

## **7. KOMUNIKACIJA SA STARIJIM OSOBAMA**

---

### **◆Komunikacijske vještine ◆Komunikacija sa starim ljudima u ustanovama trajnog smještaja ◆Komunikacija prilagođena ograničenim sposobnostima**

Za uspješnu komunikaciju sa starijim ljudima prije svega je važno procijeniti opću razinu funkcioniranja osobe (Woods, 1999). Pri tome se procjenjuju neke specifične sposobnosti i stanja:

- **Procjena senzornih sposobnosti** - način komunikacije prilagođava se stanju sluha i stanju vida.

- **Procjena psihosocijalnih potreba** –važno je čuti i vidjeti što se zbiva iz klijentove perspektive, npr. pitanje neovisnosti osobe.

- **Procjena sposobnosti suočavanja s problemima** – uspješni načini suočavanja s problemima u prošlosti mogu se koristiti kao pomoć u suočavanju s trenutačnim problemima, npr. s gubitkom bliske osobe.

- **Procjena emocionalnog stanja** – važno je biti osjetljiv na neizražene strahove starijih, npr. da će ih smjestiti u dom.

- **Procjena potrebe za pomoći** – dobro je ponuditi pomoć klijentu na način kojim se naglašava održavanje što duže neovisnosti, npr. pomoć u kući.

### ***KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE***

Temeljne komunikacijske vještine u radu sa starijim osobama uvijek se prilagođavaju njihovim specifičnostima, vezanima uz dob (prema Despot Lučanin, 2010).

#### ***Slušanje***

Pokazati osobi da slušamo - gledati u oči, dati neverbalne znakove (kimanje glavom, izraz lica), sjediti opušteno ili nagnuto prema govorniku.

Treba otkloniti vanjske smetnje - npr., ne razgovarati na bučnom hodniku, kao i otkloniti unutarnje smetnje - npr. brinuti hoćete li stići na autobus, pogledavati na sat

#### ***Govor***

Važno je ne samo što govorimo, nego i kako govorimo. Preporuča se govoriti glasno, jasno, polako, okrenuti licem osobi da nam vidi usta, koristiti jednostavne rečenice i riječi.

Govor prilagođavamo stanju starije osobe - npr. stanju sluha, vida i sl.

#### ***Opažanje***

Opažamo ponašanje starije osobe i sve promjene u ponašanju. Svaka nagla ili neobična promjena može biti znak nečega - nastupa bolesti, pogoršanja bolesti, oporavka.

#### ***Ignoriranje***

Ponekad je nužno kad starija osoba privlači pažnju drugih na neprikladan način. Ne ignoriramo osobu, nego to ponašanje. Npr., osoba zahtijeva da bude prva uzeta na tretman.

Ignorirat ćemo takvo ponašanje, a ne ga “kazniti”, npr. spočitavanjem, jer je osoba postigla svoj cilj - privukla našu pažnju, pa makar se mi i ljutili na osobu. Kad se ponaša prikladno, npr. prihvati svoj red za tretman, nagradit ćemo je našom pažnjom - pohvalom, smiješkom, kratkim razgovorom.

Ignorirati stariju osobu smijemo i kad radi nešto što nikom ne smeta - npr. senilna osoba slaže stolice u blagovaonici. Lakše nam je da kasnije sami vratimo stolice na mjesto, nego da uđemo s osobom u raspravu.

### ***Poticanje neovisnosti***

Bolje je učiniti nešto zajedno sa starijom osobom, nego umjesto nje - pomoći da ispuni obrazac, ali ne učiniti to umjesto nje, ako može. To je ponekad napornije za osobe koje skrbe o starima jer zahtijeva više vremena i strpljenja, ali je dobro za samu stariju osobu.

### ***Strpljenje***

Stari ljudi općenito postaju sve sporiji. Strpljenje i upornost su važni u radu sa starijima. Požurivati stariju osobu može rezultirati krajnje frustrirajućom situacijom i za stariju osobu, i za osobu koja skrbi o njoj. Općenito, rad sa starijima se odvija sporije i duže čekamo na rezultate rada, pa na to moramo biti spremni.

### ***Fleksibilnost***

Među starijim osobama postoje velike individualne razlike, zato je važno svakome pristupiti na drugačiji način. Iako je na prvi pogled lakše primijeniti standardna rješenja nekih situacija ili problema, dugoročno se to ne pokazuje uspješnim, a stručna osoba će biti vrlo nezadovoljna. Individualni pristup rješavanju problema je težak, ali tako se postiže više učinka u radu.

### ***Poštivanje i prihvaćanje***

Stari ljudi su odrasli ljudi i tako se treba odnositi prema njima. Često su njihove navike drugačije od onih koje mi očekujemo ili ih želimo nametnuti. Možda su nam ponekad njihove odluke i želje smiješne, ali oni imaju pravo na njih. Mi vidimo nemoćnog starca, ali iza tog izgleda on je cjelovita zrela ličnost, i treba ga poštovati.

## ***KOMUNIKACIJA SA STARIM LJUDIMA U USTANOVAMA TRAJNOG SMJEŠTAJA***

Izdvajanje osobe iz okoline u kojoj je provela veći dio života izaziva stres. Dolazak u dom zahtijeva prilagodbu i mijenjanje duboko ukorijenjenih navika življenja te prihvaćanje života s većim brojem drugih starijih osoba. Glavni su problemi starijih osoba u ustanovama:

- Osjećaj ovisnosti potkrijepljen strogim rasporedom njege i aktivnosti.
- Nedovoljno zadovoljene potrebe za neovisnošću, društvom, razgovorom, zabavom i za bliskim odnosima - iste kao i kod svih drugih ljudi.
- Smeta ih pristup osoblja koje ne poštuje njihovu jedinstvenost i individualnost.

### ***Komunikaciju i zadovoljstvo ljudi u ustanovi možemo poboljšati na sljedeći način:***

- Dobro je poticati osobe da sve što mogu sami za sebe učiniti, to i učine.

- Što manji broj različitog osoblja koje se bavi jednom osobom omogućuje uspostavljanje bliskijih odnosa i povjerenja, te pruža veću sigurnost starijoj osobi.
- Korisniji su češći kraći razgovori, nego duži, ali rijetki.

### ***KOMUNIKACIJA PRILAGOĐENA OGRANIČENIM SPOSOBNOSTIMA***

Neka ograničenja u komunikacijskim sposobnostima starijih osoba proizlaze iz uobičajenih promjena u starenju, kao što su oslabljena osjetila (npr. sluh i vid), a neka su posljedica poremećaja ili bolesti (npr. poremećaj govora nakon moždanog udara, demencija i sl.). Ako ne može komunicirati kako treba, osoba osjeća gubitak, strah i socijalnu izolaciju. Stoga stručne osobe moraju znati prilagoditi način komunikacije, kako bi ju olakšali.

#### ***Komunikacija sa starijim osobama oslabljenog sluha***

- Odrediti na koje uho bolje čuje, i usmjeriti govor na tu stranu;
- Pomoći osobi da se nauči služiti slušnim pomagalom;
- Govoriti jasno i glasno, normalnom brzinom (125 riječi u minuti), dubljim tonom;
- Ako starija osoba ne razumije, ponoviti poruku drugim riječima;
- Okrenuti se licem starijoj osobi, da si pomogne izrazom lica i pokretima usana u razumijevanju poruke;
- Dopuniti verbalnu poruku neverbalnom komunikacijom - gestama, izrazom lica;
- Ne stavljati ruku pred usta dok govorite, ne žvakati hranu ili gumu;
- Smanjiti buku u pozadini dok govorite, npr. Ugasiti radio ili televizor;
- Tražiti povratnu informaciju od osobe, da doznate koliko je čula.

#### ***Komunikacija sa starijim osobama oslabljenog vida***

- Savjetovati osobu o korištenju naočala, držati naočale pri ruci;
- Predstaviti se imenom pri ulasku u sobu i prije početka razgovora;
- Stajati ispred osobe i koristiti pokrete glavom;
- Verbalno objasniti svaku pisanu poruku - ako osoba naizgled čita, ne znači da je i vidjela što piše, zato pitanjima treba provjeriti razumijevanje poruke;
- Primjereno osvjetljenje pomaže boljem viđenju;
- Ukloniti sve opasnosti, npr. prepreke na putu ili bliještanje;
- Riječima opisati put kojim vodite osobu i kamo ju vodite.

#### ***Komunikacija s osobama s govornim oštećenjem***

- Izbjegavati dugotrajne razgovore; bolji su češći, kraći razgovori;
- Pomoći bolesniku kad ima teškoća u pisanom ili usmenom izražavanju nadomještanjem drugim oblicima komunikacije;
- Pružiti bolesniku redovite poticaje za njegove psihičke sposobnosti (pamćenje, rješavanje problema i sl.);
- Pomoći bolesniku da se usmjeri na očuvane komunikacijske sposobnosti;
- Pohvaliti bolesnikove napore da komunicira i ohrabriti ga da vježba ono što je naučio u govornoj terapiji.
- Računati s dužim vremenom zbog sporije kognitivne obrade informacija;

### **Kako ne treba razgovarati osobama s komunikacijskim ograničenjima**

- Ispravljati izgovoreno (npr. nekome tko muca, ili otežano govori nakon CVI i sl.);
- Reći im što da rade ili misle (npr. “Ako ništa ne kažete, pretpostavit ćemo da nemate bolove.”);
- Izbjegavati ili zanemarivati (npr. “Pustite ga na miru, on i tako ne razumije što pričamo, samo ćete ga uznemiriti”);
- Govoriti glasnije: postoji običaj da se pojača glas umjesto da se upotrijebe drugačije riječi - mislimo da će nas osoba bolje razumjeti ako govorimo glasnije;
- Koristiti drugu osobu kao posrednika u komunikaciji, pred bolesnikom (npr. “Što je rekao? Možeš li ga razumjeti?” /tihim, očajnim glasom/ “Ja se predajem!”)
- Govoriti nestrpljivo i ljuto (npr. “Čujte, imam jako puno posla. Ako vas još nešto zanima, pitajte nekog drugog”)
- Pružiti besmisleno razuvjeravanje nakon što je osoba proizvela nerazumljive zvukove (npr. “Ništa ne brinite, mi ćemo se pobrinuti za sve”).

### **Kako treba razgovarati s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti**

- Ne ignorirajte osobu, osjećat će se nevažnom i nevrijednom;
- Ne zaključujte o onome što vam osoba pokušava reći, radije promijenite način komunikacije (postavite dodatna pitanja, po mogućnosti zatvorena - da/ne pitanja);
- Koristite druge oblike komunikacije (jezik znakova, pisane poruke ili slike). Ali provjerite da li ih i vi i klijent jednako razumijete;
- Provjerite klijentovo razumijevanje - neka ponovi što ste mu rekli ili sažme razgovor;
- Potaknite klijentovo pamćenje - podsjetite ga na dogovoreni sastanak ili terapiju;
- Potaknite bolesnikovu usmjerenost u vremenu i prostoru, naročito ako je nepokretan i ne može govoriti (npr. imenujte obrok koji jede kao ručak ili večeru, pozdravite s dobro jutro ili laku noć, i sl.);
- Uvijek govorite bolesniku, čak i kad ne može govoriti ili kad nije pri punoj svijesti; tako ga možemo umiriti i pokazati mu da nije napušten; ponekad vam može odgovoriti neverbalno, npr. stiskom ruke ili treptanjem očima;
- Prihvatite pomoć rodbine - kao izvora podataka o klijentu ili kao posrednika u komunikaciji.

### **Smetnje u komunikaciji sa starijim osobama**

Ponekad neke izjave stručnih osoba ometaju komunikaciju sa starijom osobom, čak i ako nema nekih posebnih ograničenja. Poželjno je izbjegavati sljedeće:

- **Isprazne izjave** - npr. starijoj ženi kojoj je umro suprug nije korisno reći: “...njegove patnje su prestale” ili “...s vremenom će se vaša bol smanjiti”; bolje je pitati: “Kako Vam je?”, ili “Želite li popričati o tome?”, jer to potiče osobu na komunikaciju.

- **Davanje savjeta** - npr. reći osobi: “U Vašem stanju, morate započeti što prije s psihoterapijom, jer ćete pasti u depresiju” prekida daljnju komunikaciju; bolje je reći: “Bojim

se da ćete pasti u depresiju s obzirom na Vaše stanje. Što činite da biste očuvali svoje duševno zdravlje?”;

- **Odgovaranje na vlastita pitanja** - dati im vremena, npr. na pitanje: “Kako biste opisali svoje tegobe?” nije dobro požuriti s ponuđenim odgovorima: “...kao teške, podnošljive, blage?”, jer će osoba sama dati svoj odgovor ako joj damo dovoljno vremena, npr. “Osjećam blage tegobe.”;

- **Pretjerane pohvale ili pogrde** - npr. ako kažete starijoj osobi: ”Odlično ste savladali planiranje svojih dnevnih aktivnosti!”, onemogućili ste da postavi pitanja ili izrazi bojazni ili još nešto što je brine oko toga; pogrda kao: “Još niste napravili plan, najsporiji ste od svih!” prekida komunikaciju; bolje je opaziti da osoba radi sporo, pa joj dati dovoljno vremena;

- **Obrambeni stav na pritužbu** - u slučaju da osoba kaže: “Nitko nije odgovorio na moj poziv prošle noći pa sam skoro umrla od brige!” nije dobro braniti se izjavom: “Imali smo puno posla.”; bolje pitati: “Što se zbivalo s Vama prošle noći?”

- **Roditeljsko ponašanje** – ne se obraćati kao djetetu, npr.: “Sad ćemo malo pajkiti!” ili “Dušice draga...”; i ne odgovarati umjesto njih, npr. prijatelj pita stariju osobu: “Kako ti je danas?”, a netko drugi kaže: “Danas je odlično!”;

### **Komunikacija s oboljelima od demencije**

Demencija je progresivna neurološka bolest koja se očituje u znatnom sniženju inteligencije, sposobnosti učenja i pamćenja, u poremećajima emocija i promjenama crta ličnosti. Pogađa oko 6% ljudi starijih od 65 godina i raste s dobi, pa pogađa 25% ljudi starijih od 85 godina (Schaie i Willis, 2001). Bolest se razvija postupno, pa se i komunikacija s oboljelom osobom prilagođava njezinom općem stanju orijentiranosti i prisebnosti – u ranim stadijima, ispadi dezorijentiranosti su rijetki, a može se računati na dobro očuvano pamćenje davnih događaja, što može biti korisno. S vremenom dezorijentiranost postaje sve češća i dugotrajnija, a osoba nije u stanju izraziti potpune misli, teško pronalazi riječi, rečenice su nedovršene ili nevezane pa zvuče nesuvislo.

#### ***Preporuča se pristupiti na sljedeći način:***

- Procijeniti opće stanje i funkcioniranje osobe, ne odmah nakon prvog susreta, već bi podatke trebalo prikupljati kroz niz susreta.

- Procjenu bi trebalo raditi u prostoru u kojem se dementna osoba osjeća najugodnije.

- Najbolji način da se klijent i obitelj/skrbnik opuste jest započeti neobavezan i neformalan razgovor.

- Stručna osoba mora poduzeti sve što može kako bi omogućila dementnoj osobi da sama izrazi svoja stajališta ili želje.

- Procjena bi se trebala temeljiti na onome što dementna osoba i njezin skrbnik može samostalno činiti, umjesto na onome što ne može.

- Svaki bi stručni djelatnik trebao prikupiti što više podataka o klijentu od članova obitelji i od ostalih članova stručnog tima.

- Bilješke o svakom klijentu trebaju biti dostupne svim ostalim članovima stručnog tima, obitelji i samom klijentu - stoga je dobro imati spremne obrasce.

- Preporuča se zapisati sve podatke odmah nakon susreta, da ih ne zaboravimo.

***Komunikacija s kognitivno ograničenim osobama***

- Govoriti u kratkim rečenicama, ponavljati i davati upute jednu po jednu, npr.: „ustanite, obujte papuče, obucite ogrtač, ... itd.“;
- Komunikacija dodirom djeluje umirujuće – obično se dodiruju šake, ramena, leđa i ruke – dodir pojačava verbalnu poruku, npr., dodirnemo ruku osobe i kažemo: „idemo!“;
- Ako ponavlja iste priče puno puta, pokušati je usmjeriti da kaže nešto što daje uvid u sadržaje koji nas zanimaju ili sažeti priču, npr.: „...i tako ste se posvadili s bratom. Imate li još nekog brata ili sestru?“;
- U slučaju agresivnih reakcija na frustracije (tzv. katastrofične reakcije) maknuti osobu iz situacije koja je izazvala ispad ili odgoditi rješavanje situacije, npr.: „idemo se prošetati, a poslije ćemo se dogovoriti o vježbanju“.