

ВОДИЧ ЗА БОЉУ И БРЖУ КОМУНИКАЦИЈУ СА СТАРИМА У ЗДРАВСТВЕНОЈ ЗАШТИТИ

УВОД

Индивидуалне разлике међу старијим особама су велике као и међу особама других старосних група. Стога је јасно да нема јединствених и универзалних правила која би била делотворна за решавање свих битних комуникацијских проблема са свим старим особама. Може се рећи да општа начела добре комуникације вреде за све старосне групе, међутим постоје и правила како успешније комуницирати с људима са одређеним комуникацијским тешкоћама, учесталијим у старијем добу.

У вези са процесом старења бројне су телесне, психофизичке, биолошке и социјалне промене, које битно одређују функционалне способности и комуникацијске посебности неких старих особа, о чему треба водити рачуна ако се жели успоставити боља комуникација. Те промене се не могу сматрати болестима, па је стереотип о старијима, као болеснима и немоћнима, нетачан.

Промене у спознајном функционисању здравих старих људи су врло мале па комуникација са здравим старим људима не захтева никакво посебно прилагођавање, осим мало више времена и стрпљења. Код око 5% људи старијих од 65 година и око 20% старијих од 80 година, долази до абнормалних промена најчешће старачке деменције, са тешкоћама у памћењу, променама особина личности и смањењем интелектуалних способности. У овој се групи старих људи појављују и проблеми са комуникацијом.

Главне тешкоће у комуникацији са старијим особама се базирају на

- стереотипу о старијима (социјално-дискриминаторски)
- тешкоћама због телесних и психофизичких промена у старијем добу (слабљење слуха, вида...)
- променама у психосоцијалној околини у којој живе старије особе.

ЕЛЕМЕНТИ УСПЕШНЕ КОМУНИКАЦИЈЕ СА СТАРИЈИМ ОСОБАМА

ГОВОР

Важно је шта и како говоримо. Говорите - гласно, јасно и не превише брзо. Лице треба да буде окренуто саговорнику да може видети израз лица и уста. Обликовати једноставне и недвосмислене реченице и користити лако разумљиве речи, а говор прилагодити стању и особинама саговорника (нпр. слуха, вида...).



СЛУШАЊЕ

Саговорнику треба показати да слушамо, гледати га у очи, дати невербалне знакове (климање главом, израз лица), седети опуштено или нагнуто према саговорнику. Треба умањити или уклонити спољне и унутрашње сметње (нпр. не разговарати на бучном месту, не размишљати о другој обавези, не гледати на сат).

СТРПЉЕЊЕ

Стари људи уопштено постају све спорији па су стрпљење и упорност важни за успех комуникације. Пожуривање старије особе може узроковати неразумевање, сукоб па и прекид комуникације.

ПОШТОВАЊЕ И ПРИХВАТАЊЕ

Старије особе су одрасли људи и тако се треба односити према њима. Често су им навике друкчије од оних какве очекујемо или какве би хтели да имају, а њихове одлуке и жеље су нам понекад тешко прихватљиве, али старије особе имају право на њих.

КОМУНИКАЦИЈА СА СТАРИЈИМА ОСЛАБЉЕНОГ СЛУХА

Слабљење слуха код здравих особа почиње од 50. године и у почетној фази примећује се као смањење осетљивости на високе тонове. Старије особе имају тешкоће и у разликовању основне слушне поруке од позадине (буке) као и у разумевању брзог говора. Приликом комуникације са старијом особом са ослабљеним слухом препоручује се:

- ако особа користи слушни апарат утврдити да ли апарат функционише;
- ако особа боље чује на једно ухо, усмерити говор на ту страну;
- говорите јасно и гласно;
- говорите разговетно, довољно гласно и нормалном брзином (не пребрзо);
- ако говорите високим гласом снизите га (дубљи глас);
- ако старија особа не разуме поруку треба је поновити другим речима;
- старијем саговорнику, који слабије чује, треба говорити окренут лицем, како би му израз лица и покрети усана помогли у разумевању поруке;
- усмену поруку треба допунити невербалном комуникацијом, гестом, изразом лица;
- при разговору не покривајте уста и не жваћите храну или жваку;
- настојте смањити буку у позадини током разговора;
- покушајте добити повратну информацију од старије особе да утврдите да ли је порука схваћена правилно.

ОВАКО НЕ ТРЕБА РАЗГОВАРАТИ С ЉУДИМА КОЈИ ИМАЈУ КОМУНИКАЦИЈСКА ОГРАНИЧЕЊА

- не исправљајте изговорено (нпр. муцање, отежан говор);
- не говорите им шта да раде или мисле;
- не говорите прегласно него употребите друкчије речи;
- не ослањајте се на другу особу као посредника у комуникацији („Шта је рекао? Да ли га разумеш?“);
- не говорите љутито и нестрпљиво;
- не хвалите претерано, такође и не грдите, то изазива прекид комуникације;
- не понашајте се родитељски, не обраћајте се старијима као одрасли према детету (нпр. душо);
- не одговарајте уместо старијих, не говорите у дугим сложеним реченицама, боље користите једноставне реченице, а упутства треба понављати и давати их једно по једно.



ФИНАНСИЈЕР



СЕКРЕТАРИЈАТ
ЗА СОЦИЈАЛНУ ЗАШТИТУ
ГРАДА БЕОГРАДА



ГРАДСКИ ЗАВОД
ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ