КОМУНИКАЦИЈА СА СТАРИМ ОСОБАМА

Љиљана Кулић¹, Гордана Арсић Комљеновић², Христо Анђелски³, Мирјана Шијан Гобелјић⁴,
Страхиња Кулић⁵

COMMUNICATION WITH OLD PEOPLE

Ljiljana Kulić, Gordana Arsić Komljenović, Hristo Anđelski, Mirjana Šijan Gobeljić, Strahinja Kulić

Сажетак

Медицинска сестра у свом свакодневном раду треба да обрати пажњу на све проблеме који су везани за старост, а посебно на психосоцијалне проблеме старих особа и субјективно доживљавање промена у старости или болести. Због промена које настају у старости, код већине старих особа долази до редуције способности комуникације због поремећаја и слабења концентрације, слабијег памћења, апатије, безвољности, нервозе, агресивности, слабења слуха, слабења вида и др. Комуникација са популацијом старих је сложен процес и захтева стручност и обученост медицинских сестара. Комуникацијске вештине медицинских сестре у раду са старим особама се односе на слушање, говор, опажање, игнорисање неадекватног понашања старих, флексибилност, поштовање и прихватање, подстицање независности, стрпљење и др. Треба да постоји посебна вештина и едукација када се ради о комуникацији са неким групама старих особа као што су старе особе оштећеног слуха, оштећеног вида, когнитивно ограничене старе особе, депресивне старе особе. Да би комуникација била успешна, неопходно је активно учешће старих особа и едукација оних који са њима комуницирају: лекара, медицинских сестара, чланова њихових породица и чланова шире друштвене заједнице. Немогуће је или веома тешко остварити бригу за популацију старих особа уколико није остварена одговарајућа комуникација.

Кључне речи: старење, сестринство, комуникација, старе особе.

Summary

Within her daily duties every nurse is bound to take into consideration all the aspects of the old age, especially those concerning psychosocial problems of the elderly and their experience of the changes caused by age or illness. Changes in the old age result in reduction of communication ability in most elderly people due to decrease in concentration, memory, apathy, unwillingness, anxiety, aggressiveness, and weakened capacities of hearing and visual senses. The complex process of communication with the elderly population requires competence and expertise on the part of nurses. Nurses' communicative skills include listening to the elderly, speaking to them, good perception, ignoring of inadequate behaviour, flexibility, respect and acceptance, patience, and encouragement of independence, etc. A specific course of education should be established, especially when it comes to communication with particular elderly groups, including the elderly with damaged senses of hearing and vision and people with limited cognitive abilities or depressed people. For this process to be successful it is necessary that the elderly actively participate in it and that those communicating with them, doctors, nurses, family members, and the entire social community, be appropriately competent. It is impossible to provide adequate care for the old people without the appropriate interpersonal communication.

Key words: ageing, nursing, communication, old people.

1 Проф. др Љиљана Кулић, Висока медицинска школа струковних студија „Милутин Миланковић“, Београд.

2 Проф. др Гордана Арсић Комљеновић, Висока медицинска школа струковних студија „Милутин Миланковић“, Београд.

3 Проф. др Христо Анђелски, Висока медицинска школа струковних студија „Милутин Миланковић“, Београд.

4 Др Мирјана Шијан Гобелјић, Висока медицинска школа струковних студија „Милутин Миланковић“, Београд.

5 Страхиња Кулић, дипл. економиста

УВОД

Савремена здравствена нега захтева од медицинске сестре да обрати пажњу на све проблеме који су везани за старост, а посебно на психосоцијалне проблеме и субјективно доживљавање промена у старости или болести. Код већине старих особа као последица редукције способности услед процеса старења долази до отежане комуникације због поремећаја и слабљења концентрације, присутно је слабљење памћења, апатија, безвољност, нервоза, агресивност, слабљење слуха, слабљење вида и др. Да би комуникација била успешна, неопходно је активно учешће старих особа и едукација оних који са њима комуницирају: лекара, медицинских сестара, чланова њихових породица и чланова шире друштвене заједнице. Немогуће је или веома тешко остварити бригу за популацију старих особа уколико није остварена одговарајућа комуникација.

ПРЕПОЗНАВАЊЕ ПРОБЛЕМА СТАРИХ ОСОБА ОД ЗНАЧАЈА ЗА КОМУНИКАЦИЈУ

Медицинска сестра треба да буде оспособљена за препознавање проблема старих, како са становишта неге, тако и са становишта комуникације. Добра комуникација захтева од медицинске сестре присутност, слушање, поштовање, брижност, саосећање и обученост. Комуникација са популацијом старих је сложен процес и захтева стручност и обученост медицинских сестара.

Предуслови успешне комуникације су:

- Процена сензорних способности је веома важна, јер се начин комуникације прилагођава стању слуха и вида старе особе.
- Процена психосоцијалних потреба старе особе даје одговор на питање независности, страха да не буде на терет другима, потребе за дружењем, става према старачким домовима, потребе за помоћи у кући, контакта са другим људима и сл.
- Процена способности суочавања с проблемима – процењује се профил личности старе особе, способност да се бори за остварење циљева, потреба за подршком и др. Треба користити расположиве капацитете старе особе и анимирати је да учествује колико год је она то у стању да уради.
- Процена емоционалног стања – страх од

онеспособљености и смрти, страх да ће бити смештена у дом, емоционални проблеми, приоритети у животу и др.

- Процена потребе за помоћи је веома важна јер се мора наћи мера у томе колика је стварна потреба за пружањем помоћи старој особи. Старој особи треба објаснити значај што дуже независности и увек треба понудити помоћ, али не инсистирати на њој уколико није неопходно. Породицу треба едуковати како да правилно процене да ли старој особи, у којој мери и када треба помагати (2).

КОМУНИКАЦИЈСКЕ ВЕШТИНЕ МЕДИЦИНСКЕ СЕСТРЕ У РАДУ СА СТАРИМ ОСОБАМА

Да би могла да оствари успешну комуникацију са старим особама, медицинска сестра треба да овлада неким комуникацијским вештинама које ће јој помоћи у свакодневном раду, без обзира на место где се комуникација остварује – кућа корисника здравствене неге, дом здравља, болница, старачки дом и др.

- СЛУШАЊЕ – Треба саговорника гледати у очи, давати невербалне знаке праћења разговора (климање главом, израз лица) или бити нагнут према саговорнику, треба отклонити спољне сметње (бука, пролазак других људи, гужва, хладноћа и др.) и унутрашње сметње (журба, непажња, прекидање разговора, гледање на сат или слично).
- ГОВОР – Важно је шта се говори и како се говори; треба говорити гласно, јасно, полако, окренути лице старој особи да види уста, користити једноставне реченице и речи, а говор треба прилагођавати стању старије особе (стању слуха, вида и слично).
- ОПАЖАЊЕ – Треба пажљиво посматрати и опажати понашање и све промене у понашању старе особе.
- ИГНОРИСАЊЕ НЕАДЕКВАТНОГ ПОНАШАЊА СТАРИХ – Некад је неопходно игнорисати неадекватно понашање старе особе (неоснована критика, гунђање, безразложна љутња и сл.) и не улазити у расправе и сукобе.
- ФЛЕКСИБИЛНОСТ – Међу старијим особама постоје велике индивидуалне разлике,

зато је важно свакоме приступити на другачији начин.

- ПОШТОВАЊЕ И ПРИХВАТАЊЕ – Стари људи су одрасли људи, зреле личности и треба се односити према њима са дужним поштовањем.
- ПОДСТИЦАЊЕ НЕЗАВИСНОСТИ – Врло је важно да се што дуже одржава независност старих особа.
- СТРПЉЕЊЕ – У току старења долази до успоравања у општем функционисању старих особа због психолошких и структурних промена у организму. Треба уважавати чињеницу да стари људи постају све спорији и да пожуривање може бити контрапродуктивно (2).

Комуникација са старим особама оштећеног слуха

- одредити на које уво боље чује и усмерити говор на ту страну;
- помоћи особи да се служи апаратом за слух;
- говорити јасно и гласно;
- говорити нормалном брзином;
- не говорити високим гласом;
- ако старија особа не разуме, поновити поруку другим речима;
- говорити окренутог лица према старој особи, ради праћења покрета усана;
- допунити вербалну поруку невербалном комуникацијом (гестови, израз лица);
- не стављати руку испред уста док се говори;
- смањити буку у позадини у току разговора;
- проверити колико је стара особа чула.

Комуникација са старим особама оштећеног вида

- саветовати особу да користи наочаре;
- представити се именом при уласку у собу и пре почетка разговора;
- стајати испред особе;
- користити покрете главом;
- вербално објаснити сваку писану поруку;
- питањима треба проверити разумевање поруке;
- одговарајуће осветљење;
- уклонити препреке на путу;
- речима описати пут којим водите особу и где је водите;
- просторије где бораве и живе особе које слабо виде треба да буду са што мање ствари и без сталних померања намештаја.

Комуникација са когнитивно ограниченим старим особама

- говорити у кратким реченицама;
- понављати и давати упутства једно по једно;
- комуникација додиром делује умирујуће и појачава вербалну поруку (додирују се руке, шаке, рамена и леђа);
- ако понавља исте приче више пута, усмерити разговор;
- у случају агресивних реакција, склонити особу из ситуације која је изазвала испад или одложити решавање ситуације;
- неопходно укључивање члана породице кад је комуникација слаба или није успешна.

Комуникација са депресивном старом особом

- одвојити довољно времена за разговор;
- уздржавати нестрпљење, досаду или љутњу;
- посматрати стару особу и пратити вербалне и невербалне знаке;
- невербално показати саосећање и разумевање;
- објаснити сврху разговора;
- храбрити и подржавати депресивну особу у разговору;
- постављати питања на која се може одговарати кратко и једноставно;
- бити смирен и стрпљив;
- објаснити да многи људи имају проблеме;
- ако особа превише прича, усмерава је;
- дати одговарајућа објашњења и рећи шта се очекује од њих;
- неопходно укључивање члана породице кад је комуникација слаба или није успешна.

Сметње у комуникацији са старијим особама могу да се јаве ако се праве пропусти, а то су испразне изјаве, давање савета, одговарање на властита питања, претеране похвале или погрде, одбрамбени став на притужбу и родитељско понашање (1).

Добра комуникација са старом особом подразумева обострано задовољство особа које су у комуникацији. Старе особе могу имати кратко-трајну пажњу, те тако не могу разумети дугу, компликовану информацију, па упутства морају бити кратка и сажета. Губитак памћења код старих особа је реално очекивати, а после неких болести (шлог) долази и до афазии, што битно

отежава комуникацију. Током разговора треба стрпљиво сачекати да стара особа одговори, треба им дати довољно времена за сваку активност и пружати им подршку.

Применити за комуникацију слике и штампани материјал са великим словима, ако за тим постоји потреба. Обезбедити довољно светлости, поновити упутства ако их пацијент није разумео, обезбедити довољно времена за разговор и пратити невербалну комуникацију.

У комуникацију и процес учења треба укључити супруга/супругу и друге чланове породице. Добро је да се ангажује што мањи број различитог особља које се бави једном особом, због успостављања блиских односа и поверења (3).

ЗАКЉУЧАК

Медицинска сестра у комуникацији са старим особама треба да савлада специфичности комуникације са њима и да оствари добру комуникацију на обострано задовољство. Она треба увек да буде свесна потешкоћа које старе особе имају у комуникацији и да буде оспособљена да оствари индивидуални приступ у нези и комуникацији са сваком старом особом понаособ, поштујући индивидуалне разлике и специфичности поменутих особа. Поред тога, медицинска сестра треба да обучи старе особе како да успешно комуницирају са осталима, али и да обучи чланове породице и чланове уже и шире друштвене заједнице комуникацији са геријатријском популацијом.

Литература

1. Шаренац Д, Здравствена нега старих. Ortopedics, Београд, 2009.
2. Кекуш Д, Комуникација у пракси здравствених радника. Београд, 2003.
3. Ракић Д, Здравствено васпитање. Кум, Београд, 2000.

Контакт: Проф. др Љиљана Кулић, Висока медицинска школа струковних студија „Милутин Миланковић“, Београд, Кнеза Вишеслава 27, www.vmsmmilankovic.edu.rs