

POSEBNOSTI STAROSTNIKA S POUČENJEM NA KOMUNIKACIJI

SPECIFIC CHARACTERISTICS OF THE ELDERLY IN THE LIGHT OF COMMUNICATION

Mateja Črnčec, Milica Lahe

UDK/UDC 615.253.8:616-083(018)

DESKRIPTORJI: starostnik; komunikacija; medicinska sestra

DESCRIPTORS: nurse-patient relations; communication

Izvleček – Članek obravnava posebnosti starostnika in komunikacijo kot sestavni del geriatrične zdravstvene nege. V njem so povzete osnovne značilnosti starostnika ter različni vidiki komuniciranja. Za uspešno komuniciranje je potrebno poznavanje teorije o komunikaciji, dobro poznavanje starejših ljudi z upoštevanjem individualnih razlik in sposobnost za vzpostavljanje pristnih odnosov. Bistvena naloga medicinske sestre pri delu s starostniki je ustvarjanje pozitivnega odnosa, ki je usmerjen k ustvarjalnemu reševanju težav in problemov in pravočasnemu in odgovornemu odzivanju na starostnikove probleme.

Abstract – The article deals with specific characteristics of the elderly in the light of communication as an inherent part of nursing care. The article summarizes basic characteristics of old people and different aspects of communication. Effective communication requires good knowledge of old people, consideration of individual differences and capacity for the establishment of genuine relationships which is one of the basic tasks of a nurse. The aim of a genuine relationship is creative problem solving and timely responsible reaction to them.

Uvod

Leta 2000 je bilo na svetu za eno tretjino več starih ljudi. To dejstvo je izziv, pojavlja se zahteva po drugačnem, sistemskem pristopu k reševanju nastajajoče problematike. Hkrati je priložnost za oblikovanje programov, vsebin, metod izobraževanja za profesionalce in laike, predvsem za ljudi same v življenjskem mikro- in makrookolju.

Upoštevanje razvojnih zakonitosti staranja je pogojeno z iskanjem novih znanj, pristopov k vzgoji, izobraževanje in oblikovanje novih strokovnjakov (zdravstveni, medicinski, tehnični, arhitekturni, urbanistični, gradbeni, negovalni, sociološki, psihosocialni, andragoški, ekonomski, pravni, predvsem pa negovalni in rehabilitacijski). Socialna gerontologija dobiva vedno večji pomen.

Z vključevanjem vse več strokovnjakov v reševanje problematike ljudi, starih 60 do 65 let in več in specifičnih potreb te populacije, se pojavlja želja po organiziranem pristopu k vzgoji in izobraževanju vseh sodelujočih v procesu zadovoljevanja potreb starejših prebivalcev.

Izjemno pomembno je ustvarjanje pogojev za vključevanje starejših v skupine vrstnikov. Prav kmalu razvijejo občutek pripadnosti, sprejetja, so cenjeni, ohranjajo samozavest.

Njihovo sodelovanje je odvisno od pozitivnih čustev. Potrebujemo podporo, vzpodbude interesne sku-

pine in dostopno kakovostno ponudbo za preživljanje prostega časa. Ta ponudba je odvisna od stopnje razvitosti lokalne skupnosti.

Komunikacijo zato razumemo kot osnovno dimenzijo delovanja medicinske sestre in vitalno aktivnost, potrebno za stik z bolnikom/varovancem. Medicinska sestra prek komunikacije posreduje informacije, pomaga bolniku izražati občutke in duševne reakcije na bolezen ter mu pomaga pri zadovoljevanju njegovih potreb.

V profesionalni komunikaciji mora medicinska sestra poleg znanja iz teorije zdravstvene nege poznati samo sebe. Razumevanje sebe in skladnost lastnega doživljanja z doživljanji drugih sta osnova za uspešno interakcijo. Učenje in razmišljanje o samopodobi omogoča medicinski sestri ustreznejše ravnanje in prilagodljivost pri odzivanju na zahteve ljudi, s katerimi prihaja v stik.

Zavedati pa se moramo, da starostniki so in bodo vse bolj prisotni v vseh ravneh zdravstva in življenja nasploh. Potrebno bo vzpostaviti komunikacijo, osvetliti potrebe in spremeniti odnos do starostnikov. Problemi, s katerimi se srečujemo, nas silijo v razmišljanje in postavljajo nove dimenzije našega delovanja. Komunikacija med ljudmi nasploh, torej tudi med starejšimi, je socialna kategorija, kar je potrebno pri delu z njimi še posebej upoštevati. Pogosto se umaknejo pred ljudmi zaradi lastnih občutkov, osebnostnih last-

nosti, posebnih navad, čustvenih motenj ali zaradi druge patologije. Poznavanje specifičnosti problema komunikacije nam olajša delo in vsakodnevne stike s starostnikom. Za razumevanje njegovega vedenja moramo biti strpni in odprti za drugačnost. Posebno pozorni moramo biti pri starostnikih z demenčnim procesom. Značilnosti le-teh pogosto predstavljajo vzrok konfliktov.

Cilji raziskave

Glavni cilj raziskave je bil zbrati kar največ podatkov o posebnostih starostnika ter o različnih načinih komuniciranja, ki ga uporabljajo medicinske sestre v Domu upokojencev Danice Vogrinc Maribor, enota Tabor; ugotoviti, kakšni so odnosi med zdravstvenim osebjem in varovanci; ugotoviti, ali medicinske sestre dovolj vedo o pomenu komuniciranja, kaj jim pomeni komunikacija s starostniki ter kateri obliki komunikacije posvečajo največ pozornosti.

Metode dela in raziskovalne skupine

Uporabljena je bila kavzalno-deskriptivna metoda dela. Podatki o zastavljenih ciljih in hipotezah so zbrani na osnovi opazovanj in dveh vprašalnikov, sestavljenih na to temo. Vprašalnik za starostnike vsebuje 17 vprašanj, vprašalnik za zdravstvene delavce pa 16.

V prvo raziskovalno skupino je bilo vključenih 30 starostnikov (23 žensk in 7 moških), s katerimi je bil opravljen intervju, ki je potekal na osnovi vabila in prostovoljnega sodelovanja.

V drugo raziskovalno skupino je bilo zajetih 15 zdravstvenih delavcev (12 medicinskih sester in 3 zdravstveni tehniki).

Rezultati so statistično obdelani. V raziskavi dobljeni rezultati so prikazani v odstotkih, večina pa jih je prikazana v obliki tabel in grafov.

Rezultati raziskave, v katero so bili vključeni starostniki

Anketiranih je bilo 7 (23 %) moških in 23 (77 %) žensk, starih od 55 do 92 let. Največ je bilo starostnikov med 75 in 85 letom, in sicer 15 (51 %), kar 7 (23 %) jih je bilo nad 85 let in prav toliko v obdobju med 65 in 75 letom, 1 (3 %) je bil v starostni skupini od 55 do 65 let.

Največ starostnikov biva v domu upokojencev manj kot 5 let in sicer 21 (70 %), 8 (27 %) je takšnih, ki v domu bivajo od 5 do 10 let in 1 (7 %) anketiranec, ki je v domu že več kot 10 let. Od vseh 30 zajetih starostnikov jih je 27 (90 %) z bivanjem v domu upokojencev zadovoljnih in samo trije (10 %), ki z bivanjem niso zadovoljni.

Raziskava je med drugim pokazala tudi, da je pri 13 (43 %) starostnikih občasno prisotna osamljenost, 5 (17 %) je takšnih, ki menijo, da so vedno osamljeni in

12 (40 %) takšnih, ki osamljenosti sploh ne občutijo, saj se zaposlujejo z različnimi aktivnostmi, ki so jim na voljo v okviru delovne terapije.

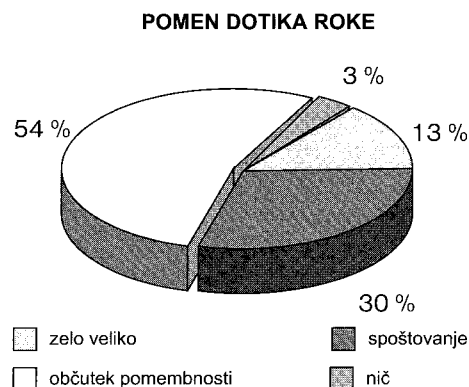
Odnos med zdravstvenim osebjem in starostniki kaže, da so starostniki z odnosom zdravstvenega osebja do sebe zadovoljni, saj jih je tako menilo 19 (63 %), 11 (37 %) pa jih je menilo, da je odnos dober, vendar bi lahko bil tudi boljši.

Odgovori na vprašanje o razumljivosti pogovora z medicinskimi sestrami kažejo, da je starostnikom pogovor z medicinskimi sestrami razumljiv, saj jih je tako menilo 28 (97 %), 2 (7 %) pa sta bila mnenja, da medicinske sestre pri razgovoru s starostniki uporabljajo preveč strokovnih izrazov.

Zanimiv je tudi podatek, da 20 (66 %) starostnikov meni, da se z medicinskimi sestrami pogovarjajo vedno, ko jih srečajo, 8 (27 %) jih pravi, da se z njimi pogovarjajo takrat, ko pridejo v sobo, dva (7 %) pa menita, da se z medicinskimi sestrami ne pogovarjata, ker si le-te ne vzamejo časa zanje.

Odgovori na vprašanje o neverbalnih oblikah komuniciranja kažejo, da starostnikom zelo veliko pomeni dotik roke medicinske sestre, saj menijo, da takrat dobijo občutek, da jim nekaj pomenijo: tako jih meni 16 (54 %), devetim (30 %) pomeni dotik spoštovanje, štirim (13 %) pomeni dotik roke na splošno zelo veliko, enemu (3 %) pa dotik ne pomeni prav ničesar.

Pomen dotika roke osebja	Število
Zelo veliko	4
Spoštovanje	9
Občutek pomembnosti	16
Nič	1



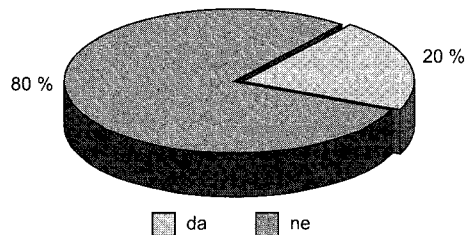
Rezultati raziskave, v katero so bile vključene medicinske sestre

Od 15 anketirancev je bilo 12 (80 %) žensk in trije (20 %) moški. Raziskava prikazuje, da je največ zaposlenih v starosti od 25 do 35 let, teh je kar 7 (47 %), v starostni skupini od 35 do 45 let jih je 6 (40 %), 25 let in manj sta bila stara 2 (13 %), medtem ko zaposlenega nad 45 let ni.

V raziskavo je bilo zajetih največ zaposlenih z delovno dobo od 5 do 15 let, teh je bilo kar 9 (60 %),

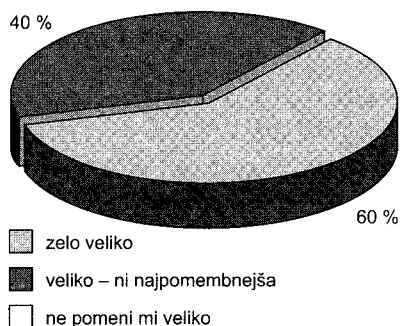
Znanje komuniciranja	Število
Da	3
Ne	12

ZNANJE KOMUNICIRANJA



Komunikacija mi pomeni... Število	Število
Zelo veliko	9
Veliko – ni najpomembnejša	6
Ne pomeni mi veliko	0

KOMUNIKACIJA MI POMENI...



delovno dobo od 15 do 25 let so imeli samo štirje (27 %), do 5 let delovne dobe pa samo dva (13 %) anketiranci.

V raziskavo je bilo zajetih največ zaposlenih s srednješolsko izobrazbo, teh je bilo kar 11 (73 %), trije (20 %) z višješolsko izobrazbo in eden (7 %) z univerzitetno izobrazbo.

Iz raziskave je razvidno, da zaposleni menijo, da je delo s starostniki zahtevno, saj jih je tako odgovorilo 8 (53 %), da je delo izčrpujoče menijo štirje (27 %), trem (2 %) pa se delo s starostniki zdi zanimivo.

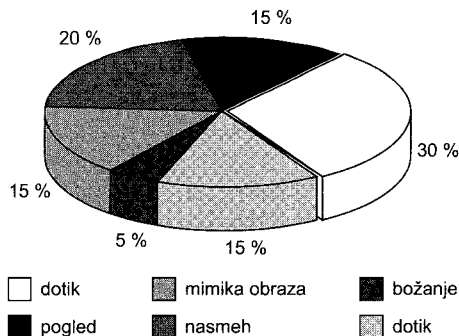
Na vprašanje, kako varovanci kličejo osebe, jih je največ, in sicer 7 (47 %) odgovorilo, da kar po imenu, štirje (27 %) so odgovorili, da jih varovanci nazivajo kar medicinska sestra, dva (13 %) sta odgovorila, da jih kličejo kar gospod/gospa in prav tolikšen odstotek anketirancev je odgovoril, da uporabljajo tudi druge nazive.

Na vprašanje, ali menijo, če so v času svojega študija pridobili dovolj znanja o pomenu komuniciranja, so trije (20 %) odgovorili pritrdilno, medtem ko jih je 12 (80 %) odgovorilo nasprotno.

Iz raziskave je bilo razvidno, da se tudi zaposlenim zdijo odnosi med njimi samimi in starostniki dobri,

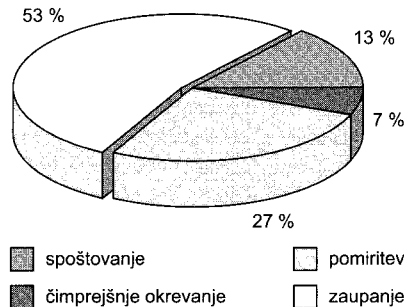
Način neverbalne komunikacije	Število
Dotik	6
Mimika obraza	3
Božanje	1
Pogled	3
Nasmeh	4
Stisk roke	3

NAČIN NEVERBALNE KOMUNIKACIJE



Z dotikom roke izražam	Število
Spoštovanje	2
Čimprejšnje okrevanje	1
Pomiritev	4
Zaupanje	8

Z DOTIKOM ROKE IZRAŽAM



saj jih je tako odgovorilo 14 (93 %), eden (7 %) pa misli, da so dobri, vendar preveč uradni.

Prav tako je bilo razvidno, da devetim (60 %) anketirancem pomeni komunikacija s starostniki zelo veliko, šestim (40 %) pomeni veliko, vendar se jim ne zdi najpomembnejša.

Razvidno je tudi, da medicinske sestre največ komunicirajo z varovanci ob različnih intervencijah, ki jih izvajajo čez dan: tako jih je odgovorilo 7 (47 %), 6 (40 %) jih meni, da največ komunicirajo ob jutranji negi, medtem ko 2 (13 %) menita, da največ komunicirata z varovanci kar na hodniku. Pri komuniciranju posvečajo zaposleni večji poudarek verbalni komunikaciji – 9 (60 %), medtem ko jih 6 (40 %) posveča večji poudarek neverbalni komunikaciji.

Od vseh neverbalnih oblik komunikacije (dotik, pogled, mimika obraza, stisk roke, nasmeh, božanje), ki jih uporabljajo medicinske sestre, najpogosteje upo-

rabljajo prav dotik roke, s katerim jih osem (53 %) izraža zaupanje, štirje (27 %) pomiritev, dva (13 %) spoštovanje in eden (7 %) željo po čimprejšnjem okrevanju.

Razprava

Raziskava na temo Posebnosti starostnika s poudarkom na komunikaciji je potekala z dvema raziskovalnima skupinama.

Pri starostnikih, kjer je bilo anketiranih več žensk kot moških, je bila povprečna starost 78 let in med temi jih je bilo največ takšnih, ki bivajo v domu dve do tri leta. Zanimivo je, da so varovanci v velikem odstotku zadovoljni z bivanjem v domu upokojencev, čeprav menijo, da so včasih osamljeni. Ob pogovoru s starostniki je bilo ugotovljeno, da se zaposleni v domu zelo trudijo za razvedrilo varovancev, saj jim omogočajo različne aktivnosti v obliki delovne terapije, organizirajo prireditve ob različnih praznikih, tako da razvedrila varovanci ne pogrešajo. Rada bi omenila, da v največjem odstotku pogrešajo več strežnega osebja, poleg tega še svojo sobo za vsako osebo, potrpežljivost drugih varovancev, prav tako toplino osebja, pevski zbor in boljšo hrano ter interno razvedrilo, ki bi potekalo po sobah. Razveseljiv je podatek, da so odnosi med zdravstvenim osebjem in varovanci dobri, saj tako menita obe strani.

Do sedaj smo vedno poudarjali besedno, govorno, pisno komunikacijo, vendar je bilo moč zaznati, da moramo pri starostniku vsestransko uporabiti nebesedno obliko komuniciranja. Iz ankete je namreč razvidno, da starostnikom zelo veliko pomeni dotik roke zdravstvenega delavca, saj tako dobijo občutek, da jim nekaj pomenijo. Poleg dotika pa zdravstveno osebje uporablja tudi druge oblike neverbalne komunikacije, kot so: nasmeh, pogled, stisk roke, mimika obraza in božanje. Tudi prek glasu sporočamo svoja čustva, jezo, naklonjenost in empatijo, kajti starostnik že po glasu spozna medicinsko sestro. Naša sporočila morajo biti jasna, konkretna, nedvoumna, ker je točnost prenosa informacij zlasti v zdravstveni negi zelo pomembna. Z dajanjem navodil starostnika vzgajamo, informiramo, osveščamo in mu posredno dajemo vedeti, da smo resnično zavzeti za njegove probleme. Zato ne preseñeča podatek, da je varovancem pogovor z zdravstvenim osebjem razumljiv. Tukaj je razvidno, da zdravstveni delavci ta načela upoštevajo ter ne uporabljajo v pogovoru strokovnih izrazov, ki jih starostniki ne bi razumeli.

Ne smemo pozabiti, da je potrebno poleg razumljivega sporočanja tudi pozorno poslušanje, kar se od zdravstvenega delavca pričakuje. Najprej bi morali poslušati, biti dobri in razumevajoči poslušalci ter to pokazati z neverbalnimi znaki, vendar pa prav zaradi pomanjkanja osebja le-to nima časa, da bi ob vsakem trenutku prisluhnilo varovancem. Prav zaradi tega je iz ankete razvidno, da si zaradi delovne naglice in po-

manjkanja kadra starostniki ne upajo spregovoriti o svojih težavah.

Sklepamo lahko, da je za uspešno komuniciranje potrebno poznavanje teorije o komunikaciji, dobro poznavanje starejših z upoštevanjem individualnih razlik in zmožnost vzpostavljanja pristnih odnosov. Vse naštetu bi zdravstveni delavci morali upoštevati, kajti le tako bi bili s svojim poklicem zadovoljni. Veseli nas, da je velik odstotek zaposlenih odgovoril, da so s svojim poklicem zadovoljni in da ga tudi z veseljem opravljajo, čeprav ni manjkalo tudi takšnih, ki s svojim poklicem niso zadovoljni, ker menijo, da jih nihče ne spoštuje.

Delo s starostniki je lahko zanimivo, izčrpujoče in zahtevno, so odgovorili zaposleni, čeprav jih največ meni, da je zaradi strukture dela zahtevno.

Ob vsakdanjem hitenju in pomanjkanju časa pogosto pozabimo na osnovno; predstaviti se.

Tako malo besed vendar veliko pomeni. Starostniku povejmo in ponovimo svoje ime, če si ga ne more takoj zapomniti, mu ga moramo napisati. Starostniki pa se bodo odločili, kako nas bodo nazivali. Najpogostejši naziv je tako kar po imenu, čeprav uporabljajo tudi nazive, kot so gospod/gospa, sestra.

Pričakovanja, ki so bila zastavljena v nalogi, so bila skoraj v celoti potrjena.

Sklep

Vedeti moramo, da so stari ljudje del nas samih in del naše kulture, zato smo jim dolžni pomagati pri zagotavljanju njihovih pogosto skromnih potreb. Dobro počutje je odvisno predvsem od ohranjanja in vzpostavljanja stikov ter komunikacije v njihovem neposrednem okolju. Tako starejšim veliko pomeni stalnost odnosov, ki z leti bogatijo predvsem na čustvenem področju. Omogočimo starejšim, da svoje dneve preživijo kar se da mirno in brez občutkov zavrženosti, brezkoristnosti in izoliranosti.

Komunikacija med ljudmi in posebej med starejšimi je socialna kategorija, kar je treba pri delu z njimi še posebej upoštevati. Pogosto se umaknejo pred ljudmi zaradi lastnih občutkov, osebnostnih lastnosti, posebnih navad, čustvenih motenj ali zaradi druge patologije.

Poznavanje specifičnosti problema komunikacije nam olajša delo in vsakodnevne stike s starostnikom. Za razumevanje njegovega vedenja moramo biti strpni in odprti za drugačnost.

Bistvena naloga zdravstvenega delavca pri delu s starejšimi je pozitiven odnos, usmerjen k ustvarjalnemu reševanju težav in problemov. Zdravstvena nega starostnikov je usmerjena v vsestransko pomoč pri opravljanju življenjskih aktivnosti, pri čemer si prizadevamo za ohranitev kar največje možne mere samostojnosti in neodvisnosti. Na teh temeljih je potrebno graditi komunikacijo in brez nje bi bilo nemogoče za-

gotavljati osnovne pogoje za neodvisnost, samostojnost in dobro počutje. Osebnostna struktura je ena pomembnih smernic, ki nam je lahko vodilo pri uspešni komunikaciji s starostnikom. Funkcijo ega je potrebno stimulirati v tem smislu, da lahko sprejema, selekcioniira, analizira in integrira sporočila iz okolja in se nanje ustrezno odzove in jih prestrukturira oziroma oddaja naprej.

Literatura

1. Accetto B. Starost in staranje. Ljubljana: Cankarjeva založba; 1987.
2. Brumec M. Skupine za samopomoč – preseganje stisk in težav starih ljudi v domu. *Obzor Zdr N* 1997; 31: 65–9.
3. Ebersole P, Hess P. *Toward healthy aging*. Mosby: Year Book, 1998.
4. Filipič I. Komunikacija v zdravstveni negi. *Obzor Zdr N* 1998; 32: 221–5.
5. Gašparovič M. Kakovost življenja starostnikov v domskem varstvu. *Obzor Zdr N* 1999; 33: 187–92.
6. Hojnik-Zupanc I. *Dodajmo življenje letom*. Ljubljana: Grontološko društvo Slovenije 1997.
7. Kobentar R in sod. Komunikacija – komunikacija v timu, z varovanci in komunikacija s starostniki. *Obzor Zdr N* 1996; 30: 13–9.
8. Kristančič A. Individualna in skupinska komunikacija. Zdrženje svetovalnih delavnic Slovenije. Ljubljana: AA Inserco, 1999.
9. Mikluš B. Duševna in telesna vitalnost v visoki starosti. *VITA* 1998, oktober IV: 7–8.
10. Pentek M. Starost kot obdobje življenja. *VITA* 1998, oktober IV: 3–5.
11. Rehar V. Vzgoja in izobraževanje za tretje življenjsko obdobje. *Obzor Zdr N* 1995; 29: 199–205.
12. Ribič T. Zdravstvena nega in rehabilitacija v Domu upokojencev Danice Vogrinec Maribor. V: *Strokovni posvet o organizirani skrbi za starejše na širšem mariborskem območju*. Inštituta informacijskih znanosti Univerze v Mariboru, 1999: 90–1.
13. Trček J. Medosebno komuniciranje in kontaktna kultura. *Radovljica: Didakta*, 1994.
14. Trstenjak A. *Biti človek*. Ljubljana: Cankarjeva založba, 1989.
15. Vortherms RC. Clinically improving communication through touch. 1991; 17: 6–10.