



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Poslovni sekretar

KOMUNIKACIJA S STAREJŠIMI OSEBAMI

Mentorica: mag. Silvana Gasar
Lektorica: Vida Snedec, prof.

Kandidat: Žiga Klančnik

Kranj, november 2010

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici, mag. Silvani Gasar, za pomoč, usmerjanje in strokovne nasvete pri izdelavi diplomske naloge.

Prav tako se zahvaljujem Vidi Snedec, prof., za jezikovni pregled diplomskega dela in Ani Peklenik, prof. za tehnični pregled.

Hvala tudi vsem, ki so me podpirali in vsem, ki so podali svoje mnenje pri izdelavi diplomske naloge.

IZJAVA

»Študent Klančnik Žiga izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisal pod mentorstvom mag. Silvane Gasar.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

V komunikaciji smo udeleženi ves čas, čeprav se morda tega včasih ne zavedamo. Z uspešnim komuniciranjem oblikujemo odnose z osebami različnih starosti. Beseda komunikacija izvira iz latinščine, iz besede *communicare*, kar pomeni posvetovati se oziroma razpravljati o nečem. Komunikacija ima veliko definicij, a so si med seboj zelo podobne. V diplomskem delu smo se posvetili komunikaciji s starejšimi osebami. Anketirali smo osebe starejše od petinšestdeset let. Zanimalo nas je predvsem, kako uspešno komunicirati s starostniki, da ne bi prišlo do nepotrebnih nesporazumov. Pripravili smo anketo, v kateri smo starostnike povprašali, kakšna se jim zdi komunikacija v današnjem svetu. Predvsem nas je zanimalo, v kolikšni meri uporabljajo sodobne komunikacijske naprave, kot so mobilni telefon, internet, elektronska pošta... Prav tako nas je zanimalo, kaj naj bi po njihovem mnenju bilo krivo za slabo komunikacijo in kaj jih pritegne ali odvrne pri komunikaciji z drugimi osebami. S pridobljenimi odgovori in novim znanjem se bomo lažje približali starejši osebi, jo nagovorili in tako bo komunikacija s starejšimi osebami uspešnejša.

KLJUČNE BESEDE

- komunikacija
- komuniciranje s starostniki
- uspešna komunikacija
- neprimerna komunikacija
- reševanje konfliktov

ABSTRACT

We are involved in communication all the time; however we are not always aware of that. Good relationships with persons of different ages are developed on account of good communication. The word communication comes from Latin, out of word *communicare*; that means to consult with somebody or to debate with somebody about something. There is a large amount of definitions, but they all look alike. We devoted our degree's work to communication with elderly people. We decided for persons, who war older than sixty-five years. Our concern was how to communicate wit elder people that there wouldn't be any misunderstandings or conflicts. We made an opinion poll, in which we questioned elder person's what they think about communication in today's world. We were wondering how much they use modern communication devices like mobile phone, internet, e-mail... Also we were interested in theirs opinion on what is the cause for poor communication, and what draws or prevents them to communicate with other persons. With acquired answers and new knowledge will be easier to approach to elder person and speak to them, so that the communication with older persons will be successful.

KEYWORDS

- communication
- communication with elderly persons
- successful communication
- inappropriate communication
- solving conflicts

KAZALO

1	TEORETIČNI UVOD.....	1
1.1	Splošno o komunikaciji.....	1
1.2	Dobra komunikacija.....	3
1.3	Ovire in motnje komunikacije.....	4
1.4	Posledice slabe komunikacije.....	5
1.5	Izboljšanje komunikacije.....	6
1.6	Posebnosti komunikacije starostnikov.....	7
1.6.1	Besedno komuniciranje s starostniki.....	14
1.6.2	Nebesedno komuniciranje s starostniki.....	15
1.6.3	Proksemika.....	16
1.6.4	Gestikulacija.....	16
1.6.5	Mimika.....	17
1.6.6	Osebni videz.....	17
2	PROBLEM.....	18
3	HIPOTEZE.....	19
4	METODOLOGIJA.....	20
4.1	Poskusne osebe.....	20
4.2	Pripomočki.....	20
4.3	Postopek.....	20
5	REZULTATI Z INTERPRETACIJO.....	21
6	ZAKLJUČEK.....	33
7	LITERATURA.....	34
	Priloga 1: Anketni vprašalnik.....	35
	KAZALA.....	38
	Kazalo slik.....	38
	Kazalo tabel.....	38
	Kazalo grafikonov.....	38

1 TEORETIČNI UVOD

1.1 Splošno o komunikaciji

Komunikacija z ljudmi je nekaj samoumevnega, pa vendarle poglobitnega pomena v medsebojnih odnosih. Ljudje se naučimo govoriti in komunicirati s svojimi bližnjimi že v prvih letih življenja. Komuniciramo na razne načine, premalokrat pa se vprašamo, kaj bi se dalo pri komuniciranju s sogovornikom izboljšati in narediti tako, da ne bi prišlo do nepotrebnih nevšečnosti, nesporazumov in nezadovoljstva, preprirov ..., ki si jih nihče ne želi. Pomembno je, da se dobro razumemo tako z mlajšimi, kot tudi s starejšimi osebami. Predpogoj za to pa je dobra in uspešna komunikacija. Vse bolj postajamo »stara družba«, starostnikov je vedno več, zato je vedno bolj pomembno tudi to, da znamo ustrezno komunicirati z njimi, da se v komunikaciji z njimi prilagodimo nekaterim posebnostim starostnikov. Le tako bo komunikacija z njimi lahko uspešna in v obojestransko zadovoljstvo.

Vsak izmed nas nenehno komunicira, pa naj bo to sam s seboj, ali z drugimi. Beseda komunikacija izvira iz latinske besede *communicare*, kar pomeni posvetovati se, razpravljati o nečem, napraviti skupno ali deliti z nekom. Ena najpomembnejših sposobnosti, ki se jih posameznik nauči, je sposobnost učinkovitega sporazumevanja z drugimi. Če upoštevamo današnjo stopnjo razvoja tehnologij, je zelo pomembno, da poudarimo, da bo in že v veliki meri prevladuje elektronsko-tehnološka komunikacija (internet, e-pošta ...) (Wetherbe, 2005).

Živimo v dobi informatike, ki nekaj deset let nazaj še ni bila tako razvita kot je sedaj. Mlajši ljudje imajo možnost, da se veliko naučijo že v šoli, od prijateljev in tako naprej. Starejši te možnosti niso imeli, oziroma se novejših tehnik komunikacije manj poslužujejo. Prav tako ima velik pomen tudi govorica – sleng mladih, ki se spreminja iz generacije v generacijo. Zaradi vseh teh in še drugih dodatnih vzrokov je komuniciranje mlajših generacij s starejšim oteženo (Pease, 2007).

Ameriški znanstvenik, ki proučuje komuniciranje, John Powell o komunikaciji pravi: »Vprašanje sporazumevanja je morda najpomembnejše vprašanje, ki smo ga kdajkoli obravnavali. Moje lastne izkušnje, opazovanja in raziskave so me privedle do prepričanja, da je sporazumevanje najpomembnejši vir sreče in zdravja« (Mihaljčič, 2000).

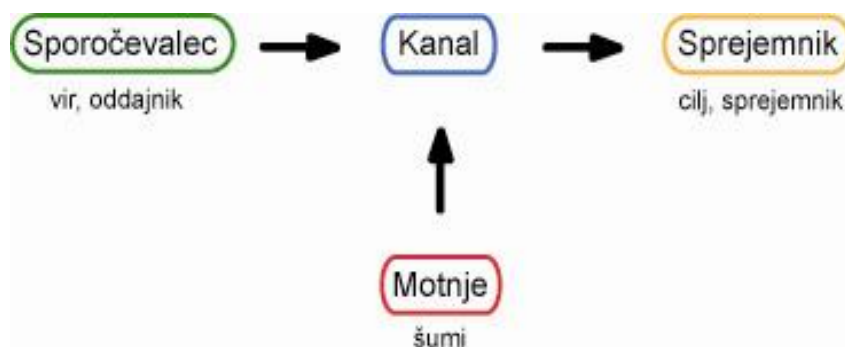
Komuniciranje lahko na splošno opredelimo kot prenos sprejetih simbolov med ljudmi. Ko se sporazumevamo med seboj, prenašamo sporočila s pomočjo različnih simbolov, kot so besede, kretnje, govorica telesa, svetlobni in zvočni učinki (Mihaljčič, 2000).

Od komunikacije je odvisno:

- kako bomo dosegli svoje cilje,
- kako bomo razvijali svoja notranja intimna doživljanja,
- kako bomo dosegli usklajenost s seboj in drugimi,
- kako bomo oblikovali odnose z drugimi,
- kako bomo ustvarjalno reševali nasprotja in različnosti,
- kako bomo oblikovali življenjske vloge, v katerih se najdemo,
- kako se bomo pogajali in odločali (Kristančič, 1995).

V modelu medčloveške komunikacije so prisotne tri sestavine:

- sporočevalec,
- kanal,
- sprejemnik.



Slika 1: Model človeškega komuniciranja
(Gasar, 2005)

Sporočevalec je hkrati vir in oddajnik sporočila, tako kot je sprejemnik cilj, oziroma sprejemnik sporočila. Nezaželena, a velikokrat prisotna sestavina so tudi motnje (šumi) v kanalu. Sprejeto sporočilo, zaradi motenj, pogosto ni povsem enako oddanemu sporočilu. Poleg šuma ali dodanih informacij razlikujemo tudi izgubljene informacije, ki so bile oddane, toda niso dosegle sprejemnika (Gasar, 2005).

Proces komuniciranja med dvema osebama obsega 7 temeljnih korakov:

- namere, misli in čustva, ki navedejo pošiljatelja, da pošlje sporočilo;
- kodiranje: pošiljatelj kodira sporočilo;
- pošiljatelj pošlje kodirano sporočilo;
- prenos sporočila poteka po komunikacijski poti (kanalu);
- prejemnik sprejme sporočilo in ga dekodira;
- prejemnik se odzove na prejeta sporočila in proces steče v nasprotni smeri na enak način;
- noben izmed teh korakov ni popolnoma učinkovit, v vsakem se lahko pojavi motnja ali šum (Mihaljčič, 2000).

1.2 Dobra komunikacija

Dobra in uspešna komunikacija je tista, ki doseže svoj cilj. Da bi bila komunikacija kar se da uspešna, si morajo osebe, ki med sabo komunicirajo, enako razlagati pomen sporočila. Učinkovita komunikacija je torej odvisna od učinkovitega pošiljanja in od učinkovitega prejemanja sporočil (Gasar, 2005).

Osnovna komunikološka formula uspeha in štiri zlata pravila komunikologije so: bodimo prožni, bodimo spretni, spoštujmo sogovornika, sebe in preplet okoliščin ter delujmo kot del delovne skupine.

PROŽNOST: Možnost različnega odzivanja na komunikološke dražljaje naredi nekatere ljudi prožne, gibke. Eno od pravil teorije sistema je možnost, da bo tisti element sistema, ki ima največjo stopnjo prožnosti, obvladoval ves sistem, se pravi, bolj kot smo prožni in spretni v komunikaciji, večjo možnost imamo obvladovati situacijo, v kateri se znajdemo.

SPRETNOSTI: Bistvo dobre komunikacije je učenje. Umetnosti komuniciranja se učimo. Učenje te spretnosti ni nič sramotnega, saj jo v današnjem času moramo obvladati.

SPOŠTOVANJE OSEBNOSTI

DELOVNA SKUPINA

Ta pravila veljajo ves čas in moramo biti vedno pozorni nanje (Mandić, 1998).

Cilj spretnega vodenja medosebnih odnosov je kar najboljše sporazumevanje z drugo osebo. Do tega pridemo, ko sta oba vpletena posameznika popolnoma usklajena in povezana. Obema mora biti prijetno, ko izmenjujeta misli, čustva in ideje, ter oba vesta, da drug drugega poslušata in pravilno razumeata. Kadar posameznik občuti takšno raven udobja, razmišlja bolj ustvarjalno in raje zaupa svoja čustva. Le redki dosežejo takšno raven sporazumevanja, vendar se je vredno truditi zanjo.

Pod to najvišjo ravni obstajajo štiri ravni komunikacije:

- vljudnostne fraze,
- dejanske informacije,
- misli in ideje,
- čustva.

Čustvena inteligenca nam pomaga ugotoviti, kdaj katero raven uporabiti, da bo sporazumevanje učinkovito, poleg tega spodbuja, da preskoči na raven, na kateri se odnos lahko razvija naprej in sogovornika tesneje poveže.

V določenih okoliščinah je neka raven sporazumevanja primerna, druga pa ne. Včasih komuniciramo na eni ravni in mislimo, da bi bila druga primernejša. Ugotoviti moramo, na kateri ravni se sporazumevamo s sogovornikom, ter prilagoditi svojo raven njegovi, da bo komunikacija lažja in brez zapletov. Nato lahko ugotovimo, kdaj lahko preidemo na drugačno raven (Weisinger, 2001).

Za dobro komunikacijo je zelo pomemben prvi vtis, ki ga naredimo na sogovornika. Za ustvarjanje dobrega prvega vtisa nikoli ne dobimo nove priložnosti. Prvi vtis, ki ga naši sogovorniki dobijo o nas, je odločilen in pri tem določa, v kolikšni meri jim bomo zanimiv sogovornik. V času od tridesetih sekund, do treh minut, si ljudje o nas ustvarijo bistveno mnenje, ki še kar nekaj časa vpliva na kasnejši odnos do nas. Prvi vtis lahko najboljše napravimo, če smo ljudem všečni (Pease, 2007).

Prvi vtis je pri komunikaciji s starostniki izrednega pomena. Komunikacija s starostniki namreč velja za posebno komunikacijo, kjer se v prvi vrsti predvsem pokaže občutljivost starostnika. Zato je potrebno paziti na malenkosti in se starejši osebi prilagoditi.

Nekaj načinov za boljši prvi vtis:

1. Optimizem in zadovoljstvo:

Če smo prepričani, da znamo biti ljudem všeč, bomo do njih že avtomatično bolj privlačni. Naše misli izjemno vplivajo na naše vedenje. Zato že samo razmišljanje o iskreni in spoštljivi komunikaciji vpliva na našo všečnost.

2. Nasmeh:

Iskren nasmeh spodbudi druge ljudi, da se nasmehnejo nazaj. Z nasmehom dajemo vtis dostopnosti in občutek zadovoljstva. Nasmeh sporoča, da smo osebi, s katero smo v stiku naklonjeni, zato se ta v naši družbi avtomatično počuti bolje. Ker se počuti bolje, je tudi njeno mnenje o nas boljše.

3. Očesni stik – komunikacija z očmi:

Med pogovorom z drugo osebo moramo le to gledati v oči. S pogledom v oči drugim sporočamo, da smo oseba, na katero se lahko zanesejo in ji posledično zaupajo.

4. Skladna oblačila in urejenost:

Obleka naredi človeka. Nosimo oblačila primerna svoji postavi, obliki telesa in višini. S tem bomo ljudem vizualno bolj všečni.

5. Stisk roke:

Stisk roke je kretnja, s katero izražamo dobrodošlico, veselje ob snidenju in poštene namene. Uporabljamo jo ob srečanju s sogovornikom ali ob slovesu. Stisk naj bo primerno močan, z njim izražamo svojo samozavest (Pease, 2007).

1.3 Ovire in motnje komunikacije

Glavni pogoj učinkovite komunikacije je pravilno razlaganje in razumevanje sporočil. Če je sporočilo razumljeno le delno ali napačno, to lahko privede do nesporazumov med ljudmi. Vzrokov je več, ti so lahko v kanalu, v sprejemniku in v oddajniku. So šum ali motnje, izgubljene informacije, neenako razumevanje pomena besed in drugih simbolov, vzroki v fazi kodiranja in dekodiranja sporočila (simbolov), razlike med ljudmi (vrednote, norme, stališča).

Nekaj primerov motenj bomo podrobneje prikazali:

○ Sposobnost dojetja

Človekov spomin in sposobnost predelovanja informacij v možganih sta precej omejena. Raziskave so pokazale, da je 15-20 besed v stavku zgornja meja, ki naj bi jo ljudje v povprečju še lahko predelali.

○ Preusmerjena in razbita pozornost

Ljudje se lahko osredotočimo le na enega sogovornika naenkrat. Kadar nam dve ali več oseb sporoča več informacij hkrati, si najverjetneje ne bomo zapomnili nobene.

○ Nerazumljivi, nejasni izrazi

Do nerazumljivosti pride tudi, ko je pri komunikaciji uporabljenih preveč strokovnih izrazov, neznanih pojmov, slenga, žargona ...

- **Ostale motnje**

Sem spadajo motnje okolja (hrup, svetloba, vročina, smrad), organske motnje (okvare sluha, vida ...), motnje medija (napake in okvare na napravah, ki skrbijo za prenos informacij).

(Dobra komunikacija, pot do uspeha, pridobljeno 1.7.2010 iz [http://www.vzu.si/upload/File/Komunikacija\(1\).pdf](http://www.vzu.si/upload/File/Komunikacija(1).pdf))

1.4 Posledice slabe komunikacije

Kadar eden od udeležencev komunikacije do drugega udeleženca ne pokaže sprejemanja, pač pa negativen in neiskren odnos (kadar oseba verbalno napada, grozi, obsoja, ponižuje...), s tem sproži tako imenovano obrambno komunikacijo.

Obrambna komunikacija preprečuje uspešno komunikacijo z drugimi. Med obrambnimi mehanizmi, ki največkrat povzročajo obrambno naravnost pri sogovorniku, so:

- nagnjenost k ocenjevanju in dajanju obsodb (tu se v ozadju sodb največkrat skriva jeza),
- poskusi kontrole drugih (cilj je poskušati spremeniti drugega),
- nevtralnost (delamo se objektivne in odmaknjene, za tem skrivamo lastno ranljivost),
- superiornost (drugih oseb ne jemljemo resno, ignoriramo njihove predloge),
- nezmotljivost (prepričanje, da imamo o vsem prav) (Gasar, 2005).

Naslednjič, ko bomo imeli opravka s konfliktom, bodimo pozorni na naslednjih osem nasvetov, s katerimi si lahko ustvarimo pozitivnejši izid:

1. Ostanimo osredotočeni. Večkrat se zgodi, da prenesemo kakšen pretekli konflikt in slabo voljo na trenutno situacijo. Poskusimo, da ne bi preteklosti prenašali na sedanost. Osredotočimo se na razumevanje starejše osebe in iskanju rešitev za nastale konflikte.

2. Poslušajmo sogovornika. Ljudje pogosto menimo, da poslušamo, poleg tega pa tudi razmišljamo, kaj želimo reči, ko bo starostnik prenehal govoriti. Resnično učinkovita komunikacija gre v obe smeri. Res je, da je to večkrat težje storiti, kot samo reči. Zato se zares potrudimo, da starejšo osebo poslušamo in hkrati oblikujemo smiselni odgovor. Potrudimo se, da sogovornika ne prekinjamo in smo pozorni na to, da jim ne začne delovati obrambni mehanizem.

3. Povejmo, kaj mislimo. V spopadih nas večina predvsem želi biti slišana in razumljena. Poglejmo tudi na stran sogovornika, in dopustimo, da razjasni svoja stališča. Če je starostnik nedovzeten za dogovore in vleče le v svojo smer, pridobimo še več poslušalcev, ki bodo pripravljeni poslušati in razsoditi, še posebno, kadar vemo, da imamo prav.

4. Odziv na kritike. Ko nekdo pride nad nas s kritiko, v nas vzbudi slab občutek in prebudi se obrambni mehanizem, s katerim se začnemo ščititi. Medtem, ko je kritike težko slišati in so pogosto pretirane, ter obarvane s čustvi druge osebe, je pomembno, da poslušamo, kaj nam oseba želi povedati, saj nam lahko koristi.

5. Zavedamo se in priznamo svoje napake. To, da se zavedamo lastnih napak, kaže na osebnostno moč in ne šibkost. Učinkovita komunikacija zajema priznanje, ko smo kaj narobe naredili. Če si delimo odgovornosti v konfliktu in poiščemo ter priznamo napake, smo že bližje medsebojnemu razumevanju in rešitvi.

6. Stremimo k sporazumom. Namesto, da želimo venomer zmagovati v komunikaciji, poskusimo kdaj sporazumno rešiti konflikt in poiščimo rešitev, ki bo ustrezala vsem udeležencem v komunikaciji. Zdrava komunikacija vključuje ugotovitve, resolucije, da sta lahko obe strani zadovoljni.

7. Vzemimo si premor. Včasih se nam živci prekomerno »segrejejo« in takrat le s težavo nadaljujemo pogovor, ne da bi se sprevrgel v boj ali nekakšno soočenje. Če menimo, da smo naleteli na starostnika, ki je preveč jezen, da bi bila komunikacija konstruktivna, mu svetujemo, da se »ohladi«. Včasih je za dobro komunikacijo pomembno vedeti, kdaj si vzeti premor.

8. Vprašajmo za pomoč, če jo potrebujemo. Če imata eden ali oba sogovornika težave ostati spoštljiva med sporom, prosimo za pomoč tretjo osebo in ji razložimo situacijo. Ta bo mogoče lažje razsodila kaj bi bila pravilna rešitev.

Nasveti:

1. Cilj učinkovite komunikacije je v medsebojnem razumevanju in iskanju rešitev, ki bodo ugajale obema udeležencema.

2. Pomembno je spoštovanje drugih oseb, tudi če nam niso všeč njihova dejanja.

(Scott. E., (2007), povzeto 4.8. 2010 iz

<http://stress.about.com/od/relationships/ht/healthycomm.htm>)

Vsak se lahko nauči reševati konflikte v komunikaciji. Za razreševanje konflikta so primerni naslednji koraki:

- skušajmo razumeti motive sogovornika in vzroke nasprotovanja,
- poiščimo skupne točke nasprotij,
- iz te skupne osnove iščemo možne rešitve oz. premostitve,
- potrebo po nadvladi drugega spremenimo v obvladovanje samega sebe,
- učimo se drug od drugega.

(dr. Bogomir Novak, Z dobro komunikacijo do nove paradigme šole, pridobljeno 15. 5. 2010 iz <http://www.entra.si/nlp/objavljeno/komunikacija>)

1.5 Izboljšanje komunikacije

Pri vsaki komunikaciji sta udeleženi najmanj dve strani, od katerih ima lahko vsaka drugačne želje in potrebe. Prav želje in potrebe lahko pomenijo oviro, če so v nasprotju z drugo stranjo. Takšne ovire nam lahko preprečujejo posredovanje ali razumevanje pravega sporočila.

Prvi korak k izboljšanju komunikacije in k premagovanju komunikacijskih ovir, je spoznanje, da takšne ovire obstajajo.

Tri pravila za dobro komunikacijo se nanašajo na jasnost:

1. ugotovimo, kaj je osnovni namen sporočila;
2. sporočilo posredujemo v strnjeni obliki;
3. prepričamo se, da so sprejemniki sporočilo razumeli.

Pri pogovoru s starostnikom moramo še posebej upoštevati, da osebi prisluhnemo, se vanjo vživimo... Tako bomo najbolj razumeli sporočilo, ki nam ga podaja. Poskrbimo, da bomo pri pogovoru iskreni in pristni, saj vsak sogovornik hitro prepozna lažna sporočila.

Kadar nismo iskreni, smo lahko hitro deležni nezaupanja in naše besede nimajo prave veljave. Ne manipulirajmo z ljudmi in ne dajajmo sugestij, saj sogovornika silimo v prisiljeno – neiskreno komunikacijo.

Pri komunikaciji s starejšimi osebami je pomembno tudi, da razumejo sporočilo, ki jim ga posredujemo, zato mora biti sporočilo preprosto. Uporabljati moramo znane besede, tvoriti kratke stavke. Trudimo se, da govorimo razumljivo, saj nam to omogoča kakovostno in uspešno komuniciranje.

Pozorni moramo biti na govorico telesa. V medosebno komunikacijo so vključeni štirje načini vedenja: govorjenje, poslušanje, gledanje in dotikanje. Preko teh načinov skušamo sporočiti drugim naše mišljenje, čutenje in hkrati tudi ugotoviti, kaj mislijo in čutijo drugi. Zato bodimo pozorni na govorico telesa, ki lahko komunikacijo podpre ali uniči (Gasar, 2005).

Če hočemo, da bo naša komunikacija uspešna, se moramo vedno truditi, da se izogibamo konfliktom. Načelo vseh vrst dela z ljudmi je sodelovanje, kar konflikti ovirajo. Izzovejo čustva odpora ali prizadetosti, ki najpogosteje ničesar ne rešujejo. Dejstvo je, da smo si ljudje različni, kar vodi do nasprotij in nesoglasij pri komunikaciji (Trček, 1998).

1.6 Posebnosti komunikacije starostnikov

Zelo pomembno je, da poznamo in smo pozorni na posebnosti komunikacije s starostnikom. Le tako bomo lažje ustvarili dobro in uspešno komunikacijo.

Komunikacija in informiranje sta ključnega pomena za starejše. Staranje je proces prilagajanja in vsaka informacija pomaga pri tem. Starejše osebe želijo informacije o prevozu, upokojitvi, pravnih zadevah. Hočejo izvedeti čim več o zdravju, preprečevanju bolezni, učinkih zdravil in prehrani. Nekateri so željni informacij o raznih programih, storitvah, politiki, prostem času in kulturnih dejavnostih.

Za skupnost je izziv olajšati trajno sodelovanje z upokojenci in prispevati k njihovi kakovosti življenja in zdravju. Pomoč starejšim ljudem okrepi občutek pripadnosti in ustvari medsebojno spoštovanje, ki vedno koristi skupnosti.

(Pridobljeno in prevedeno 9.9.2010 iz http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/alt-formats/pdf/publications/public/various-variee/comm/comsen_e.pdf)

Kako se spreminja osebnost:

Zanesljivo so nekatere osebnostne poteze v desetletjih stalne. Vplivi v zgodnjih letih močno oblikujejo osebnost in jo ohranjajo skozi leta, vendar ne morejo nespremenljivo oblikovati človeka do smrti. Osebnost tudi ni neizogibno posledica socialnih sprememb, čeprav je res, da se večina starih ljudi danes obnaša drugače, zgolj zaradi norm in pričakovanj okolja ali drugih objektivnih in družbenih razmer. Še manj je osebnost starega človeka posledica fizioloških procesov staranja. V vseh obdobjih življenja je razvoj osebnosti vsaj nekoliko odvisen tudi od človeka samega (Požarnik, 1981).

Dobra četrtina slovenskega prebivalstva so upokojenci. V letu 2006 so upokojenci v celotnem številu prebivalcev Slovenije predstavljali 26,7%.

(Vertot, N., 2007, 1. oktober - mednarodni dan starejših 2007, pridobljeno 17.7. 2010 iz: http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?ID=1180)

Futurologi predvidevajo, da se bo v prihodnosti delež starega prebivalstva povečal s 25 na 30% celotnega prebivalstva. Kaj predstavlja ta podatek in kako v prihodnje, je problem, ki zadeva celotno družbo in vse nas, ki smo v vsakodnevnem stiku s starejšimi. Potrebno bo vzpostaviti boljšo komunikacijo, osvetliti potrebe in spremeniti odnos do starostnikov. Problemi, s katerimi se srečujemo, nas silijo v razmišljanje in postavljajo nove dimenzije našega delovanja.

Kaj je posebnost komunikacije pri starostniku in kako jo uporabljati v praksi?

Starostnik se pogosto umika pred zahtevami sodobnega sveta, se varuje pred stresi in oblikuje svoje okolje tako, da je varen in se v njem dobro počuti. Želja vsakega starostnika je, da ostane čim dlje neodvisen in nikomur v breme, tudi če se njegovi življenjski pogoji bistveno spremenijo. 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 svojem neposrednem okolju. Starejšim veliko pomeni stalnost odnosov, ki z leti pridobivajo predvsem na čustvenem področju. Omogočimo starejšim, da svoje dneve preživijo kar se da mirno in brez občutkov zavrženosti, brezkoristnosti in izoliranosti. Starostnik ne sme biti brez komunikacije z okoljem in samim seboj. Komunikacija je osnovni predpogoj za uspešno delo z ostarelimi. Komunikacija je v tem obdobju potreba, preko katere se starostnik v socialni sredini integrira. Znotraj družbe rešuje svoje eksistenčne probleme, kot so: kdo sem, kaj sem, koliko sem še zmožen, ali imam še možnost za uspeh, komu pripadam, me imajo radi, ali bom upoštevan... Komunikacija med ljudmi in 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 kontakte s starostnikom. Za razumevanje njegovega vedenja moramo biti strpni in odprti za drugačnost.

Pri starejših osebah je sporočilo pogosto potrebno »prevesti« v njemu razumljiv jezik, v verbalne ali neverbalne simbole, ki mu omogočijo razumevanje vsebine sporočila. Vsako sporočilo ima svojo čustveno noto, ki poudari vsebino in jo poveže v doživljanje. Pogosto opazamo, da je doživljanje starejših oseb povezano z izgubami in od tod depresivno razumevanje sporočil. Naša sporočila morajo biti jasna, kratka, vsebinsko bogata, razumljiva in osebna, s poudarkom na notranjem doživljanju in empatiji do starostnika.

Do sedaj smo vedno poudarjali besedno, govorno in pisno komunikacijo, vendar moramo pri starostniku vsestransko uporabiti tudi nebesedno obliko komuniciranja. Prek glasu sporočamo svoja čustva, jezo, naklonjenost, empatijo. Z mimiko, ki spremlja besedno komunikacijo, jo lahko dopolnimo ali prek nje sporočamo strinjanje, razumevanje, potrjevanje ali zanikanje. Na obrazu je pomemben pogled, ki nam veliko pove o tistem, ki nas poslušča in iz pogleda preberemo njegovo pripravljenost, reagiranje. Starejši nas pogosto prestrežejo s pogledom, preden spregovorijo, in ugotovimo lahko, kako se počutijo.

Naša komunikacija naj bo poleg tega še vljudna, kulturna, prijazna in naj odraža stopnjo osebne zrelosti. Glede na našo socialno kulturo je pomembno izkazovanje pozornosti, izražanje dobrodošlice, predstavljanje, upoštevanje pomembnosti imena, pozorno poslušanje, izogibanje konfliktom, optimističen pogled na življenje, upoštevanje osebne pristnosti in sposobnost za pohvalo. Starostnik pogosto potrebuje pomoč in naša pozornost mu olajša komunikacijo, sprosti napetosti in strah pred neznanim. Nepozornost lahko pomeni obliko podrejanja, ponižanja, podcenjevanja in prizadeti starostnik to čuti, čeprav tega ne bo mogel pojasniti. Prijaznost lahko pokažemo z nasmehom, stiskom roke, priklonom, očmi, bližino. Niso potrebne besede, ni potrebno izgubljanje časa, vendar damo starostniku vedeti, da smo ga opazili, da smo ga veseli, da mu bomo še posebej posvetili svojo pozornost. Prav pri starostnikih moramo upoštevati moment komunikacije, ker so tako hvaležni za vsak droben nasmeh in tako kritični do vsake odsotnosti človeškega odnosa. V vsakodnevnem hitenju in pomanjkanju časa pogosto pozabimo na osnovno: predstaviti se in povprašati sogovornika po imenu. Tako malo besed, vendar toliko pomenijo. Pogosto je potrebno še povprašati, kako želi, da ga kličemo, po imenu, priimku ali z gospod, gospa.

Za uspešno komunikacijo je potrebno poleg razumljivega sporočanja tudi pozorno poslušanje. Starostnik želi povedati zgodbo in svoje videnje, svoje probleme, kar mu moramo ponuditi, sicer se bo počutil nerazumljenega, kar povzroča konflikte in otežuje situacijo. Najprej poslušajmo, bodimo dobri in razumevajoči poslušalci in pokažimo to z neverbalnimi znaki. Mnogokrat je to prva priložnost za izpoved lastnih občutkov in težav, ker starostnik bodisi živi sam, ali pa ga doma nihče ne posluša in ne razume.

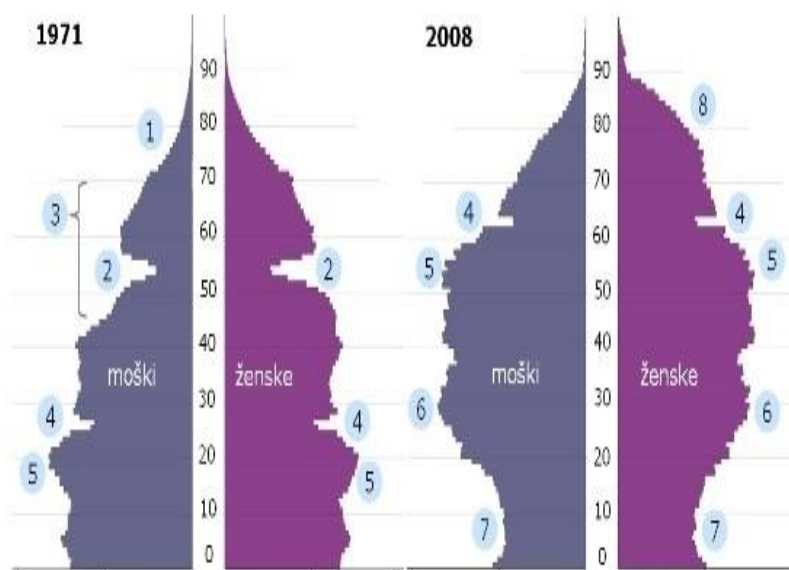
Pohvala nam težko gre z jezika, a vemo, da tako blagodejno vpliva na nas in bolj kot smo nebojgli, več nam pomeni, tako da uporabimo to, pri komunikaciji s starostnikom.

(Kobentar, R., Kogovšek, B., Škerbinek L.; Komunikacija – komunikacija v timu, z varovanci In komunikacija s starostniki.

Pridobljeno 2.8.2010 iz: <http://search.conduit.com/Results.aspx?q=komunikacija+v+timu&meta=all&hl=sl-SI&gl=si&SearchSourceOrigin=10&SelfSearch=1&ctid=CT2269050>)

Kot smo že omenili, se prebivalstvo v Sloveniji stara, kar bomo ponazorili z naslednjima piramidama:

Primerjava prebivalstvenih piramid Slovenije za leti 1971 in 2008



Slika 2: Starostni piramidi

(Pridobljeno 12.7.2010 iz: http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=2299)

LEGENDA:

- 1 neposredni vpliv prve svetovne vojne,
- 2 upad rojstev med prvo svetovno vojno,
- 3 neposredni vpliv druge svetovne vojne,
- 4 upad rojstev med drugo svetovno vojno,
- 5 povojne »baby boom generacije«,
- 6 visoka rodnost v sedemdesetih letih,
- 7 zniževanje rodnosti,
- 8 presežek žensk nad moškimi.

Analiza piramid:

Pri zgornjih dveh piramidah sta prikazani primerjavi prebivalstva za leto 1971 in leto 2008. Povprečna starost prebivalstva se je povečala. V legendi so prikazani faktorji, ki so bili ključnega pomena za staranje prebivalstva.

Odnosi med generacijami in skupinami prebivalstva niso vedno tako urejeni, kot si želimo. Za nesporazume med njimi velikokrat niso krivi slabi nameni, temveč nevednost in negotovost. Starejši ljudje pogosto iz bojazni, da bi utegnili narediti kaj narobe, ali da jih drugi ne bi razumeli, ostajajo raje vsak zase, kar je velika škoda.

Mlajši bi se lahko veliko naučili iz življenjskih izkušenj starostnikov, če bi jim bili pripravljeni prisluhniti. Za to v današnjem času ni prav veliko časa. Starejše osebe ne trpijo le zaradi občutka odrinjenosti, temveč se morajo spoprijemati tudi z zahtevami današnjega vsakdanjika. Hitremu tehnološkemu razvoju, predvsem na področju informatike, mnogi med njimi niso več kos. Starostniki imajo pogosto težave že v cestnem prometu, pri nakupu vozovnice, uporabi različnih gospodinjstvih strojčkov, bankomatov in drugih sodobnih pomagala, za katere se mlajšim uporaba zdi samoumevna. Tudi uporaba interneta in uporaba mobilnih telefonov jim povzročata večje težave. Če opazimo, da starejši človek čemu ni kos, ga vprašamo, če mu lahko kako pomagamo. Trudimo se biti čim manj vsiljivi, saj je razumljivo, da se starostniki bojijo, da jih bi nekdo napadel in okradel (Samide, 2004).

Predstavili bomo nekaj najpogostejših predsodkov, ki jih mlajši gojijo do starejših, predstavljenih s trditvijo (T) in pravilnim odgovorom (PO):

T: Starost je posledica telesnih sprememb.

PO: Starost je predvsem družbeni dogovor, ki sloni na mnenju, da ljudje po določeni starosti niso več sposobni za delo in jim odtlej prija, da so potisnjeni na rob dogajanja.

T: Večina problemov in težav starih ljudi je telesnega značaja.

PO: Telesne spremembe so v primerjavi s predsodki, ki stare ljudi utesnjujejo in omejujejo, tudi v primerjavi z objektivnim položajem starih ljudi v družbi zanemarljive.

T: Stari ljudje si želijo le še miru.

PO: Velika večina starih ljudi si želi povsem istih stvari, kot mladi.

T: Ljudje naj se po šestdesetem, oziroma petinšestdesetem letu starosti upokojijo, ker ne morejo več dobro delati.

PO: Vse raziskave govorijo proti temu. Starejši ljudje so celo boljši delavci in njihova storilnost je večja, kakor pri mlajših ljudeh.

T: Stari ljudje se osebnostno spremenijo.

PO: Staranje ne vpliva bistveno na osebnost.

T: Stari ljudje so osamljeni.

PO: Velika večina starih ljudi se ne počuti osamljene, poleg tega živi osemdeset odstotkov ljudi pri petinšestdesetim letu z nekom ali ga redno obiskujejo (Požarnik, 1981).

Predstavili bomo tudi sedem korakov, na kaj moramo paziti, če ima starostnik zdravstvene omejitve, ki ga ovirajo pri komunikaciji.

S starostjo se lahko zaradi zdravstvenih težav pojavijo ovire za učinkovito komunikacijo. Kronične bolezni, kot sta demenca, slab sluh in negativni učinki zdravil, lahko zapletejo pogovor in razumevanje. Vendar obstajajo tehnike, ki jih lahko uporabimo, da olajšamo sodelovanje s starejšimi in ustvarimo boljše komunikacijsko okolje.

1. Moramo se zavedati možnosti zdravstvenih težav pri starejših osebah. Starejši imajo lahko zdravstvene težave, ki povečujejo težave pri govoru in razumevanju. Bodimo prepričani, da starostnik, s katerim komuniciramo nima večjih zdravstvenih težav, npr. težave s sluhom, težave z govorom, in izgubo spomina. Ti dejavniki otežujejo komunikacijo. Pomembno se je tudi zavedati, da kronološka starost ni vedno pravi pokazatelj zdravstvenega stanja osebe.

2. Pozorni moramo biti na okolje, v katerem poteka komunikacija. Prepričajmo se, da v ozadju ni motečih dejavnikov, ki bi vplivali na uspešno komunikacijo. Preden se spustimo v pogovor s starejšo osebo si, postavimo nekaj vprašanj:

- Ali obstaja moteč hrup iz ozadja?
- Ali je veliko ljudi v istem prostoru in ali vsi govorijo?
- Ali je v ozadju glasna glasba?
- Ali obstajajo motnje, ki bi lahko vplivalo na našo komunikacijo?

Vprašajmo starejše osebe, če je okolje udobno in primerno za njih. Če imamo občutek, da motnje obstajajo, poskusimo najti boljše, bolj mirno okolje.

3. Govorimo jasno in razločno, pazimo tudi na očesni stik. Govorimo neposredno v obraz starostnika, ne obračajmo se stran, ko govorimo – v primeru, da oseba slabše sliši. Vsako besedo izgovorimo skrbno in natančno, da ne pride do nesporazumov.

4. Prilagodimo naš ton in glasnost izgovarjave na ustrezno jakost. Obstaja razlika med normalno izgovarjavo in glasnim govorjenjem. Prilagodimo glas za potrebe vsakega posameznika. Ocenimo okolje in bodimo pozorni na to, da starejšo osebo vikamo.

5. Uporabimo jasna in natančna vprašanja ter stavke. Ne ustrašimo se ponoviti vprašanj, če imamo občutek, da je prišlo do odsotnosti razumevanja. Zapletena vprašanja lahko zmedejo starejše osebe, ki trpijo za izgubo sluha ali imajo slabši kratkoročni spomin. Jasna in natančna sporočila, ki jih želimo podati, je lažje razumeti.

6. Ko komuniciramo s starostnikom, bodimo potrpežljivi in se večkrat nasmehimo. Iskren nasmeh kaže, da smo odprti za razumevanje. Prav tako ustvarja prijazno okolje, v katerem komuniciranje poteka bolj sproščeno. Ne pozabimo na premore med stavki in vprašanji. Večkrat naredimo premor in dajmo starostniku možnost, da razume in premisli o vseh informacijah.

7. Opozorila:

Za vse starejše osebe ne veljajo enaka pravila. Obstaja veliko starejših, ki imajo skoraj popolno duševno in telesno zdravje. Uporabimo te korake le, če imamo občutek, da imajo kakšne težave, saj jih v nasprotnem primeru lahko hitro užalimo. Starejše osebe vedno obravnavajmo kot sebi enake. K njim pristopimo s spoštovanjem in prijaznostjo.

(Kaufman, T. (2010), . Communicate With Older Adults, povzeto 4.8.2010 iz <http://www.wikihow.com/index.php?title=Communicate-With-Older-Adults&action=credits>)

S staranjem pridejo tudi določene spremembe, celo zdravim upokojujencem se zgodi, da nekoliko izgubijo raven zanimanja ali zmogljivost za sprejem in razumevanje informacij.

Senzorične spremembe so običajen del staranja. Spremembe sluha in vida vplivajo na zmogljivosti starostnikov pri sprejemanju informacij. Spremembe so velikokrat nenadne in so lahko na prvi pogled komaj opazne. Oseba ima lahko težave s sluhom, če zvok potuje nad ali pod določenim kotom ali če obstaja hrup iz ozadja. Prav tako se lahko pokažejo manjše spremembe vida pri šibki svetlobi, sencah, ali pa se poveča občutljivost za bleščanje.

Staranje in komunikacija	
Senzorične spremembe	Vrste komunikacije, kjer se lahko pokažejo spremembe
Ostrina vida	- oznake na izdelkih - signalizacije: javne zgradbe, ulični znaki - bankomati in razne naprave (bleščanje na zaslonih) - informacije so na voljo le v tiskani obliki - televizijski informacije - sijajni papir in barva brošur
Ostrina sluha	- medosebne komunikacije - sistemi za sporočanje v javnosti - telefoni - televizija in radio
Spretnost in mobilnost	- tipke na telefonu - stroji, bančništvo - paketi (za sestavljanje) - paketi izdelka - panoji, razni oglasi, itd.
Socialne / čustvene spremembe	- večji poudarek na osebnem stiku in drugih informacijah, razširjanje metod za premagovanje izolacije (npr. preko klubov, cerkva...)

Tabela 1: Staranje in komunikacija

(Pridobljeno in prevedeno 9.9.2010 iz http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/alt-formats/pdf/publications/public/various-variee/comm/comsen_e.pdf)

Fizične spremembe so odkloni prilagodljivosti, moči, hitrosti izvedbe. Fizične spremembe lahko povzročijo težave s kontrolo in rokovanjem z manjšimi predmeti (gumbi na telefonu, avtomatizirane naprave bančništva, gospodinjski aparati).

Spremembe kognitivnih funkcij, vključno s spominom in sklepanjem, vplivajo na zelo majhen odstotek mlajših upokojencev. Ponavljanje nekaterih ključni stvari, lahko pomaga pri izboljšavi teh funkcij.

Družbene spremembe, ki spremljajo staranje, vključujejo spremembe v prihodkih, izgubi socialnih mrež zaradi upokojitve ali smrti zakonca, prijateljev... To lahko pripelje do »izolacije«. Prav tako lahko pride pri upokojencih do oteženega dostopa za prevoz in s tem posledično ne obiskujejo več raznih rekreativnih in družabnih aktivnosti.

Nazadnje lahko prinese staranje **čustveno spremembe**. Te vključujejo osamljenost, izolacijo, napetost ali skrbi, tesnobo in strahove glede varnosti, zaščite...

(Pridobljeno in prevedeno 9.9.2010 iz http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/alt-formats/pdf/publications/public/various-variee/comm/comsen_e.pdf)

Starejši ljudje so dostikrat izločeni iz skupin. Osamljenost je zato eno od njihovih prevladujočih razpoloženj. Izločuje jih njihov življenjski položaj: smrt partnerja, odselitev otrok, upokojitev, ki jih izloči iz delovne enote.

Osamljenost v starejših letih razlagata dve teoriji:

- po prvi jih družba izolira, diskriminira, izključuje;
- sami se umikajo iz družbenega življenja, ki jih odklanja ali se tako spremeni, da ne najdejo v njem več svojega mesta (Pečjak, 2007).

O osamljenosti govorimo, kadar je posameznikova mreža socialnih odnosov manjša ali manj zadovoljujoča, kot si posameznik želi. Osamljenost se pojavi, kadar posameznik ne more zadovoljiti potreb socialno psihološkega izvora. Osamljenost ne pomeni nujno, da so drugi ljudje fizično odsotni. Posameznik se lahko počuti osamljen sredi množice ljudi ali sredi družine. Če se nekdo počuti osamljenega, vsekakor potrebuje druge ljudi, da mu pomagajo zmanjšati ta občutek (Nastran Ule, 1993).

Ker je v Sloveniji vedno več starostnikov, moramo najti način, kako z njimi uspešno komunicirati. Naša sposobnost, da ustvarimo spoštovanje in priznavanje starejših oseb, v veliki meri sloni na naši spretnosti komuniciranja. Torej nima nobenega smisla, če vemo, kaj želimo, da se zgodi, pa tega ne znamo jasno sporočiti drugim. Starostnik, ki je ob nekem trenutku zelo obupan, je lahko že čez nekaj časa dobre volje, če uporabimo pravi pristop. Srečni ljudje so veliko bolj zadovoljni, manj se pritožujejo in zapletajo v prepire. Okoli sebe ustvarjajo pozitivno energijo, ki je vsem v korist. Zato se še pred vsakim srečanjem z osebo nasmehnimo, stisnimo roko in bodimo prijazni, saj bo to omililo nadaljnji pogovor (Trček, 1998).

Vsak se mora zavedati, da lahko z besedo ali določeno kretnjo nekoga ponižamo in užalimo. A prav z besedami in kretnjami lahko nastalo situacijo omilimo, vendar moramo paziti, kako to skupaj prakticiramo. Naše besede morajo biti mišljene iskreno.

Če le moremo, se izogibajmo prepiru, ker takrat ne mislimo zbrano, poleg tega pri sogovorniku nehote sprožamo obrambo, ljudje se branijo ali nas lahko začnejo tudi verbalno napadati. Kadar želimo, da bi se stvari uredile, se moramo pogovarjati in ne prepirati. Če se nekdo obnaša nerazumno, je samoumevno, da se bomo tudi sami začeli braniti, ker pobesneli ljudje ne znajo razumno razmišljati.

Če se ne moremo sporazumeti, lahko poskusimo kasneje, ali se obrnemo na tretjo osebo, ki je nepristranska in nam pomaga razrešiti konflikt. Od sporočila, ki se skriva za našimi besedami, in od tega, kako sporočilo predamo, je odvisno, kakšen vtis bomo naredili na sogovornika, in kako bomo vplivali nanj. Ni prav, da domnevamo, da nekaj vemo o osebi samo zato, ker poznamo nekaj skromnih informacij, ki smo jih pridobili v nekaj sekundah pogovora. Zato si vzemimo čas in se pogovorimo z osebo, saj lahko vedno izvemo kaj zanimivega in novega (Trček, 1998).

Tudi starejši ljudje so učljivi. Vedno znova slišimo, da se stari ljudje ne učijo več, da se njihova sposobnost za učenje z leti slabša, da vztrajajo pri starem, že prej naučenem in zato osebno, strokovno in poklicno ne napredujejo in rastejo. Večinoma so te sodbe posplošene ali so osnovane na predsodkih. Raziskave so pokazale, da so zdravi ljudje pri devetdesetih letih pri učenju smiselnega gradiva povsem enakovredni mlajšim. V zadnjih letih so napravili več preizkusov učljivosti starejših ljudi, ki so pokazali, da dosežejo starostniki slabše rezultate (če jih), predvsem zaradi manjše navajenosti na učenje in zaradi pomanjkanja vaje (Požarnik, 1981).

Z manjšo možnostjo dostopa do izobraževanja v začetku tega stoletja, mnogi starejši niso pridobili spretnosti in znanja, potrebnega za uporabo tiskovin. Lahko si na primer pomagajo z ustno komunikacijo in se po pomoč obrnejo k sorodnikom in prijateljem za razlago kakšnega gradiva, večkrat se ravno zaradi tega, ker morajo biti odvisni od nekoga, odločijo, da želene informacije ne potrebujejo. Tako vedno težje pridobijo informacije o zdravju in varnosti (finančni in osebni).

(Pridobljeno in prevedeno 9.9.2010 iz http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/alt-formats/pdf/publications/public/various-variee/comm/comsen_e.pdf)

Raziskave so pokazale, da kadar starejši ljudje potrebujejo pomoč pri problemu, se pogosto obrnejo na družinske člane, zaupne prijatelje in sosede. Raziskovalci domnevajo, da se zadržanost do uporabe formalnih virov za iskanje potrebnih informacij ali storitev lahko nanašajo na komunikacijske ovire, kot so:

- nezadovoljstvo z uporabo avtomatiziranih telefonskih sistemov,
- težave s sluhom po telefonu,
- brezosebno naravo - ne zaupajo ljudem, zlasti če je treba dati osebne podatke.

(Pridobljeno in prevedeno 9.9.2010 iz http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/alt-formats/pdf/publications/public/various-variee/comm/comsen_e.pdf)

Socialni odnosi in starostniki:

V starosti se spreminjajo in ožijo stiki z ljudmi. V celoti je približno 30% starostnikov zadovoljnih, ker imajo manj stikov z ljudmi, 70% pa misli, da brez teh stikov in brez splošne dejavnosti ne bi bili srečni. Spreminjanje ali pešanje socialnih stikov s staranjem ne zadene vseh ljudi enako, zato tudi ne moremo sklepati, da te spremembe neizogibno vodijo do osamljenosti starih ljudi (Požarnik, 1981).

1.6.1 Besedno komuniciranje s starostniki

Govorno komuniciranje ima veliko prednosti: je hitro, obsega tudi povratno informacijo in omogoča sočasno komuniciranje z več ljudmi.

Največkrat s starostniki komuniciramo v obliki pogovora. Pri tem je zelo pomembno, da sogovorniku prisluhnemo in ga sprejmemo takšnega, kakršen je.

Empatija (vživljanje v druge) poveča učinkovitost komunikacije.

Potrudimo se, da se vživimo v osebo, ji zares prisluhnemo, da spoznamo še tisto, kar se mogoče skriva za sogovornikovimi besedami. Največkrat ljudje ne govorijo direktno o težavah, skrbah in trpljenju, ki ga prestajajo.

Simpatija je prav tako pomemben faktor pri komunikaciji s starostniki, saj izraža naklonjenost in sogovorniku olajša odkrito sporočanje.

Antipatija – kaj hitro pa lahko pride do antipatije (nevšečnosti, neiskrenost), ki pogosto postane obojestranska in poveča verjetnost neiskrene komunikacije. (Gasar, 2005)

Osnovna pravila za pošiljanje vrnitvenega sporočila:

- oseba - starostnik mora razumeti sporočilo,
- pripravljena mora biti sprejeti sporočilo,
- imeti mora sposobnost odzvati se na sporočilo.

Navodila za popolno dajanje vrnitvenega sporočila:

Popolno dajanje sporočila	Popolno sprejemanje sporočila
razlikovati dejstva od sodb in želja	pridobiti čas za odzivanje
poslati bistveno sporočilo	prepoznati oblike svoje obrambe
poslati opredeljeno sporočilo	parafrazirati, da bi preverili sprejem sporočila
pojasniti jasen kriterij sporočanja	zahtevati primere
sporočiti svoj odnos do problema	ocenjevati točnost sporočila
pošiljati sporočila o problemu, ki je označen kot rešljiv	preveriti pomembnost sporočil v različnih okoliščinah
izogibati se besedam s čustvenim nabojem	obdržati notranji prostor kontrole
poslati sporočilo s področja, nad katerim ima oseba nadzor	spoznati izbor
ostati v komunikacijskem polju	spoštovati svoj naravni tempo

Tabela 2: Vrnitveno sporočilo
(Mandić, 1998)

1.6.2 Nebesedno komuniciranje s starostniki

Ko med seboj komuniciramo, se ne odzivamo samo na besede, ki jih slišimo. Poslušamo tudi med vrsticami.

Nebesedno komuniciranje je mnogo težje obvladovati kot besedno. Neverbalno komuniciranje obsega vsa nebesedna sporočila, ki so namenjena kateremukoli človeškemu čutu. Govorica telesa naj bi obsegala okrog sedemsto tisoč izrazov, kar je vsaj stokrat več, kot je obseg besednjaka zelo izobraženega človeka. Govorica telesa obsega proksemiko (položaj in gibanje ljudi v prostoru), držo in hojo ljudi, gestikulacijo (kretnje rok, nog in glave) in mimiko (izraz obraza in oči).

Pri raziskovanju nebesedne komunikacije so pomembni trije pogoji. Odnos med ljudmi, ki komunicirajo, govorni položaj in okoliščine komunikacije. Upoštevati moramo kulturno okolje, iz katerega sogovorniki prihajajo, in pravila, po katerih osebe komunicirajo. Zato bodo nebesedni znaki ob srečanju s prijateljem ali neznancem praviloma drugačni, če bodo enaki, bodo imeli popolnoma različen pomen.

Pri neverbalni komunikaciji s starostniki oziroma katerokoli osebo, se moramo izogibati:

- monotonemu prikimavanju med poslušanjem,
- premočni negativni mimiki (grbančenje čela, stiskanje ustnic),
- dvigovanju kazalca in stiskanju pesti,
- igranju s predmeti,
- gujanju na nogah.

Tiskana komunikacija:

Če se odločimo, da bi se starostniku radi približali s tiskano komunikacijo, se moramo pozanimati, kaj starejše pritegne. Najprej moramo izbrati privlačen naslov in prijeten koncept. Izogibati se moramo drobnemu tisku.

Vprašati se moramo, kakšen stil izbrati, formalen ali neformalen, in ali uporabiti humor, ki pomaga starostniku, da se sprosti, lahko pa ga napačno razumejo, kar tudi ni dobro. Pazimo, da smo jasni in tiskovino naredimo tako, da bo očitno, kaj hočemo z njo doseči. Ne bodimo pokroviteljski.

Preprosta struktura podpira preprosto sporočilo. Preprosta struktura po navadi predstavlja bolj učinkovito komunikacijo.

(Pridobljeno in prevedeno 9.9.2010 iz http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/alt-formats/pdf/publications/public/various-variee/comm/comsen_e.pdf)

Informacije iz sveta okrog nas sprejemamo po treh glavnih sprejemnih kanalih: vid, sluh in čutilo za tip. Voh in okus sta slabše izkoriščena za sprejem informacij iz okolja. Vsak izmed teh treh kanalov nas zalaga z velikim številom informacij, ki jih potrebujemo za organizacijo svojih izkušenj. Najpogosteje vsak izmed nas z besedami predstavi vizualno dobljeno informacijo.

Zaupanje je najpomembnejši rezultat razumevanja sogovornikovega zaznavnega sistema. Starostnik nam bo zaupal, ko se bo prepričal, da smo ga razumeli (Mandić, 1998).

1.6.3 Proksemika

Razlikujemo štiri območja, primerna za različne stike med sogovorniki. Ljudje komuniciramo na različnih razdaljah, odvisno od vsebine komuniciranja.

Intimno območje, ki nas obdaja je v obsegu približno do 0,4 metra. Tako največkrat komuniciramo z osebami, ki so nam blizu (otroci, ljubezenskim partnerjem). Nikakor tako blizu ne želimo oseb, ki jih ne poznamo dobro, ali sploh ne, saj se počutimo neprijetno.

Prav tako ne smem posegati v osebni prostor starejše osebe, saj je tudi ona občutljiva na bližino neznancev kot mi, če ne še bolj. Bodimo previdni in starostnika nagovorimo iz malce večje razdalje.

Osebno območje je odmaknjenost med 0,4 metra in 1,5 metra. To območje je primerno za razgovore v dvoje. Pri tem lahko starejšo osebo opazujemo, kdaj se umika in kdaj se približuje. Prilagodimo komunikacijo, da teče gladko. Osebno območje še vedno daje nekaj zasebnosti, ki ne pomeni intimnega odnosa.

Družabno območje je območje med 1,5 metra in 4 metri. Tu lahko komuniciramo s starostniki, ki jih slabo poznamo ali pa so nam neznani. Največkrat je v družabnem območju prisotnih več oseb.

Javno območje je razdalja od 4 do 8 metrov. V javnem območju se s starostniki redkeje znajdemo v komunikaciji, mogoče le na predstavitev, seminarju. V tem okolju je tudi pogovor z njimi otežen (Mihaljčič, 2000).

1.6.4 Gestikulacija

Geste uporabljamo za podkrepitev govorne besede, na primer za poudarke in razjasnitev. Položaj rok, nog, ramen, prstov in dlani nam lahko veliko pove o počutju starejše osebe. Kadar so dlani obrnjene proti sogovorniku, lahko pomenijo obrambo in odklonitev. Obrnjene navzdol lahko pomenijo željo po zmernosti in pomiritvi. Prekrižane roke niso vedno znak zaprte in odklonilne drže osebe s katero komuniciramo, lahko, da samo pozorno posluša.

Veliko lahko izvemo iz gest starostnikov (Mihaljčič, 2000).

1.6.5 Mimika

Mimika je izraz obraza brez besed in ponuja najbogatejše različice izražanja. Razpoloženje je dobesedno napisano na obrazu, ko opazujemo starejšo osebo, lahko vidimo, kako se počuti, kakšno je njeno mnenje o nas. Lahko opazujemo, če je starostnik v dvomih, je presenečen, trmast ... Tudi izraz simpatije in antipatije se v veliki meri odraža v mimiki. Izraz na očeh in ustih nam lahko pove zelo veliko. Ko se srečata pogleda, postane jasno, kako blizu sta si možnost in tveganje: ko vzpostavimo stik in pokažemo pozornost, lahko starejša oseba občuti naš vztrajen in prodoren, kot tudi vrtajoč in nadležen pogled. Srečanje z očmi signalizira, da smo osebo opazili (Mihaljčič, 2000).

1.6.6 Osebni videz

Ko opazujemo sogovornika, se največkrat osredotočimo na obraz, oči in roke – na najbolj »zgovorne« dele telesa. Ti predstavljajo le okoli 10 % vidne površine sogovornika. Ostalih 90 % mora enako učinkovito prispevati k učinkovitosti komuniciranja.

Pri obleki sta pomembna dva dejavnika:

- elegantnost (lepe, skladne oblike in barve),
- urejenost, negovanost.

To je večkrat težko doseči, vendar se vsaj skušamo potruditi. Upoštevati moramo, da si vsaka oseba zelo hitro napravi prvi vtis, za to je potrebnih že prvih pet sekund. Zato odstopanja, kot so nenavadna pričeska in brada, nenavadna barva obleke in še kaj podobnega, hitro pokvarijo prvi vtis. Zelo pomembni je, da z osebnim videzom starejše osebe ne odbijamo in jim s tem dajemo napačno predstavo o nas (Mihaljčič, 2000).

2 PROBLEM

Problem naloge je bil odkriti, kako zadovoljni so starostniki z medosebno komunikacijo. Kaj jih moti, in kaj jih pritegne v komunikaciji z mlajšimi od sebe, enako starimi in še starejšimi. Na katere težave najpogosteje naletijo pri komunikaciji in kako jih skušajo odpraviti, s kakšnimi osebami ne marajo komunicirati in zakaj. V kakšni meri uporabljajo sodobna komunikacijska sredstva, kot so: mobilni telefon, e-pošta, internet ipd. Vsi ti podatki lahko dragoceno prispevajo k izboljšanju komunikacije s starostniki in k boljšim medosebnim odnosom nasploh.

V skladu s tem smo si postavili naslednja problemska vprašanja:

1. Kako zadovoljni so starostniki s komunikacijo, ki danes poteka med ljudmi?
2. Ali in v kakšni meri, ter za kakšne namene starostniki uporabljajo mobilni telefon?
3. Ali in v kakšni meri starostniki uporabljajo računalniško tehnologijo in s tem povezane načine komunikacije (e-pošta, komuniciranje prek interneta...)?
4. Kakšen je odnos starostnikov do uporabe sodobne IKT - informacijsko komunikacijske tehnologije?

3 HIPOTEZE

V skladu s problemi smo postavili naslednje hipoteze:

- Hipoteza 1: Predvidevamo, da starostniki niso zadovoljni s komunikacijo, ki danes poteka med ljudmi. V prvi vrsti jih moti prevelika naglica in nestrpnost mlajših, ravno tako tudi ignoriranje njihovih posebnosti in starostnih težav (slabši sluh, vid, počasnost, zmanjšane umske in telesne sposobnosti ...) Raje komunicirajo s svojimi vrstniki po starosti. Zaradi starostno omejenega obsega medosebnih stikov se pogosto počutijo osamljene.
- Hipoteza 2: Predvidevamo, da starostniki v večini uporabljajo stacionarni telefon; vendar le poredko in predvsem za pogovore, medtem ko storitev mobilne telefonije uporabljajo redkeje.
- Hipoteza 3: Predvidevamo, da starostniki v večini ne uporabljajo računalnikov in posledično tudi ne komunikacije prek interneta, oziroma elektronske pošte.
- Hipoteza 4: Predvidevamo, da starostniki odklanjajo sodobno IKT, ker je niso večji uporabljati, oziroma se je niso imeli možnosti naučiti uporabljati. Zaradi počasnejšega prilagajanja se le težka privajajo sodobni IKT. Odklanjanje te še dodatno povečuje njihovo osamljenost.

4 METODOLOGIJA

Podatke o medosebni komunikaciji starostnikov smo zbrali s posebej za ta namen oblikovanim vprašalnikom, ki smo ga uporabili na vzorcu starostnikov.

4.1 Poskusne osebe

Vzorec poskusnih oseb je sestavljalo 60 naključno izbranih, za sodelovanje pripravljenih starostnikov iz Preddvora, Kranja in okolice. Vsi so bili stari 65 let ali več, ker to starostno mejo postavlja Svetovna zdravstvena organizacija pri opredelitvi starostnika. Najmlajši anketiranec je imel petinšestdeset let, najstarejši pa petinosemdeset. Povprečna starost anketiranih je znašala 72.7 let. Naključno je odgovarjalo šestindvajset moških in štiriintrideset žensk.

4.2 Pripomočki

Pripomočki, katere smo pri izdelavi in anketiranju uporabili so naslednji:

- anketni vprašalnik (glej prilogo 1),
- kemični svinčnik.

4.3 Postopek

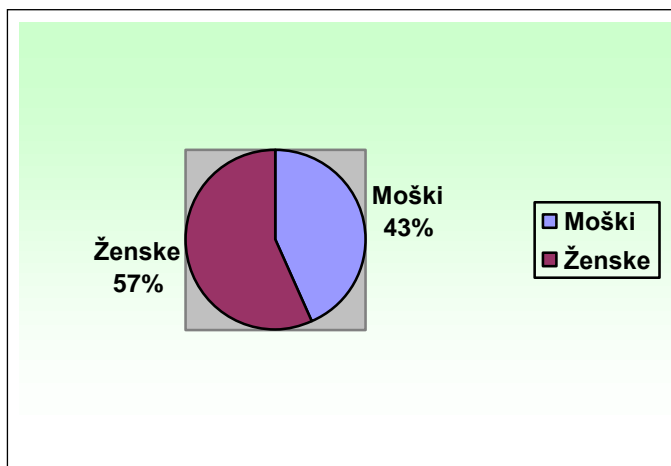
Starostnike smo anketirali v Preddvoru in v središču Kranja, ob koncu meseca avgusta in v začetku meseca septembra, leta 2008. Prvi teden smo iskali starostnike v Preddvoru. Anketirali smo jih v jutranjih urah, med deveto in enajsto uro. Anketirali smo jih pri trgovini Mercator. Enak postopek smo ponovili drugi teden, le da smo se nahajali v središču mesta Kranj, prav tako pri Mercatorju. Izbrali smo jih naključno med na videz starejšimi osebami. Najprej smo jim razložili, da anketiramo za diplomsko delo, jih vljudno povabili k reševanju ankete in predhodno preverili, če so stari vsaj 65 let. Starostniki so anketne vprašalnike reševali sami, če so pri tem potrebovali kakšno pomoč, pa smo jim pomagali, največkrat pri obrazložitvi vprašanj.

Po anketiranju smo za analizo podatkov uporabili Microsoft Excel, v tabelo katerega smo vnesli rezultate vprašalnika in izdelali statistične izračune skupaj z grafičnimi prikazi rezultatov.

5 REZULTATI Z INTERPRETACIJO

Tabela 3: Spol poskusnih oseb

Spol	moški	ženski	skupaj
Število	26	34	60
Delež v %	43%	57%	100%

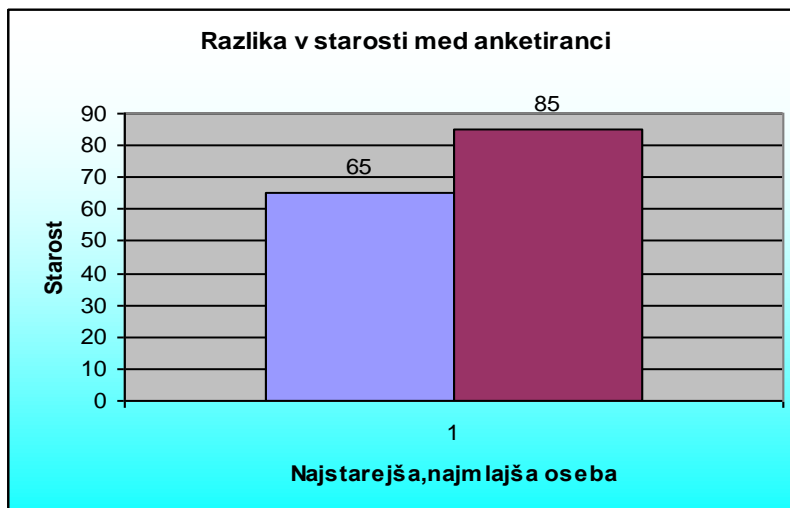


Graf 1: Spol

V anketo smo vključili starostnike tako moškega, kot ženskega spola. Iz zgornje tabele je razvidno, da smo v anketo vključili 60 oseb. Odgovarjalo je 26 moških, kar znaša 43 % in 34 žensk, kar pomeni 57 %. V vzorcu poskusnih oseb torej prevladujejo ženske. Anketiranci so bili izbrani naključno.

Starost

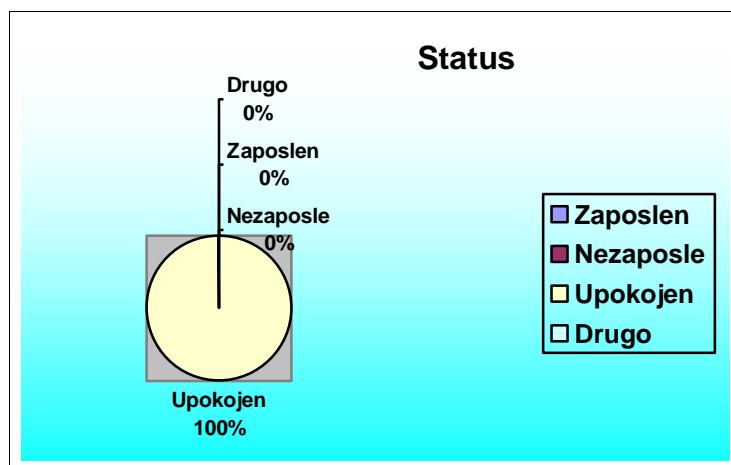
Na anketo so odgovarjali starostniki stari od 65 let do najstarejšega udeleženca anketiranja, ki je štel 85 let. Povprečje v letih znaša 72.7 let, zaokroženo na okoli 73 let. V spodnjem grafikonu bomo prikazali razliko v letih, med najmlajšim in najstarejšim anketirancem.



Graf 2: razlika v starosti

Tabela 4: Status anketiranih oseb

Status	Zaposlen/a	Nezaposlen/a	Upokojen/a	Drugo (dopišite):	Skupaj
Število	0	0	60	0	60
Delež v %	0%	0%	100%	0%	100%

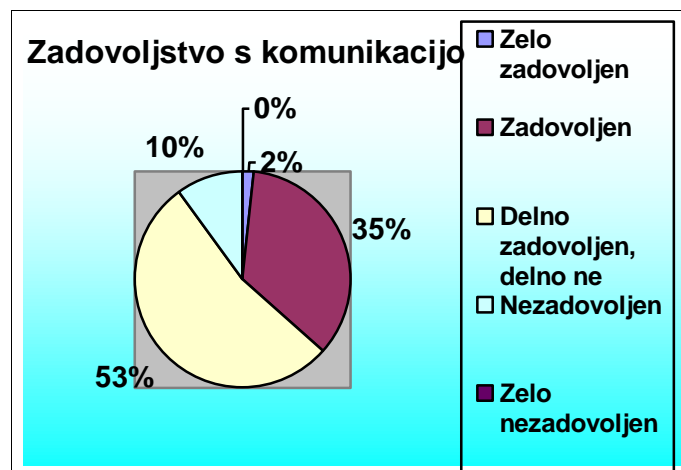


Graf 3: Status

Pri tretjem vprašanju nas je zanimal status anketiranih oseb. Izkazalo se je, da so vsi anketirani že upokojeni, kar je primerno za naše diplomsko delo. Tak rezultat smo tudi pričakovali, saj so ljudje po navadi pri takšni starosti že upokojeni. In od takšnega vzorca poskusnih oseb smo želeli dobiti podatke, saj niso več tako aktivno vključeni v družbo, kot so bili pred upokojitvijo.

Tabela 5: Zadovoljstvo s komunikacijo

Status	Zelo zadovoljen	Zadovoljen	Delno zadovoljen, delno ne	Nezadovoljen	Zelo nezadovoljen	Skupaj
Število	1	21	32	6	0	60
Delež v %	2%	35%	53%	10%	0%	100%

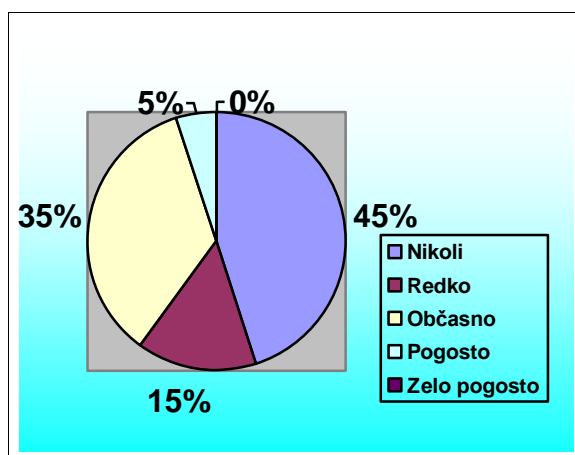


Graf 4: Zadovoljstvo s komunikacijo

Na vprašanje o tem, kako so starostniki zadovoljni s komunikacijo, ki v današnjih časih poteka med ljudmi je večina (32 oseb – 53%) odgovorila, da delno so zadovoljni, delno pa ne. Kar enaindvajset (35%) jih je odgovorilo, da so s komuniciranjem zadovoljni. Šest (10%) oseb je nezadovoljnih in le ena (2%) oseba je zelo zadovoljna. Več vprašanih se je nagibalo k odgovoru, da je komunikacija dobra, kar nas je presenetilo, saj smo pričakovali, večje nezadovoljstvo. Se pravi, da lahko povzamemo, da so starostniki s komunikacijo srednje zadovoljni in bi komunikacijo z njimi lahko izboljšali.

Tabela 6: Osamljenost

Status	Nikoli	Redko	Občasno	Pogosto	Zelo pogosto	Skupaj
Število	27	9	21	3	0	60
Delež v %	45%	15%	35%	5%	0%	100%

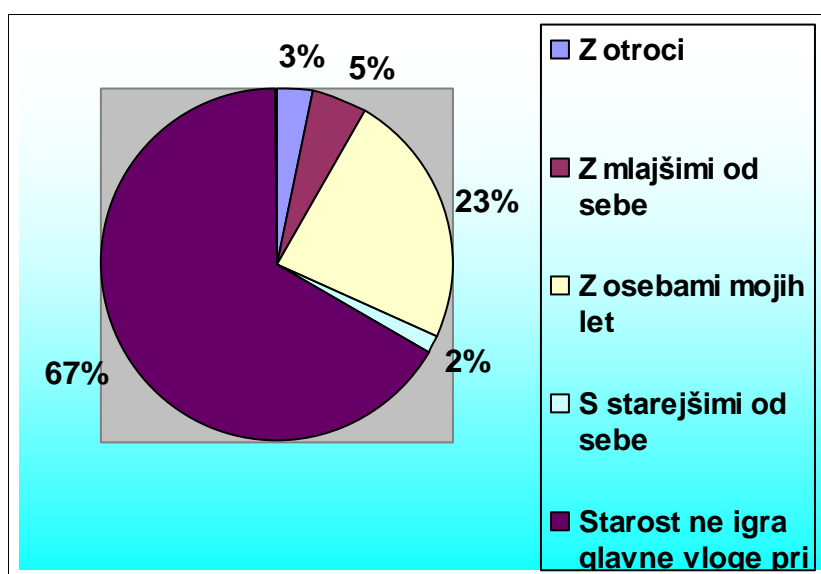


Graf 5: Osamljenost

V zgornjem grafu so prikazani podatki na peto vprašanje, pri katerem smo spraševali, če se starostniki kdaj počutijo osamljene, oziroma kako pogosto. Odgovori starostnikov so se bolj nagibali k podanim odgovorom: nikoli (45%), redko (15%) in občasno (35%). Odgovori nakazujejo na to, da imajo anketirane osebe bolj ali manj zapolnjen čas in osebe (družino, prijatelje, znance ...), s katerimi komunicirajo, da jim ni dolgčas, da niso sami. Tri osebe so odgovorile, da so pogosto osamljene, nihče ni odgovoril, da je zelo pogosto osamljen. Iz vidika, da nihče od poskusnih oseb ni odgovoril, da je zelo pogosto osamljen, lahko tudi sklepamo, da kakšna oseba morda ni bila popolnoma odkrita.

Tabela 7: Komunikacija in skupine

Status	Z otroci	Z mlajšimi od sebe	Z osebami mojih let	S starejšimi od sebe	Starost ne igra vloge pri tem	Skupaj
Število	2	3	14	1	40	60
Delež v %	3%	5%	23%	2%	67%	100%



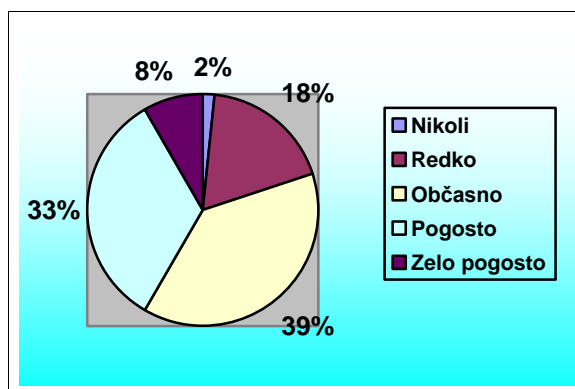
Graf 6: Komunikacija in skupine

To vprašanje smo navezali na prejšnjega. Če starostniki imajo družbo in se ne počutijo osamljene, s katero skupino oseb (otroci, mlajšimi od sebe, enako starimi kot so oni, starejšimi od sebe ali da starost ne igra glavne vloge pri tem) najraje komunicirajo. Velik delež (več kot polovica) je pri zgornjem vprašanju zasedel odgovor, da starost ne igra glavne vloge pri tem, s katero od skupin osebe najraje komunicirajo. Tako je odgovorilo štirideset oseb, kar znaša 67 %. Drug najpogostejši odgovor, za katerega se je odločilo 14 oseb in pravi, da najraje komunicirajo z osebami iste starosti, s katerimi se lažje poistovetijo in imajo z njimi več skupnega in s tem posledično podobne teme za pogovor. S starejšimi osebami najraje komunicira le ena anketirana oseba, z osebami mlajšimi od sebe tri osebe (5%) in z otroci dva starostnika, kar je skupaj le 3 %.

Pričakovali smo malce drugačne rezultate, in sicer, da bo odstotni delež največji pri odgovoru, da najraje komunicirajo z osebami svoje starosti. Če gledamo na vprašanje iz vidika osamljenosti, je odgovor na mestu in da komuniciranje pri starostnikih poteka z vsemi, ki bi komunicirali z njimi.

Tabela 8: Uporaba stacionarnega telefona

Status	Nikoli	Redko	Občasno	Pogosto	Zelo pogosto	Skupaj
Število	1	11	23	20	5	60
Delež v %	2%	8%	39%	33%	8%	100%



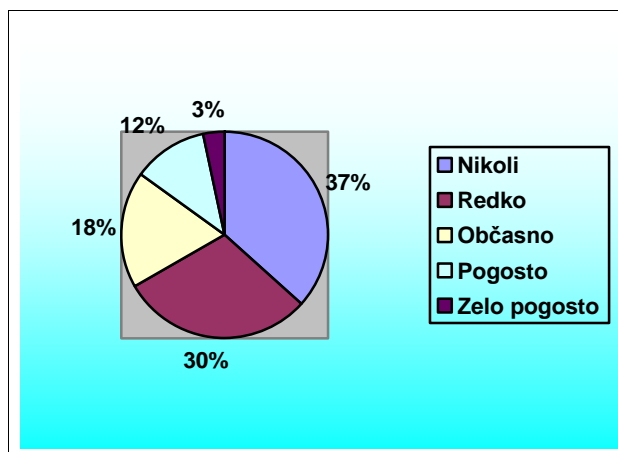
Graf 7: Stacionarni telefon

Ker smo v dobi informatike, vedno novih in zmogljivejših komunikacijskih naprav in nove tehnologije nas je zanimalo, koliko ljudje starejši od petinšestdeset let uporabljajo za nas najosnovnejše naprave.

Pri sedmem vprašanju nas je zanimalo, kako pogosto starostniki uporabljajo stacionarni telefon in pri analizi ugotovili, da je pri anketirancih uporabljen v veliki meri. S to napravo so se spoznali že v mladosti, saj drugih naprav do nekaj desetletij nazaj še ni bilo. Ko so na trg prišla sodobna komunikacijska sredstva, se za njih niso odločili, ali pa jih niso znali uporabljati in se jih tudi niso imeli možnosti naučiti uporabljati. Rezultati so pokazali, da zelo pogosto stacionarni telefon uporablja 5 oseb (8%), pogosto in občasno skupaj, kar 43 oseb, kar je skupaj 72 odstotkov. Redko ga uporablja 11 anketiranih starostnikov, kar je 8 %, nikoli pa le ena oseba, kar pomeni 2 %.

Tabela 9: Uporaba mobilnega telefona

Status	Nikoli	Redko	Občasno	Pogosto	Zelo pogosto	Skupaj
Število	22	18	11	7	2	60
Delež v %	37%	30%	18%	12%	3%	100%

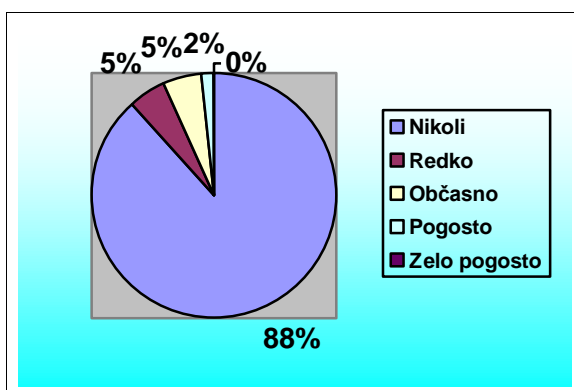


Graf 8: Mobilni telefon

Ko smo zastavili vprašanje o uporabi mobilnega telefona, je 37% odgovorilo, da ga ne uporabljajo nikoli, kar je pri tej starosti razumljivo, saj nekateri še niso seznanjeni s takšnim načinom komuniciranja in uporabo naprav. Osemnajst oseb (30%) redko uporablja mobilni telefon, enajst pa občasno. Mobilni aparat pogosto prime v roke sedem anketiranih, dve osebi pa zelo pogosto. Rezultati nas niso presenetili, saj je v današnjih časih mobilni telefon vsaj za mlajše osebe, postal del vsakdana. Zelo primeren je tudi za starejše osebe, saj ga lahko imajo venomer pri sebi. Zdi pa se nam, da bi bil uporabljen še v večji meri, a se starostniki predvsem nočejo ukvarjati z naprednejšo tehnologijo, ker se jim zdi težko obvladljiva. Verjetno tudi nimajo vsi nekoga, na kogar bi se obrnili po pomoč.

Tabela 2: Komunikacija preko e-pošte, interneta

Status	Nikoli	Redko	Občasno	Pogosto	Zelo pogosto	Skupaj
Število	53	3	3	1	0	60
Delež v %	88%	5%	5%	2%	0%	100%

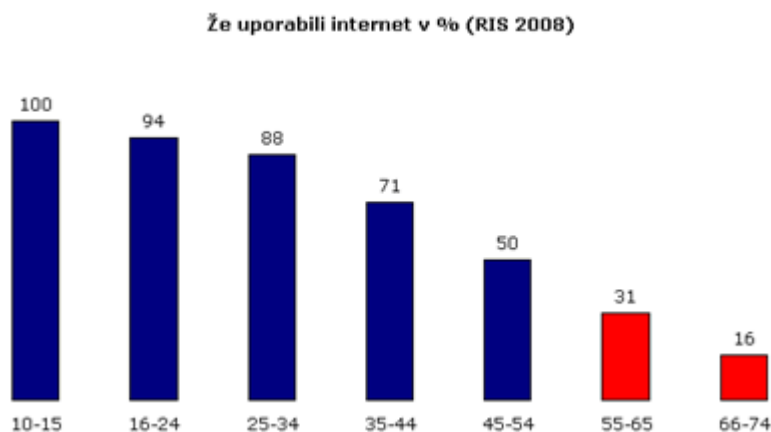


Graf 9: Komunikacija preko e-pošte, interneta

Pri devetem vprašanju smo spraševali o uporabi interneta in elektronske pošte. Rezultate, ki smo jih dobili so bili pričakovani. Kar 88% anketiranih je odgovorilo, da nikoli ne komunicirajo preko interneta, oziroma elektronske pošte. Trije starostniki uporabljajo takšen način le redko in prav toliko vprašanih občasno. Ena anketirana oseba pogosto uporablja takšne storitve.

S starostjo delež tistih, ki so kdaj uporabili splet, in delež mesečnih uporabnikov interneta močno pada, za leto 2008 ugotavlja RIS.

Delež oseb starih od petinpetdeset do petinšestdeset let, ki so kdaj uporabile internet, znaša 31%. Pri osebah od šestinšestdeset do petinsedemdeset let je ta delež še nižji, saj znaša le 16%. Po drugi strani je med mladimi ta delež izrazito visok, saj znaša pri osebah med desetimi in petnajstimi leti 100%, pri osebah starosti od šestnajst do štiriindvajset let, je delež 94%.



Graf 10: Statistika o uporabi interneta

(Pridobljeno 17.7. 2010 iz:

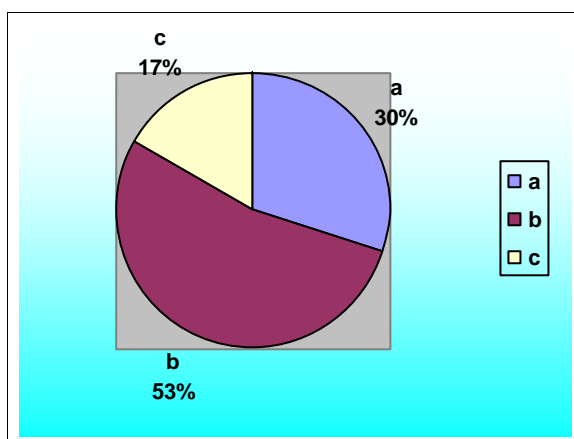
<http://www.ris.org/index.php?fl=2&lact=1&bid=9863&parent=26&cat=715&p1=276&p2=285&p4=1346&p5=1348&id=1348>)

Kaj na splošno menite o sodobni komunikacijski tehnologiji (mobilna telefonija, internet, e-pošta)?

- Odklanjam jo (uporaba je prezapletena, ta komunikacija ni pristna...)
- Prinaša določene koristi, ima pa tudi slabe plati
- Prinaša veliko koristi, brez nje bi danes težko živeli

Tabela 11: Splošno mnenje o sodobni kom. tehnologiji

Status	a	b	c	Skupaj
Število	18	32	10	60
Delež v %	30%	53%	17%	100%



Graf 11: Splošno mnenje o sodobni kom. tehnologiji

Največ anketiranih je na deseto vprašanje odgovorilo z drugim podanim odgovorom, ki pravi, da sodobna komunikacijska tehnologija prinaša določene koristi, vendar ima tudi slabe plati. Osemnajst oseb odklanja sodobno tehnologijo. Deset oseb pravi, da takšna tehnologija prinaša zelo veliko koristi in bi brez nje danes težko živeli.

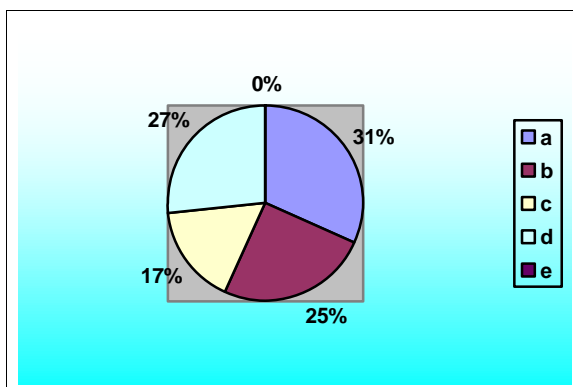
Naše mnenje je, da večina anketirancev, ki so odgovorili, da ima sodobna tehnologija koristi in slabe plati, le te ne uporablja, prav tako osebe, ki sodobno tehnologijo odklanjajo. Starejši verjetno razmišljajo, da nove tehnologije ne potrebujejo. Zanje se verjetno ne odločijo iz strahu, da je ne bodo znali uporabljati. Ne pomislijo, da bi si lahko v veliki meri olajšali življenje s sodobnimi komunikacijskimi napravami.

Kaj je po Vašem mnenju krivo slabe komunikacije?

- Vsesplošno pomanjkanje časa in stres ljudi
- Premalo truda za dobro komunikacijo
- Neznanje komunikacijskih spretnosti
- Pomanjkanje kulture in bontona
- Drugo (dopišite): _____

Tabela 12: Kaj je krivo za slabo komunikacijo

Status	a	b	c	d	e	Skupaj
Število	19	15	10	16	0	60
Delež v %	31%	25%	17%	27%	0%	100%



Graf 12: Kaj je krivo za slabo komunikacijo

Pri enajstem vprašanju si vprašani niso bili enotni in so odgovarjali na vsa vprašanja, ki so bila podana (razen opcije, kjer odgovor dopišejo sami). Spraševali smo jih, kaj je po njihovem krivo, da pride do slabe komunikacije. Največ (19) jih je odgovorilo, da je za to krivo vsesplošno pomanjkanje časa in stres ljudi. Takoj za tem so se najpogosteje odločili za odgovor, da primanjkuje kulture in bontona (16). Za odgovor, ki pravi, da je za slabo komuniciranje krivo to, da se premalo trudimo za dobro komunikacijo, se je odločilo petnajst oseb. Krivdo v nepoznavanju komunikacijskih spretnosti išče deset vprašanih.

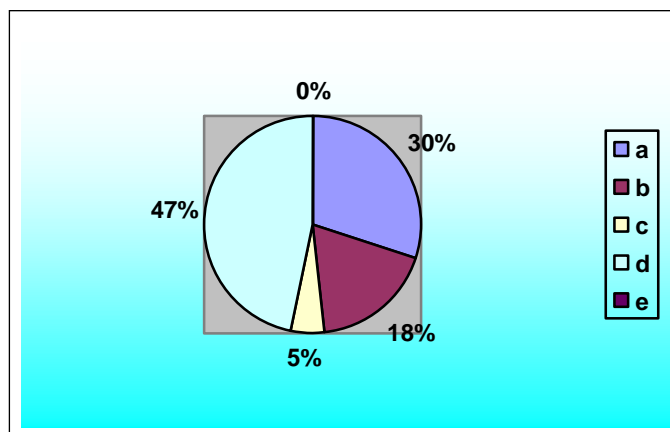
Odgovori na to vprašanje nam kažejo, da med starostniki prevladuje mnenje, da se mlajšim osebam vedno mudi, da so pod stresom in zato večkrat hitreje konfliktni, kot po navadi. Starejši se večkrat zaprejo vase in se dostikrat ne potrudijo za dobro komunikacijo. Vsi skupaj pa bi se gotovo lahko še kaj naučili o komunikaciji in osvojili nove spretnosti za lažje komuniciranje.

Kaj storite v primeru, ko z medosebno komunikacijo niste zadovoljni?

- Sogovornika samo opozorim (npr. da govori pretiho, da ga ne razumem, da nima ustreznega odnosa, da naj me poslušá...)
- Če opozorilo ne zaleže, komunikacijo čim prej prekinem
- Tako komunikacijo čim prej prekinem brez opozorila ali pojasnila
- Ne storim nič, samo mislim si »svoje«
- Drugo (dopišite): _____

Tabela 3: Ukrepi pri slabi komunikaciji

Status	a	b	c	d	e	Skupaj
Število	18	11	3	28	0	60
Delež v %	30%	18%	5%	47%	0%	100%



Graf 13: Ukrepi pri slabi komunikaciji

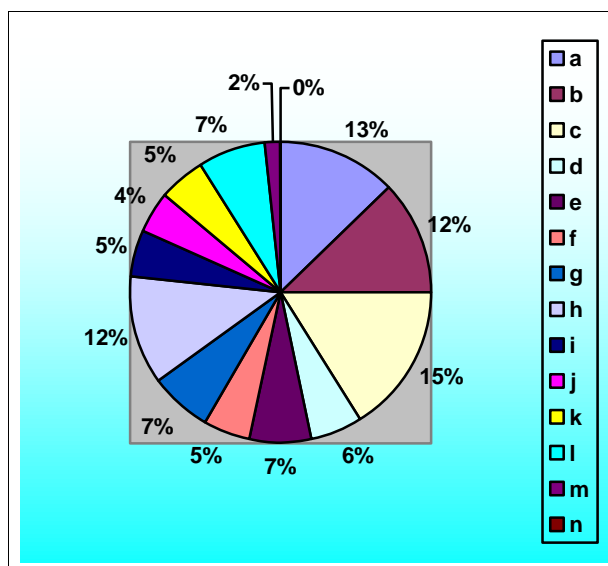
Na dvanajsto vprašanje je skoraj polovica anketiranih oseb (28) odgovorilo, da v primeru, ko z medosebno komunikacijo niso zadovoljni, ne storijo nič in si le mislijo svoje. Osemnajst oseb sogovornika opozori, da počne nekaj, s čimer niso zadovoljni (govori pretiho, ne posluša, momlja ...). Če s komunikacijo niso zadovoljni in opozorilo ne zaleže, enajst vprašanih starostnikov komunikacijo čim prej prekine. Tri osebe komunikacijo s katero niso zadovoljni čim prej prekinajo brez opozorila in pojasnila. Tukaj bi bilo verjetno najbolje izbrati neko srednjo pot in opozoriti osebo, da počne nekaj, kar nam ni po godu, kot je odgovorilo osemnajst anketirancev. Vsekakor si po našem mnenju, ko s komunikacijo nismo zadovoljni, ne moremo privoščiti, da ne storimo nič, saj se to lahko nadaljuje še naprej in nas bo vedno motilo. Komunikacije ni dobro kar tako brez pojasnila prekiniti, saj s tem lahko prizadenemo sogovornika, ki lahko nevede počne nekaj narobe.

Kaj Vas pri sogovorniku najbolj zmoti?

- a) Neprijaznost, slaba volja
- b) Nestrpnost, nepotrpežljivost in naglica
- c) Laganje, izmišljevanje, pretiravanja...
- d) Pasivnost (me ne gleda, ne posluša, malo govori ...)
- e) Zapleteno izražanje – polno tujk
- f) Prazne puhlice, fraze, nesmiselno besedičenje
- g) Prepirljivost
- h) Pomanjkanje kulture in bontona (nespoštljivost, nesramnost, brezobzirnost, skakanje v besedo, pomanjkanje takta...)
- i) Vsiljivost – preveč gleda, sprašuje, nadleguje, se preveč dotika...
- j) Načenja dolgočasne teme, zna samo opravljati
- k) Nerazločno, pretiho govorjenje, momljanje
- l) Egoizem – govoril in poslušal bi samo tisto, kar ustreza njemu
- m) Neprijeten in/ali neurejen zunanji videz
- n) Drugo (dopišite): _____

Tabela 14: Kaj Vas pri sogovorniku odbija

Statu s	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	Skup aj
Števil o	23	22	29	10	12	9	12	21	9	8	9	13	3	0	180
Delež v %	13 %	12 %	15 %	6 %	7 %	5 %	7 %	12 %	5 %	4 %	5 %	7 %	2 %	0 %	100%



Graf 14: Kaj pri sogovorniku odbija

Za trinajsto vprašanje smo podali štirinajst možnih odgovorov, in jih prosili, naj obkrožijo tri odgovore. Vprašanje se je glasilo, kaj jih pri sogovorniku najbolj zmoti in odvrača od komunikacije z njimi.

V tabeli in grafu so prikazani rezultati na odgovore. Mi bomo predstavili tri najpogosteje izbrane odgovore.

Največkrat so obkrožili odgovor, ki pravi, da starostnike največkrat zmoti pri komuniciranju laganje, pretiravanje in razna izmišljanja, in sicer s 15 %. Prav tako jih zmoti neprijaznost in slaba volja s 13 %. Nestrpnost, nepotrpežljivost in naglica, ki je prisotna v današnjem svetu, je bil tretji odgovor, za katerega se je odločilo 12 % anketiranih.

Vsako osebo zmoti pri sogovorniku nekaj od zgoraj naštetega, zato se pri komunikaciji tega čim bolj izogibajmo. Pri komunikaciji s starostnikom ne lažimo, ne izmišljujemo si in ne pretiravajmo, saj se hitro prepozna, kdaj govorimo resnico in kdaj ne. Bodimo prijazni, strpni, ne hitimo in se posvetimo osebi, s katero se pogovarjamo.

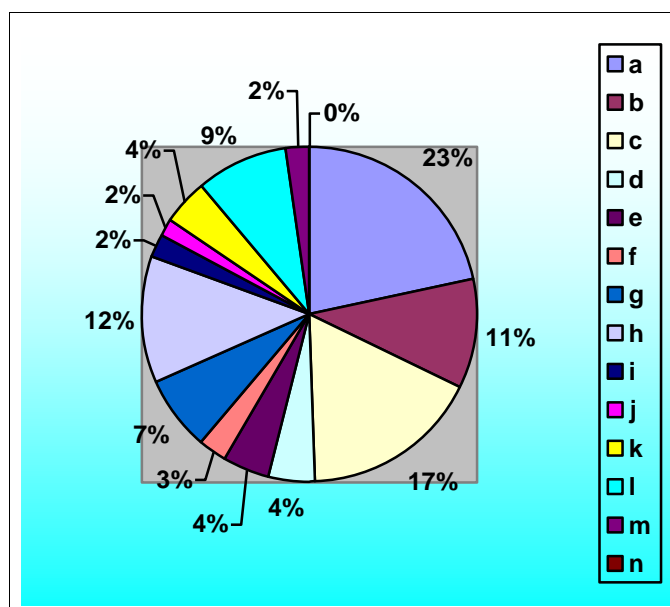
Kaj Vas pri sogovorniku najbolj pritegne?

- Prijaznost, dobra volja
- Strpnost in potrpežljivost – vzame si čas
- Iskrenost in pristnost povedanega
- Aktivnost (je živahen, zgovoren, gleda, posluša...)
- Lahko razumljivo izražanje
- Smiseln in logičen tok povedanega
- Umirjenost
- Kulturnost in upoštevanje bontona (spoštljivost, vljudnost, obzirnost, prilagodljivost, občutek za sogovornika in temo...)

- i) Ni nadležen – zadržan v spraševanju, dotikanju, pogledih.....
- j) Načenja zanimive teme pogovora
- k) Razločno in ravno prav glasno govorjenje
- l) Upoštevanje sogovornika – pokaže zanimanje tudi za njegove teme
- m) Prijeten in/ali urejen zunanji videz
- n) Drugo (dopišite): _____

Tabela 15: Kaj Vas pri sogovorniku pritegne

Statu s	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	Skupa j
Števil o	39	19	31	8	8	5	13	22	4	3	8	16	4	0	180
Delež v %	23 %	11 %	17 %	4 %	4 %	3 %	7 %	12 %	2 %	2 %	4 %	9 %	2 %	0 %	100%



Graf 15: Kaj pri sogovorniku pritegne

Enak način spraševanja, kot pri trinajstem vprašanju, smo uporabili tudi pri tem vprašanju. Starostnike smo vprašali, kaj jih pri pogovoru z drugo osebo najbolj pritegne. 23 % je obkrožilo, da jih pritegne prijaznost in dobra volja sogovornika. Iskrenost in pristnost povedanega je drug najpogostejši odgovor s 17 %. Dvaindvajset oseb (12%) kulturnost in upoštevanje bontona največkrat pritegne h komunikaciji. Starostniki torej cenijo, da smo v komunikaciji z njimi prijazni, kulturni in upoštevamo bonton. Vseeno je dobro, če upoštevamo vse odgovore in tako bo verjetnost za uspešno komunikacijo največja.

6 ZAKLJUČEK

Komuniciranje je zelo pomemben dejavnik v našem življenju, brez katerega ne gre, saj komuniciramo ves čas, naj bo to sami s seboj ali z drugo osebo, besedno ali nebesedno. Komunikacija s starejšimi osebami spada med posebno kategorijo komuniciranja, pri kateri se moramo prilagoditi starejši osebi, ki zaradi specifičnih težav, povezanih s staranjem, niso tako prilagodljivi.

V diplomskem delu smo izvedeli kar nekaj podatkov, kako s starejšo osebo ravnati in navedli bomo nekaj nasvetov:

- do starejše osebe smo prijazni;
- če imamo slab dan, se potrudimo, da to ne vpliva na naš način komunikacije;
- vedno smo iskreni;
- smo kulturni;
- upoštevamo bonton (lepo, primerno vedenje);
- smo strpni in potrpežljivi do starejše osebe;
- govorimo razločno, umirjeno, razumljivo, dovolj glasno;
- poslušamo, ko nam govorijo in jim ne segajmo v besedo.

Če upoštevamo vse nasvete, smo že na dobri poti do boljše, uspešnejše komunikacije s starejšimi osebami.

Pri izdelavi diplomske naloge smo ugotovili, da obstaja v slovenskem jeziku zelo malo raziskav, oziroma strokovnih besedil na temo komunikacije s starostniki. To lahko predstavlja problem in hkrati izziv, kajti v prihodnosti bo vedno več starega prebivalstva.

Rezultati hipotez:

Predvidevali smo, da starostniki niso zadovoljni s komunikacijo, ki danes poteka med ljudmi. Prišli pa smo do zaključka, da so delno zadovoljni. Veliko je nesporazumov med sogovorniki, živimo v hitrem svetu, zato si le malokrat vzamemo čas za pogovor.

Zanimalo nas je tudi, če v večini uporabljajo stacionarni telefon in prišli do odgovora, da to drži. Vendar se to že počasi spreminja (nekateri uporabljajo tudi druge vire komunikacije).

Prav tako smo predvidevali, da je uporaba mobilnih telefonov zelo majhna in ugotovili, da res starejše osebe skorajda ne uporabljajo mobilnih telefonov, vendar menimo, da bo uporaba v prihodnjih letih narasla.

Menili smo, da starostniki ne uporabljajo računalnikov in s tem posledično interneta, oziroma elektronske pošte in prišli do rezultata, da so izjeme, ki se že poslužujejo sodobne informacijske tehnologije.

Pri peti hipotezi smo navedli, da predvidevamo, da starostniki odklanjajo sodobno tehnologijo, ker se je niso naučili uporabljati, ali te možnosti sploh niso imeli. To je najverjetneje odvisno od vsakega posameznika, nekateri jo odklanjajo, drugi so se željni naučiti uporabljati sodobne naprave. Glede na konstanten razvoj tehnologije, bodo vedno obstajale starejše osebe, katere bo »povozil čas«, tako da jim poskušajmo pomagati osvojiti najosnovnejša znanja, in jim olajšamo vsakdan.

7 LITERATURA

Knjige:

- Gasar, S. (2005). *Koncepti in veščine komuniciranja*. Kranj: B&B.
- Grant, W. (2004).. *Vsakdanji nesporazumi*. Ljubljana: Mladinska knjiga Založba ,d.d..
- Greene, R.H.(1991). *Nov način komunikacije*. Ljubljana: samozal. M. Hafner.
- Kovačev, A.N. (1997). *Govorica telesa*. Ljubljana: Znanstveni inštitut filozofske fakultete.
- Kristančič, A. (2005). *Nova podoba staranja – siva revolucija*. Ljubljana: AA Inserco.
- Kristančič, A. (1995). *Svetovanje in komunikacija*. Ljubljana: AA Inserco.
- Mandič, T. (1998). *Komunikologija: psihologija komunikacije*. Ljubljana: Glotta Nova.
- Mihaljčič, Z., Mihaljčič, L. (2000). *Poslovno komuniciranje*. Ljubljana: Založništvo Jutro.
- Littauer, F. (1999). *Osebnostna sestavljanika*. Ljubljana: Lisac&Lisac.
- Možina, S. (1995). *Poslovno komuniciranje*. Maribor: Obzorja.
- Pease, A. in B. (2007) *Kako spretno komunicirati z ljudmi*. Ljubljana: Lisac & Lisac.
- Pečjak, V. (2007). *Psihologija staranja*. Bled: Samozaložba.
- Požarnik, H. (1981). *Umetnost staranja*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Rees, N. (1998). *Veliki sodobni bonton*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Samide, M. (2004). *Priročnik lepega vedenja*. Ljubljana: Slovenska knjiga.
- Trček, J. (1994). *Medosebno komuniciranje in kontaktna kultura*. Radovljica: Didakta.
- Ule, M. (1993) *Psihologija vsakdanjega življenja*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- Weisinger, H. (2001) *Čustvena Inteligenca pri delu z ljudmi*. Ljubljana: Tangram.
- Wetherbe, C. J. (2005). *Veščine sporazumevanja*. Ljubljana: Orbis.

Spletne strani:

- Dobra komunikacija, pot do uspeha, [pridobljeno](#) 1.7..2010 iz <http://www.vzu.si/upload/File/Komunikacija>
- Dr. Novak, B. Z dobro komunikacijo do nove paradigme šole, pridobljeno 15.5.2010 iz http://209.85.129.132/search?q=cache:OBHLE9_j7PwJ:www.entra.si/nlp/objavljeno/komunikacija
- Kaufman, T. (2010), . Communicate With Older Adults, povzeto 4.8.2010 iz <http://www.wikihow.com/index.php?title=Communicate-With-Older-Adults&action=credits>
- Kobentar, R., Kogovšek, B., Škerbinek, L.; Komunikacija – komunikacija v timu, z varovanci in komunikacija s starostniki. Pridobljeno 2.8.2010 iz: <http://search.conduit.com/Results.aspx?q=komunikacija+v+timu&meta=all&hl=sl-SI&gl=si&SearchSourceOrigin=10&SelfSearch=1&ctid=CT2269050>
- Scott. E., (2007), povzeto 4.8. 2010 iz <http://stress.about.com/od/relationships/ht/healthycomm.htm>
- Pridobljeno 12.7.2010 iz: http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=2299
- Pridobljeno 17.7. 2010 iz: <http://www.ris.org/index.php?fl=2&lact=1&bid=9863&parent=26&cat=715&p1=276&p2=285&p4=1346&p5=1348&id=1348>
- Pridobljeno in prevedeno 9.9.2010 iz http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/alt-formats/pdf/publications/public/various-variee/comm/comsen_e.pdf

Priloga 1: Anketni vprašalnik

Spoštovani!

Prosimo Vas, da rešite anketni vprašalnik, s katerim ugotavljamo zadovoljstvo ljudi s komunikacijo v sedanjih časih. Vprašalnik Vam bo vzel le nekaj minut! Pridobljeni podatki bodo uporabljeni v diplomskem delu.

ANKETNI VPRAŠALNIK

1) **Spol:** M Ž

2) **Starost:** _____ let

3) **Status:**

- a) Zaposlen/a
- b) Nezaposlen/a
- c) Upokojen/a
- d) Drugo (dopišite): _____

4) **Kako zadovoljni ste s komunikacijo, ki danes poteka med ljudmi?**

- a) Zelo zadovoljen
- b) Zadovoljen
- c) Delno zadovoljen, delno ne
- d) Nezadovoljen
- e) Zelo nezadovoljen

5) **Kako pogosto se počutite osamljene?**

- a) Nikoli
- b) Redko
- c) Občasno
- d) Pogosto
- e) Zelo pogosto

6) **S katero izmed navedenih skupin ljudi najraje komunicirate?**

- a) Z otroci
- b) Z mlajšimi od sebe
- c) Z osebami mojih let, z mojo generacijo
- d) S starejšimi od sebe
- e) Starost ne igra glavne vloge pri tem

7) Kako pogosto uporabljate stacionarni telefon?

- a) Nikoli
- b) Redko
- c) Občasno
- d) Pogosto
- e) Zelo pogosto

8) Kako pogosto uporabljate mobilni telefon?

- a) Nikoli
- b) Redko
- c) Občasno
- d) Pogosto
- e) Zelo pogosto

9) Kako pogosto komunicirate prek elektronske pošte oziroma interneta?

- a) Nikoli
- b) Redko
- c) Občasno
- d) Pogosto
- e) Zelo pogosto

10) Kaj na splošno menite o sodobni komunikacijski tehnologiji (mobilna telefonija, internet, e-pošta)?

- a) Odklanjam jo (uporaba je prezapletena, ta komunikacija ni pristna...)
- b) Prinaša določene koristi, ima pa tudi slabe plati
- c) Prinaša veliko koristi, brez nje bi danes težko živeli

11) Kaj je po Vašem mnenju krivo slabe komunikacije?

- a) Vsesplošno pomanjkanje časa in stres ljudi
- b) Premalo truda za dobro komunikacijo
- c) Neznanje komunikacijskih spretnosti
- d) Pomanjkanje kulture in bontona
- e) Drugo (dopišite): _____

12) Kaj storite v primeru, ko z medosebno komunikacijo niste zadovoljni?

- a) Sogovornika samo opozorim (npr. da govori pretiho, da ga ne razumem, da nima ustreznega odnosa, da naj me posluša...)
- b) Če opozorilo ne zaleže, komunikacijo čim prej prekinem
- c) Tako komunikacijo čim prej prekinem brepopozorila ali pojasnila
- d) Ne storim nič, samo mislim si »svoje«
- e) Drugo (dopišite): _____

NA NASLEDNJI DVE VPRAŠANJI ODGOVORITE TAKO, DA IZBERETE IN OBKROŽITE TRI OD NAVEDENIH MOŽNOSTI!

13) Kaj Vas pri sogovorniku najbolj zmoti?

- a) Neprijaznost, slaba volja
- b) Nestrpnost, nepotrpežljivost in naglica
- c) Laganje, izmišljevanje, pretiravanja...
- d) Pasivnost (me ne gleda, ne posluša, malo govori...)
- e) Zapleteno izražanje – polno tujk
- f) Prazne puhlice, fraze, nesmiselno besedičenje
- g) Prepirljivost
- h) Pomanjkanje kulture in bontona (nespoštljivost nesramnost brezobzirnost, skakanje v besedo, pomanjkanje takta...)
- i) Vsiljivost – preveč gleda, sprašuje, nadleguje, se preveč dotika...
- j) Načenja dolgočasne teme, zna samo opravljati
- k) Nerazločno, pretiho govorjenje. Momljanje
- l) Egoizem – govoril in poslušal bi samo tisto, kar ustreza njemu
- m) Neprijeten in/ali neurejen zunanji videz
- n) Drugo (dopišite): _____

14) Kaj Vas pri sogovorniku najbolj pritegne?

- a) Prijaznost, dobra volja
- b) Strpnost in potrpežljivost – vzame si čas
- c) Iskrenost in pristnost povedanega
- d) Aktivnost (je živahen, zgovoren, gleda, posluša...)
- e) Lahko razumljivo izražanje
- f) Smiselni in logičen tok povedanega
- g) Umirjenost
- h) Kulturnost in upoštevanje bontona (spoštljivost, vljudnost, obzirnost, prilagodljivost, občutek za sogovornika in temo...)
- i) Ni nadležen – zadržan v spraševanju, dotikanju, pogledih...
- j) Načenja zanimive teme pogovora
- k) Razločno in ravno prav glasno govorjenje
- l) Upoštevanje sogovornika – pokaže zanimanje tudi za njegove teme
- m) Prijeten in/ali urejen zunanji videz
- n) Drugo (dopišite): _____

Hvala za sodelovanje!
Žiga Klančnik

KAZALA

Kazalo slik

<i>Slika 1: Model človeškega komuniciranja</i>	2
<i>Slika 2: Starostni piramidi</i>	9

Kazalo tabel

<i>Tabela 1: Staranje in komunikacija</i>	12
<i>Tabela 2: Vrnitveno sporočilo</i>	15
<i>Tabela 3: Spol poskusnih oseb</i>	21
<i>Tabela 4: Status anketiranih oseb</i>	22
<i>Tabela 5: Zadovoljstvo s komunikacijo</i>	23
<i>Tabela 6: Osamljenost</i>	23
<i>Tabela 7: Komunikacija in skupine</i>	24
<i>Tabela 8: Uporaba stacionarnega telefona</i>	25
<i>Tabela 9: Uporaba mobilnega telefona</i>	26
<i>Tabela 10: Komunikacija preko e-pošte, interneta</i>	26
<i>Tabela 11: Splošno mnenje o sodobni kom. tehnologiji</i>	28
<i>Tabela 12: Kaj je krivo za slabo komunikacijo</i>	28
<i>Tabela 13: Ukrepi pri slabi komunikaciji</i>	29
<i>Tabela 14: Kaj Vas pri sogovorniku odbija</i>	31
<i>Tabela 15: Kaj Vas pri sogovorniku pritegne</i>	32

Kazalo grafikonov

<i>Graf 1: Spol</i>	21
<i>Graf 3: Status</i>	22
<i>Graf 4: Zadovoljstvo s komunikacijo</i>	23
<i>Graf 5: Osamljenost</i>	24
<i>Graf 6: Komunikacija in skupine</i>	24
<i>Graf 7: Stacionarni telefon</i>	25
<i>Graf 8: Mobilni telefon</i>	26
<i>Graf 9: Komunikacija preko e-pošte, interneta</i>	27
<i>Graf 10: Statistika o uporabi interneta</i>	27
<i>Graf 11: Splošno mnenje o sodobni kom. tehnologiji</i>	28
<i>Graf 12: Kaj je krivo za slabo komunikacijo</i>	29
<i>Graf 13: Ukrepi pri slabi komunikaciji</i>	30
<i>Graf 14: Kaj pri sogovorniku odbija</i>	31
<i>Graf 15: Kaj pri sogovorniku pritegne</i>	32