristika uspješne komunikacije su: upornost, nepopustljivost i prodornost. Pomoću dobrih komunikacijskih vještina od svakog člana poslovnog tima treba uspjeti izvući ono najbolje, povećavaju se šanse za poslovni uspjeh, kao i šanse čitavoga tima koji će uz dobru međusobnu komunikaciju postizati najbolje poslovne rezultate. Kolegama treba prenijeti informaciju na jednostavan i jezgrovit način i u što kraćem vremenu. Ne treba biti agresivna osoba, nego popustljiv u nekim situacijama. Bez obzira što su upornost, nepopustljivost i prodornost korisna

oružja. Poznato je da su informacije ključ svake kvalitetne poslovne komunikacije, a poruke moraju biti jasne i sažete. Sve se može postići ljubaznošću, pokušava li se utjecati na mišljenja i stavove kolega, treba paziti na granice uvjeravanja. Uvjeravanje ne smije imati oblik verbalnog nasilja, što se zna često događati u poslovnim odnosima. Osnovni cilj komunikacije jest da i pošiljalatelj i primatelj poruku razumiju na isti način. Pri tome se mogu služiti verbalnim izričajem i neverbalnom komunikacijom. Ljudsko ponašanje neodvojivo je od riječi, istovremeno se komunicira tijelom, očima, rukama, tonom, glasnoćom, tj. svim neverbalnim oblicima komunikacije. Tako se naglašava „poanta“ poruke i utječe na točnost razumijevanja. Pri komunikaciji treba paziti da se govori dovoljno polako i razgovijetno, uz potrebne pauze. Profesionalna komunikacija zahtijeva informaciju neopterećenu dodatnim pojmovima i digresijama. Prilikom komuniciranja, potrebno je ponekad utjecati na stavove i mišljenje drugih, ali osoba koja je sklona vikanju, ljutnji i svađi, zapravo pokazuje svoju nesigurnost i time nanosi štetu dobroj komunikaciji. Tek kada se uspostavi kontrola nad vlastitim ponašanjem i reakcijama, otvara se mogućnost pravilne komunikacije a tada i željenog utjecaja na stavove kolega. Prilikom svake komunikacije važna je diskrecija, tj. delikatno ponašanje koje podrazumijeva osjetljivost za druge ljude i poštovanje sugovornika (Fox, 2006).

#### **4.1. Starije osobe**

Emocionalne i socijalne promjene u srednjoj životnoj dobi događaju se unutar odnosa u obitelji i s prijateljima. Kad se odrasli u potpunosti posvete djeci, kraj aktivnog roditeljstva može potaknuti osjećaje praznine i žaljenja. Ipak za mnoge ljude je srednja životna dob vrijeme oslobađanja, koje nudi osjećaj potpunosti i mogućnosti da se učvrste postojeće veze i stvore nove.

Pozitivni odnosi roditelja s djecom koja odrastaju rezultat su postupnog „puštanja“, koji započinje u djetinjstvu, uzima zamah u adolescenciji i kulminira kada djeca počnu samostalno živjeti. Roditelji koji su izgradili druge aktivnosti koje ih ispunjavaju obično pozdravljaju odraslost svoje djece. Prestanak zajedničkog življenja roditelja i djeteta praćen je značajnim padom roditeljskog autoriteta. Iako se roditeljska uloga mijenja, njen je nastavak važan za sredovječne odrasle. Ukoliko je zadržan kontakt i ljubav između roditelja i djeteta, odlazak od kuće je relativno neznačajan događaj, rezultira li s malo ili nimalo komunikacije, roditeljsko zadovoljstvo životom slabi (White, 1994).

Kroz razdoblje srednje životne dobi roditelji nastavljaju pružati pomoć djeci u većoj mjeri nego je primaju. Ukoliko su djeca u ranoj odrasloj dobi bez većih emocionalnih i socijalnih problema, ona su i u boljem odnosu s roditeljima.

Muškarci u srednjoj odrasloj dobi sa prijateljima obično razgovaraju o sportu, politici i poslu, dok su žene više usmjerene na osjećaje i životne probleme. Broj prijatelja opada s dobi kod oba spola. Razlog tome vjerojatno je činjenica da ljudi postaju manje voljni investirati u veze koje nisu obiteljske, osim ako ne nose puno zadovoljstva (Carbery i Buhrmester, 1998).

Komunikacija sa starijom osobom zahtjeva specifična znanja i vještine da bi bila uspješna. Tijekom komunikacije sa starijom osobom treba posebno imati na umu da je u pitanju odrasla osoba koja zaslužuje našu pažnju, poštovanje, strpljenje.

Zdravlje je snažan prediktor psihičke dobrobiti u kasnoj odrasloj dobi. Kronične bolesti i tjelesno propadanje mogu biti vrlo stresni, dovodeći do osjećaja gubitka osobne kontrole. Ponekad je brzo propadanje bolesne starije osobe rezultat malodušnosti i odustajanja (Penninx i sur. 2000). Tome može pridonijeti odlazak u dom za starije, od osobe se traži prilagodba na udaljenost od obitelji i prijatelja. Tijekom prvom mjeseca, mnogi štićenici ubrzano propadaju i postaju ozbiljno depresivni. Stres povezan s bolesti zajedno s institucionalizacijom povezan je s povećanjem zdravstvenih problema i smrtnošću (Tobin, 1989). Karakteristike ličnosti kao što su učinkovito suočavanje i osjećaj samoefikasnosti od vitalnog su značenja.

Socijalna podrška i dalje igra snažnu ulogu u smanjivanju stresa u kasnoj odrasloj dobi, podržavajući šanse za dulji život (Liang i sur., 1999). Mnogi stariji ne žele veliku podršku od bližnjih ukoliko je ne mogu uzvratiti. Podržavajuća komunikacija u starijoj dobi nema puno veze sa količinom kontakta. Visokokvalitetni odnosi koji uključuju izražavanje ljubaznosti, ohrabrenja i poštovanja imaju najveći utjecaj na mentalno zdravlje u kasnoj dobi. Da bi socijalna podrška pridonijela dobrobiti starijih trebaju nad njom imati osobnu kontrolu. To znači odreći se primarne kontrole u nekim područjima da bi se zadržala kontrola u drugima, koja su im važna.

Važan dio života starijih osoba odnosi se i na stanovanje. Pojedinci žive sami ili sa bračnim supružnikom dok dio njih odlazi u domove za starije. Kako bi regulirali emocije u socijalnim interakcijama, osobna kontrola nad socijalnim iskustvima je od velike važnosti. Stanovnici doma imaju malo mogućnosti da odaberu svoje socijalne partnere, a vrijeme kontakta određuje osoblje doma. Interakcija s ljudima iz izvanjskog svijeta predviđaju zadovoljstvo životom stanovnika domova dok interakcija unutar institucije ne (Baltes, Wahl i Reichert, 1992). Stanovnici domova za stare s tjelesnim invaliditetom depresivniji i tjeskobniji nego njihovi vršnjaci u stambenim zajednicama (Guildner i sur., 2001).

Preuređivanje domova za starije također igra važnu ulogu jer pridonosi povećanju osjećaja sigurnosti i kontrole stanovnika domova nad socijalnim iskustvima.

Posebno snažan prediktor mentalnog zdravlja među starijima je prijateljstvo (Blieszner i Adams, 1992; Nussbaum, 1994). Otvorenost, spontanost, uzajamna briga i zajednički interesi su upravo ono što održava prijateljstvo.

Iako stariji daju prednost poznatim, već uspostavljenim odnosima u odnosu na nove, stvaranje prijateljstava se nastavlja tijekom cijelog života. Češće interakcije događaju se s prijateljima u neposrednoj okolini iako se održavaju i veze sa dragim prijateljima koji žive daleko. Prijatelji se biraju na sličan način kao u ranijim razdobljima. Dakle, biraju se prijatelji slični po dobi, spolu, rasnoj pripadnosti, etničkom podrijetlu i vrijednostima. Ukoliko dođe do smrti njihovih vršnjaka, starije osobe izvještavaju o više međugeneracijskih prijateljstava (Johnson i Troll, 1994). Žene češće imaju bliske prijatelje, muškarci se oslanjaju na svoje supruge i jednim dijelom na svoje sestre kad je riječ o otvorenoj i toploj komunikaciji.

Umirovljenje se obično doživljava kao proces koji zahtjeva planiranje i prilagodbu. To je životna faza koja traje nekoliko godina. Proces prilagodbe na mirovinu mnogo je kompleksniji nego što se ranije mislilo, ne samo zbog mnoštva faktora koji mogu utjecati na taj proces, nego što su i ti faktori (okoline, socijalni ili osobni) u različitim međusobnim odnosima. Umirovljenje ima različito značenje s obzirom na promjene koje izaziva u životu osobe i obitelji. Uobičajene pozitivne promjene koje slijede su: više vremena se provodi kod kuće, nema određenog rasporeda obveza, više slobodnog vremena za susrete sa članovima obitelji i prijateljima. Uobičajeni negativni aspekti umirovljenja su: smanjenje razine prihoda u odnosu dok je pojedinac bio zaposlen, gubitak samopoštovanja uslijed gubitka radne socijalne uloge, gubitak identiteta kao pripadnika profesije, gubitak profesionalnih socijalnih kontakata, eventualni gubitak zdravlja te promjene u obiteljskim odnosima.

Dvije teorije pokušavaju objasniti kakve sve utjecaje umirovljenje ima na pojedinca: *teorija krize i teorija kontinuiteta*.

**Teorija krize** naglašava da umirovljenje ima općenito negativan i degradirajući efekt na pojedinca. Gubitak radne uloge radi odlaska u mirovinu dovodi prema ovoj teoriji do redukcije samopoštovanja i gubitka statusa, što implicira povlačenje iz socijalnog života. Povlačenje iz socijalnog života može dovesti do razvoja niza bolesti te smanjenja zadovoljstva životom.

**Teorija kontinuiteta** napominje da radna uloga nije središnja uloga za sve zaposlene te umirovljenje može imati kratkotrajne i neznčajne efekte za mnoge ljude.

Tijekom procesa starenja događaju se mnogobrojne strukturalne i morfološke promjene u organizmu koje imaju utjecaja i na aktivnost svih tjelesnih organa i sustava. Starije osobe obolijevaju od nekih kardiovaskularnih bolesti, karcinoma, reumatskih bolesti te nekih psihičkih

bolesti (depresija, anksioznost i sl. ). Također su zastupljene kronične bolesti poput bolesti lokomotornog sustava, hipertenzije, dijabetesa, oštećenja središnjeg oštećenja središnjeg živčanog sustava i promjene na senzornim organima. Od posebne važnosti za staru osobu su promjene u percepciji. Dolazi do slabljenja vida, sluha, okusa i mirisa. Slušna osjetljivost važnija je od vida za osobnu integraciju i psihološku adaptaciju starijih osoba. Bez obzira na to što su okružene ljudima, starije osobe sa slabim sluhom osjećaju se često izolirane, zbog čega se i komunikacija sve teže uspostavlja. Psihičke promjene u funkciji dobi odvijaju se kako na intelektualnom tako i na emocionalnom i motivacijskom planu (Brajković, 2010).

Tijekom starosti socijalna podrška primljena od obitelji ili od prijatelja kvalitativno se razlikuje. Oba izvora podrške vrlo su važna. Zbog prirode tih odnosa i sama pojava primljene podrške je različita. Obitelj je ta od koje se očekuje da pruža podršku, pa kad to i učini, ne smatra se nečim izuzetnim. Kad obitelj ne ispuni ono što se od nje očekuje , tada obiteljski odnosi poprimaju negativni oblik i postaju značajni izvor stresa (Despot Lučanin, 2003). Prijatelji međutim nemaju obvezu pružanja iste socijalne podrške kao i obitelj, ili barem ne tako jaku, pa kad pruže podršku to se jako cijeni (Antonucci i Akiyama, 1993).

## **5. ZAKLJUČAK**

Ostvarivanje kvalitetnih odnosa nezamislivo je bez dobre komunikacije. Tijekom komunikacije bitno je da se jasno i razgovijetno prenese poruka drugoj osobi ili osobama. S nekim osobama uspostavljamo lakšu i bržu komunikaciju dok s drugima to ide teže.

Ljudi se u različitim životnim razdobljima susreću sa različitim potrebama i problemima koji su karakteristični za određeni dio čovjekova života. Poznavajući te potrebe prilagođavaju svoju komunikaciju. Unatoč zahtjevima i preprekama s kojima se susreću svaki dan, većina ljudi relativno uspješno uspostavlja komunikaciju unutar obitelji, te drugih odnosa koji su bitni za zdravo funkcioniranje pojedinca.

## 6. LITERATURA

1. Ajduković, D., Ajduković, M., Cesar, S., Kamenov, Ž., Low, A. i Sušac, N. (2011). *Prevenција nasilja u mladenačkim vezama. Priručnik za voditelje programa*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
2. Bastašić, Z. (1995). *Pubertet i adolescencija*. Zagreb: Školska knjiga.
3. Berk, L. E. (2007). *Psihologija cjeloživotnog razvoja*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
4. Brajković, L. (2010). *Pokazatelji zadovoljstva životom u trećoj životnoj dobi*. (Neobjavljena doktorska disertacija). Zagreb: Sveučilište u Zagrebu; Medicinski fakultet.
5. Despot Lučanin, J. (2003). *Iskustvo starenja*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
6. Đonđ Perković, R. (2009). *Komunikacija putem Interneta*. Zagreb: Udruga mladeži Roma Hrvatske.
7. Fox, R. (2006). *Poslovna komunikacija*. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada.
8. Vasta, R., Haith, M. M., Miller, S. A. (1997). *Dječja psihologija*. Jastrebarsko: Naklada Slap.