

ČLANKI ARTICLES

Izvirni znanstveni članek / Original article

NEBESEDNA KOMUNIKACIJA MED STANOVALCI DOMOV STAREJŠIH OBČANOV IN ZAPOSLENIMI

NONVERBAL COMMUNICATION AMONG THE RESIDENTS OF THE HOMES FOR
THE ELDERLY AND THEIR CAREGIVERS

Marija Zaletel, Asja Nina Kovačev, Lijana Zaletel Kragelj

KLJUČNE BESEDE: *nebesedna komunikacija, starostnik, medicinska sestra, dom starejših občanov*

KEY WORDS: *nonverbal communication, the elderly, nurse, homes for the elderly.*

IZVLEČEK

Izhodišče: *Staranje prebivalstva je velik problem razvitih držav, kamor sodi tudi Slovenija. Vedno več starih ljudi živi v institucijah, pretežno v domovih starejših občanov. Pri mnogih je zaradi starostnih in bolezenskih sprememb bolj izražena nebesedna kot besedna komunikacija.*

Cilj raziskave je bil ugotoviti oblike in naravo nebesedne komunikacije med stanovalci domov starejših občanov in osebami, ki zanje skrbijo.

Metode: *Opazovanih je bilo 267 starostnikov. Istočasno je bilo opazovanih enako število oseb, ki so bile z njimi v stiku pri izvajanju negovalnih in drugih intervencij. Opazovanje različnih oblik nebesednega komuniciranja (izrazi obraza in gibi glave; gibi rok in trupa; načini besednega izražanja) je potekalo s pomočjo opazovalne lestvice. Podatki so bili analizirani z analizo variance za ponovljive meritve (za odvisne vzorce).*

Rezultati: *Obe skupini opazovancev sta statistično značilno pogosteje komunicirali z izrazi obraza in gibi glave ter načini besednega izražanja kot z gibi rok in trupa ($p < 0,001$). Starostnice so statistično značilno manj nebesedno komunicirale kot moški starostniki ($p < 0,001$). Prav tako so starostniki stari 81 let in več statistično značilno redkeje nebesedno komunicirali kot njihovi mlajši vrstniki ($p < 0,001$). Med zaposlenimi so bile nekatere razlike v pogostosti komuniciranja z izrazi obraza in gibi glave, gibi rok in trupa ter načini besednega izražanja glede na spol in poklic, a te niso bile statistično pomembne.*

Zaključek: *Raziskava je pokazala, da so med stanovalci domov starejših občanov in zaposlenimi enakomerno prisotne vse tri oblike nebesedne komunikacije. Njihovo sporazumevanje je prežemalo medsebojno spoštovanje, sprejemanje in zaupanje.*

ABSTRACT

Introduction: *Aging of the population is a growing problem of the contemporary developed countries, including Slovenia. Ever greater number of the aged people live in homes for the elderly. Due to various gerontological and pathological conditions, their nonverbal communication is found to be prevalent over the verbal one.*

The study was designed to determine the forms and nature of nonverbal communication among the residents and their caregivers.

Methods: *267 elderly residents and the same number of their caregivers were included in the study. The nonverbal expressions (facial expressions and head movements, hand and body movements and verbal expressions) were registered by a check list. The data collected were analysed using the analysis of variance for repeated measures (for dependent samples).*

Results: *In both groups, there was a statistically significant difference between the use of facial expression and head movements and verbal expressions as compared to body and hand movements ($p < 0.001$). Equally statistically significant was the difference in the extent of communication between female and male elderly residents ($p < 0.001$). Similar results apply to the elders aged 81 years or more who, again, communicated less frequently than younger residents ($p < 0.001$). Some differences exist also among their various caregivers, but these are statistically insignificant.*

Conclusion: *The results show that the residents of the homes for the elderly as well as their caregivers use all three modes of nonverbal communication to similar extent. Their overall verbal and nonverbal interaction is replete with mutual respect, acceptance, and trust.*

viš. pred. dr. Marija Zaletel, viš. med. ses., univ. dipl. org., Univerza v Ljubljani, Visoka šola za zdravstvo, Poljanska 26 a, 1000 Ljubljana, e-pošta: marija.zaletel@guest.arnes.si

prof. ddr. Asja Nina Kovačev, univ. dipl. psih., Univerza v Ljubljani, Visoka šola za zdravstvo, Poljanska 26 a, 1000 Ljubljana

doc. dr. Lijana Zaletel Kragelj, dr. med., Univerza v Ljubljani, Medicinska fakulteta, Katedra za javno zdravje, Zaloška 4, 1000 Ljubljana

Uvod

Trend staranja prebivalstva, ki ga je mogoče zaznati po vsem svetu, vpliva tudi na slovensko starostno sestavo prebivalstva. Po podatkih Statističnega urada Republike Slovenije (SURS, 2005) je bila leta 2005 povprečna starost prebivalstva v Sloveniji že 40,6 let in se vztrajno dviga.

Delež starejših (65 let in več), ki se je v osemdesetih letih ustalil na ravni 10 %, se od leta 1987 naprej stalno povečuje. Junija leta 2005 je bilo že 15,5 % prebivalstva Slovenije starega 65 let ali več (Statistični, 2008). Upošteva se Eurostatove projekcije prebivalstva za Slovenijo za obdobje 2004-2050 naj bi se ta odstotek dvignil do 31,2 %. Delež starejših v celotni strukturi prebivalstva bo po projekciji Urada za makroekonomske analize in razvoj (Urad, 2005) v obdobju 2006 do 2010 presegel 16,2 %. Še zlasti se bo v omenjenem obdobju v primerjavi s preteklimi izraziteje povečalo število starejših od 80 let. Po projekcijah in napovedih Organizacije združenih narodov bo leta 2050 njihov delež že 21 %, kar pomeni, da bo število starejših raslo še hitreje od ostalih starostnih skupin.

Tudi v domovih starejših občanov se spreminja starostna struktura stanovalcev. Po mnenju avtorice Mali (2002) institucija zgradi med seboj in zunanjim svetom nekakšno pregrado, ki pogosto vodi v izolacijo starega človeka. Vendar so institucije (zdaj in tudi v prihodnje) neizbežen člen v starostnem varstvu. Institucija sicer ne more nadomestiti domačega okolja, vendar mu ga lahko optimalno približa (Hojnik-Zupanc, 1997). Starostniku lahko da občutek sprejetosti, varnosti, topline, spoštovanja in zaupanja. Vse to se lahko izrazi z besedami in še bolj z dejanji, kamor sodijo tudi različni izrazi nebesedne komunikacije. Tudi starostniki so v stalni interakciji s svojim okoljem.

Pri mnogih starejših je zaradi starostnih in bolezenskih sprememb bolj izražena nebesedna kot besedna komunikacija. Z namenom, da bi ugotovili oblike nebesedne komunikacije starejših v Sloveniji, smo si za cilj zadali izvesti raziskavo v slovenskih domovih starejših občanov. Z njeno pomočjo smo želeli ugotoviti oblike nebesednega komuniciranja starejših z ljudmi, ki za njega skrbijo, glede na njihov spol in starost ter oblike nebesednega komuniciranja ljudi, ki so zaposleni v domovih starejših občanov, z njihovimi varovanci glede na spol in poklic zaposlenih ter interakcijo med obema skupinama. Postavljene so bile naslednje hipoteze: a) starostniki se v izrazih obraza in gibih glave razlikujejo glede na spol in starost; b) starostniki se v gibih rok in trupa razlikujejo glede na spol in starost; c) starostniki se v načinih besednega izražanja razlikujejo glede na spol in starost; d) zaposleni v domovih starejših občanov se v izrazih obraza in gibih glave razlikujejo glede na spol in poklic; e) zaposleni v domovih starejših občanov se v gibih rok in trupa

razlikujejo glede na spol in poklic in f) zaposleni v domovih starejših občanov se v načinih besednega izražanja razlikujejo glede na spol in poklic.

Opazovanci in metode

Opazovanci

Delež starejših prebivalcev je vedno večji, spreminja se tudi njihova struktura, saj ženske živijo dalj kot moški. Prav tako je pomemben tudi trend, da vse več starejših ljudi živi samih; kar velja predvsem za ženske (Novak, 2000). Vedno več starih ljudi živi v instituciji, pretežno v domovih starejših občanov.

V raziskavi je sodelovalo 267 starostnikov, starih od 65 do 96 let, ki živijo v domovih za starejše občane. Od okoli 80 domov starejših občanov, kolikor jih je v Sloveniji (Skupnost, 2006), jih je bilo v raziskavo vključenih 30 %, in sicer domovi iz skoraj vseh predelov Slovenije, razen Prekmurja in Maribora z okolico (domovi so bili izbrani naključno glede na kraj bivanja študentov Oddelka za zdravstveno nego Visoke šole za zdravstvo v Ljubljani, ki so izvedli opazovanje). V večini domov je okoli 200 stanovalcev, polovica jih je v negovalnem delu. Opazovani so bili starostniki na negovalnih oddelkih, ker so pri njih zaradi starostnih in bolezenskih sprememb težave pri komuniciranju in v razumevanju sporočenega bolj izražene. Starostnike smo za statistično analizo razdelili po spolu in po starosti, in sicer v tri starostne skupine: do vključno 70 let, 71-80 let ter 81 let in več.

Istočasno je bilo opazovanih enako število oseb (276), ki so bile s starostniki v stiku pri izvajanju negovalnih in drugih intervencij (v nadaljevanju zaposleni oz. oskrbovalci, saj izvajajo zdravstveno nego in zdravstveno ter socialno oskrbo). To so bile medicinske sestre (z višjo ali visoko izobrazbo), tehniki zdravstvene nege, bolničarji, drugi zdravstveni delavci (fizioterapevti, delovni terapevti) in nezdravstveni delavci (socialni delavci). Zaradi majhnega števila v raziskavo vključenih višjih oz. diplomiranih medicinskih sester so medicinske sestre in tehniki zdravstvene nege predstavljeni kot ena kategorija. Pri statistični analizi so zaradi majhnega števila v eno skupino združeni tudi drugi zdravstveni delavci in nezdravstveni delavci.

Potek opazovanj

Opazovanja so potekala od 20. januarja do 31. marca 2004 s pomočjo opazovalne lestvice, ki vključuje različne oblike nebesednega izražanja, ki so razdeljene v tri sklope:

- *izrazi obraza in giba glave* (dvig obrvi, izbuljen pogled, gledanje v oči, razgledovanje naokoli, povešanje oči, mrščenje čela, zmrdovanje (nos, usta),

smehljaj, glasen smeh, stiskanje ali grizenje ustnic, prikimavanje, odkimavanje, drugo); v tem sklopu izraze naklonjenosti, zanimanja in sprejemanja predstavljajo dvig obrvi, gledanje v oči, razgledovanje naokoli, smehljaj, glasen smeh in prikimavanje;

- *gibi rok in trupa* (krožni gibi rok, gibi odpiranja, gibi proti sebi, prijemanje za glavo, podpiranje glave, naslanjanje na mizo, stiskanje rok, kazanje nase, kazanje na sogovornika ali na druge, nagibanje naprej, odmikanje od sogovornika, presedanje na stolu, dotikanje sogovornikovih rok, božanje, trepljanje, dotikanje rame, dotikanje nog, igranje s predmetom, skomiganje z rameni in drugo); v tem sklopu gibe naklonjenosti, zanimanja in sprejemanja predstavljajo gibi odpiranja, gibi proti sebi, kazanje na sogovornika ali na druge, nagibanje naprej, dotikanje sogovornikovih rok, božanje, trepljanje, dotikanje rame;
- *načini besednega izražanja* (normalno govorjenje, seganje v besedo, sočasno govorjenje, glasno govorjenje, prepričevanje, molčanje (starostnika ali zaposlenega), trenutki tišine (pri obeh), šepetanje, drugo (tudi pri tem gre za nebesedno komuniciranje, saj se v raziskavi nismo ozirali na pomen izgovorjenih besed); načine besednega izražanja, ki sogovorniku izkazujejo naklonjenost, zanimanje in sprejemanje, predstavljajo: normalno govorjenje, molčanje (starostnika ali zaposlenega), trenutki tišine (pri obeh), šepetanje.

Opazovanje so izvajali študentje Visoke šole za zdravstvo Univerze v Ljubljani, ki so bili za to posebej usposobljeni. Opazovali so v opazovalnih parih. Vsak par študentov je opazoval en par starostnik - zaposleni. Vsak opazovalec je opazoval le eno osebo: ena oseba iz opazovalnega para je opazovala zaposlenega, druga starostnika. Izrazi obraza in gibi glave, gibi rok in trupa ter načini besednega izražanja so se beležili vsakih trideset sekund. Vsako opazovanje je trajalo 15 minut. Za vsak sklop oblik nebesednega izražanja je bilo opaženih več kot 12.000 izrazov, ki smo jih analizirali s pomočjo opisnih statističnih metod.

Statistična analiza

Vsako od oblik komunikacije smo analizirali celostno in po elementih.

Pri celostnem analiziranju smo:

- izračunali aritmetično sredino in standardni odklon opaženih izrazov za vse opazovance,
- naredili analizo po spolu in starosti pri starostnikih in po spolu ter poklicu pri zaposlenih; za ugotavljanje razlik med spoloma smo uporabili t-test, za ugotavljanje razlik med poklici zaposlenih pa ana-

lizo variance in parne primerjave s t-testom s prilagoditvijo po Bonferroniju.

Pri analizi po elementih smo vsakega od elementov znotraj posamezne oblike komuniciranja analizirali na več načinov. Izvedli smo analizo starostnikov ter zaposlenih glede na opazovane izraze. Za ugotavljanje razlik med spoloma smo uporabili t-test in Mann-Whitneyev test, za ugotavljanje razlik med poklici zaposlenih pa analizo variance in parne primerjave s t-testom s prilagoditvijo po Bonferroniju ter Kruskal-Wallisov test. Posamezno obliko komuniciranja v povezavi z značilnostmi starostnika smo analizirali še celostno s pomočjo multivariatne analize, za kar smo uporabili multiplo dihotomno logistično regresijo.

Vse tri oblike nebesednega komuniciranja smo skupaj obravnavali še kot odvisne spremenljivke in jih analizirali s pomočjo analize variance za ponovljive meritve (za odvisne vzorce), pri čemer so bili opazovani starostniki in zaposleni v vseh treh oblikah komuniciranja sami sebi kontrola (Altman, 1993). Rezultati te analize so prikazani v članku.

Pri vseh statističnih testih smo razlike kot statistično značilne vrednotili pri $p < 0,050$. Obdelava podatkov je bila narejena na Katedri za javno zdravje Medicinske fakultete v Ljubljani s programom SPSS 15.0 (SPSS Inc., Chicago, IL, USA).

Rezultati

Opis vzorca

V razpredelnici 1 so prikazani starostniki po spolu in treh starostnih skupinah ter zaposleni po spolu in poklicnih skupinah.

Razpr. 1. Značilnosti opazovanih starostnikov in zaposlenih.

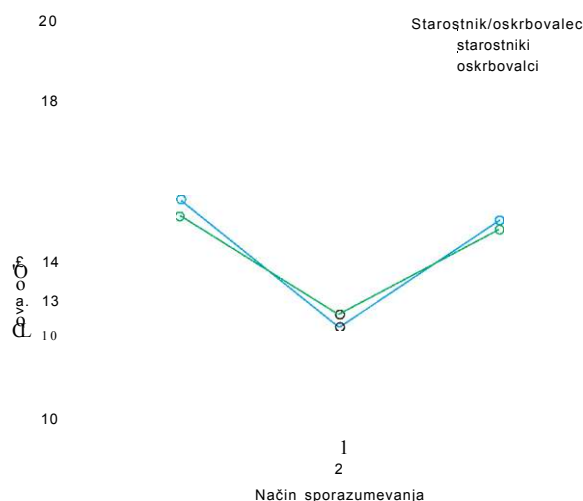
Table 1. Age and gender of the observed aged people and gender and profession of their caregivers.

Značilnost		Število	%
<i>Starostniki</i>			
Spol	Moški	82	30,7
	Ženske	185	69,3
Starost	Do vključno 70 let	52	19,4
	71-80 let	88	33,0
	81 let in več	127	47,6
<i>Zaposleni</i>			
Spol	Moški	27	10,1
	Ženske	240	89,9
Poklic	Medicinske sestre / tehniki zdravstvene nege	154	57,6
	Bolničarji	88	33,0
	Drugi zdravstveni delavci*	23	8,6
	Nezdravstveni delavci	2	0,8

* fizioterapevti in delovni terapevti

Okvirna analiza oblik komuniciranja pri starostnikih in zaposlenih

V glavnem je bilo nebesedno komuniciranje v skupini starostnikov podobno komuniciranju v skupini zaposlenih. Starostniki so v 15 minutah opazovanja pokazali v povprečju $15,5 \pm 7,2$ izrazov obraza in gibov glave, $12,3 \pm 7,0$ gibov rok in trupa ter $15,0 \pm 6,2$ načinov besednega izražanja; zaposleni pa $15,1 \pm 7,0$ izrazov obraza in gibov glave, $12,6 \pm 6,8$ gibov rok in trupa ter $14,7 \pm 6,7$ načinov besednega izražanja. Oboji so približno enako pogosto komunicirali z izrazi obraza in giba glave ter načini besednega izražanja, značilno redkeje pa z giba rok in trupa (Sl. 1).



Sl. 1. Povprečne vrednosti števila opaženih izrazov treh oblik komuniciranja v 15-minutnem obdobju opazovanja pri skupini starostnikov in skupini zaposlenih. Legenda: 1 = izrazi obraza in giba glave, 2 = giba rok in trupa, 3 = načini besednega izražanja.

Figure 1. Mean numbers of the observed expressions in the three modes of communication in both groups (the elders and the caregivers).

Legend: 1 = facial expressions and head movements, 2 = hand and body movements, 3 = verbal expressions.

Primerjava skupine starostnikov in skupine zaposlenih kaže, da se med seboj ne razlikujeta ($p = 0,811$), prav tako je tudi dinamika dogajanja med njima zelo podobna ($p = 0,482$), kar se kaže v podobni krivulji. Pri obeh skupinah je prisotna statistično pomembna razlika med posameznimi oblikami komuniciranja ($p < 0,001$).

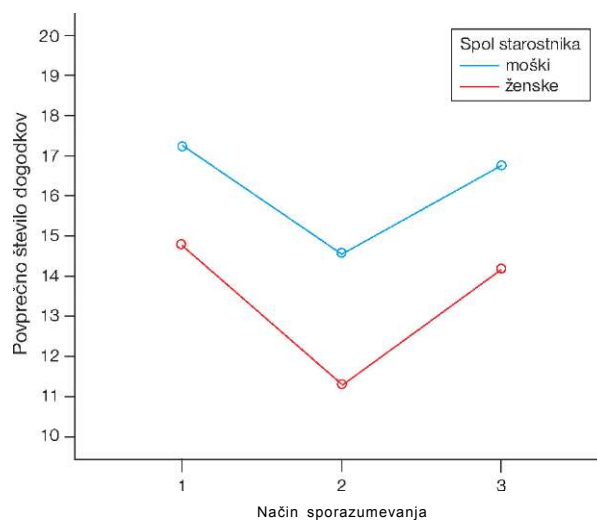
Komuniciranje starostnikov z zaposlenimi

Razlika v pogostosti posamezne oblike izražanja vseh starostnikov je bila glede na rezultate analize va-

riance za ponovljive meritve statistično močno značilna ($p < 0,001$).

V 15 minutah opazovane komunikacije z zaposlenimi so moški starostniki v povprečju uporabili $17,2 \pm 7,9$ izrazov obraza in gibov glave, $14,5 \pm 7,3$ gibov rok in trupa ter $16,7 \pm 5,4$ načinov besednega izražanja; starostnice pa $14,7 \pm 6,8$ izrazov obraza in gibov glave, $11,3 \pm 6,6$ gibov rok in trupa in $14,2 \pm 6,3$ načinov besednega izražanja (Sl. 2).

Razlika v pogostosti posamezne oblike izražanja po spolu starostnikov je bila glede na rezultate analize variance za ponovljive meritve statistično značilna ($p < 0,001$). Pri obeh spolih je bilo zabeleženih približno enako število izrazov obraza in gibov glave ter načinov besednega izražanja ter manj gibov rok in trupa (Sl. 2). Interakcija med spolom in oblikami komuniciranja kljub temu ni bila statistično značilna ($p = 0,750$), kar pomeni, da sta si bili dinamiki obeh skupin starostnikov (moški, ženske) po oblikah nebesednega komuniciranja močno podobni.

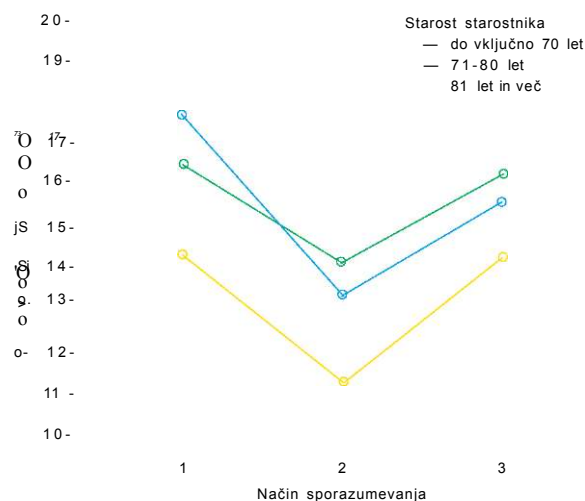


Sl. 2. Povprečne vrednosti števila opaženih izrazov treh oblik komuniciranja v 15-minutnem obdobju opazovanja pri 82 moških starostnikih in 185 starostnicah. Legenda: 1 = izrazi obraza in giba glave, 2 = giba rok in trupa, 3 = načini besednega izražanja.

Figure 2. Mean numbers of the observed expressions in the three modes of communication in both genders of the elders.

V 15 minutah opazovane komunikacije z zaposlenimi je mlajša skupina starostnikov (do vključno 70 let) v povprečju uporabila $17,6 \pm 6,6$ izrazov obraza in gibov glave, $13,1 \pm 5,9$ gibov rok in trupa in $15,4 \pm 4,9$ načinov besednega izražanja; starostniki srednje starostne skupine (71-80 let) $16,3 \pm 7,3$ izrazov obraza in gibov glave, $13,8 \pm 7,8$ gibov rok in trupa in $16,1 \pm 6,1$ načinov besednega izražanja; najstarejši starost-

niki (81 let in več) pa $14,1 \pm 7,2$ izrazov obraza in gibov glave, $10,9 \pm 6,6$ gibov rok in trupa in $14,0 \pm 6,6$ načinov besednega izražanja (Sl. 3).



Sl. 3. Povprečne vrednosti števila opaženih izrazov treh oblik komuniciranja v 15-minutnem obdobju opazovanja pri treh starostnih skupinah starostnikov. Legenda: 1 = izrazi obraza in gibovi glave, 2 = gibovi rok in trupa, 3 = načini besednega izražanja.

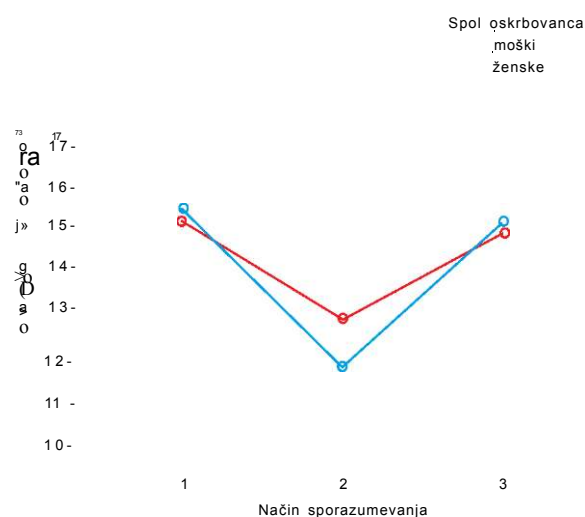
Figure 3. Mean numbers of the observed expressions in the three modes of communication in the three age groups of the elders.

Razlika v pogostosti posamezne oblike komuniciranja med tremi starostnimi skupinami je bila glede na rezultate analize variance za ponovljive meritve statistično značilna ($p < 0,001$). Pri tem so najstarejši starostniki na splošno statistično značilno redkeje nebesedno komunicirali kot njihovi mlajši vrstniki. Interakcija med starostnimi skupinami in oblikami komuniciranja ni bila statistično značilna ($p = 0,359$), kar pomeni, da so si bile dinamike vseh treh starostnih skupin po obliki precej podobne. Na Sliki 3 je videti, da nekoliko odstopa le skupina mlajših starostnikov, pri drugih dveh skupinah sta krivulji oblik komuniciranja zelo podobni.

Komuniciranje zaposlenih s starostniki

V 15 minutah opazovane komunikacije s starostniki so moški oskrbovalci v povprečju uporabili $15,3 \pm 7,5$ izrazov obraza in gibov glave, $11,6 \pm 7,8$ gibov rok in trupa in $15,0 \pm 5,7$ načinov besednega izražanja; oskrbovalke pa $15,1 \pm 7,0$ izrazov obraza in gibov glave, $12,7 \pm 6,7$ gibov rok in trupa in $14,7 \pm 6,8$ načinov besednega izražanja (Sl. 4).

Razlika med spoloma statistično ni bila značilna ($p = 0,866$). Nobene razlike ni bilo med skupinama pri



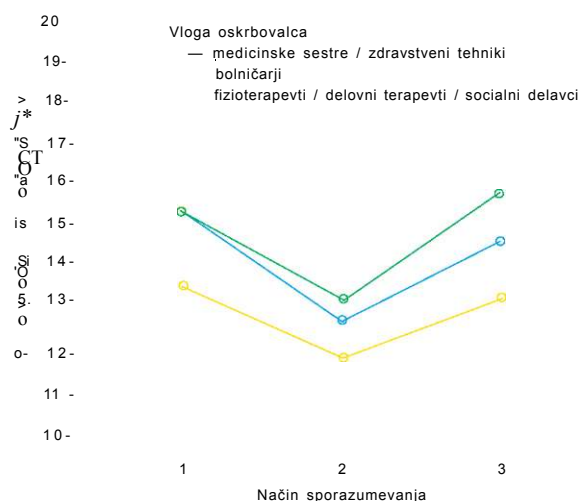
Sl. 4. Povprečne vrednosti števila opaženih izrazov treh oblik komuniciranja v 15-minutnem obdobju opazovanja pri zaposlenih obeh spolov. Legenda: 1 = izrazi obraza in gibovi glave, 2 = gibovi rok in trupa, 3 = načini besednega izražanja.

Figure 4. Mean numbers of the observed expressions in the three modes of communication in both genders of the caregivers.

številu izrazov obraza in gibov glave ter pri načinih besednega izražanja. Pri komuniciranju z giba rok in trupa pa so na ta način ženske nekoliko pogosteje komunicirale kot moški (Sl. 4). Interakcija med spoloma in oblikami komuniciranja ni bila statistično značilna ($p = 0,474$), kar pomeni, da sta si bili dinamiki obeh skupin oskrbovalcev (moški, ženske) po obliki precej podobni.

V 15 minutah opazovane komunikacije s starostniki so medicinske sestre in tehniki zdravstvene nege v povprečju uporabili $15,2 \pm 6,8$ izrazov obraza in gibov glave, $12,5 \pm 6,9$ gibov rok in trupa in $14,5 \pm 6,4$ načinov besednega izražanja; bolničarji $15,3 \pm 7,8$ izrazov obraza in gibov glave, $13,0 \pm 7,0$ gibov rok in trupa in $15,7 \pm 7,4$ načinov besednega izražanja; drugi zaposleni (fizioterapevti/delovni terapevti/socialni delavci) pa $13,4 \pm 5,5$ izrazov obraza in gibov glave, $11,6 \pm 6,0$ gibov rok in trupa in $13,0 \pm 4,9$ načinov besednega izražanja (Sl.5).

Razlika v pogostosti uporabe posamezne oblike komuniciranja je bila glede na rezultate analize variance za ponovljive meritve statistično značilna ($p < 0,001$), razlika med različnimi poklici zaposlenih pa ne ($p = 0,301$). Interakcija med poklicno skupino in oblikami komuniciranja ni bila statistično značilna ($p = 0,668$), kar pomeni, da je bila dinamika vseh treh poklicnih skupin podobna (razvidno tudi iz prikazanih krivulj uporabe posamezne oblike nebesednega komuniciranja).



Sl. 5. Povprečne vrednosti števila opaženih izrazov treh oblik komuniciranja v 15-minutnem obdobju opazovanja pri treh skupinah zaposlenih glede na njihov poklic. Legenda: 1 = izrazi obraza in gibi glave, 2 = gibi rok in trupa, 3 = načini besednega izražanja.

Figure 5. Mean numbers of the observed expressions in the three modes of communication in the three professional groups of the caregivers.

Razprava

Izvedene statistične analize po elementih (starostniki/oskrbovalci, posamezni izrazi) so pokazale, da v domovih starejših občanov v Sloveniji poteka usklajena komunikacija in da so zaposleni pozorni in prijazni do starostnikov ter da jim starostniki naklonjenost vračajo. Zaposleni so starostnike najpogosteje gledali v oči, se jim smehljali, pogosto so se nagibali naprej in dotikali sogovornikovih rok. Zaposleni so najpogosteje normalno govorili, se zelo redko prepirali ali šepetali. Tudi starostniki so sogovornike najpogosteje gledali v oči, se razgledovali naokoli, najredkeje pa so se glasno smejali ali stiskali oz. grizli ustnice. Med gibi rok in trupa je bilo pri starostnikih najpogostejše nagibanje naprej, pogosto so stiskali svoje roke, najredkeje pa so božali ali trepljali (ti gibi so bili pogostejši pri zaposlenih). Kar se tiče načinov besednega izražanja, so tudi starostniki najpogosteje normalno govorili in pogosto tudi molčali. Predpostavljamo lahko, da je pri starostnikih obrazna ekspresija bolj izrazita kot gestikulacija rok, delno tudi zaradi njihovih oteženih gibalnih sposobnosti. Prav nasprotno je pri zaposlenih prisotna večja kontrola lastnih emocionalnih izrazov, medtem ko z gibi rok večajo nazornost svojih razlag.

Kot pišejo Ebersole in sodelavci (2005), se potreba po komuniciranju, po možnosti slišati in biti slišan, razumeti in biti razumljen, biti sprejet in spoštovan

zaradi starosti ali oslabelosti ne spremeni. Toda v starosti prihaja do mnogih sprememb, ki vplivajo na sposobnost komuniciranja starostnikov in na potrebo po interakciji z drugimi osebami, zlasti s tistimi, ki zanje skrbijo doma in v različnih institucijah.

Komuniciranje starostnikov z zaposlenimi

V raziskavi smo beležili približno enako število izrazov obraza in gibov glave ter načinov besednega izražanja ter statistično značilno manjše število gibov rok in trupa (Sl. 1). Nebesedno izražanje je potekalo ves čas opazovanja. Ker gre za stare ljudi, ki se počasneje gibljejo, je razumljivo, da je bila komunikacija s pomočjo rok in trupa nekoliko manj izrazita kot komunikacija z drugimi oblikami nebesednega komuniciranja.

Glede na spol starostnikov smo opazili naslednje razlike. Pri moških starostnikih je bilo zabeleženih približno enako število izrazov obraza in gibov glave ter načinov besednega izražanja, statistično značilno manj gibov rok in trupa (Sl. 2). Starostnice so najpogosteje komunicirale z izrazi obraza in gibi glave ter le nekoliko redkeje z načini besednega izražanja, statistično značilno redkeje z gibi rok in trupa (Sl. 2). Starostnice so na splošno z zaposlenimi statistično značilno redkeje nebesedno komunicirale kot moški starostniki, in sicer se je to pokazalo pri vseh treh oblikah nebesednega komuniciranja. Rezultat nas je presenetil, saj smo mislili, da so starostnice bolj komunikativne kot starostniki. Res pa je, da je bilo v vzorcu precej manj moških, le-ti so lahko bili v boljši telesni in psihični kondiciji kot je v povprečju bila mnogo večja skupina opazovanih žensk. Med starostnicami so bile tudi zelo stare ženske, pri katerih verjetno več starostnih in bolezenskih sprememb vpliva na njihovo interakcijo z zaposlenimi.

Glede na starost starostnikov smo opazili naslednje razlike. Starostniki starostne skupine do vključno 70 let so najpogosteje komunicirali z izrazi obraza in gibi glave, precej redkeje z načini besednega izražanja ter značilno redkeje z gibi rok in trupa (Sl. 3). Starostniki srednje starostne skupine (71-80 let) so približno enako pogosto komunicirali z izrazi obraza in gibi glave ter načini besednega izražanja ter značilno redkeje z gibi rok in trupa (Sl. 3). Najstarejši starostniki (81 let in več) so približno enako pogosto komunicirali z izrazi obraza in gibi glave ter načini besednega izražanja ter značilno redkeje z gibi rok in trupa (Sl. 3). Rezultat potrjuje tezo, da starostniki težje komunicirajo z rokami in trupom. Nejasno je, zakaj najmlajši starostniki precej redkeje nebesedno komunicirajo z načini besednega izražanja. Rezultat usmerja k nadaljnjim raziskavam, ki bi vključile tudi besedno komunikacijo. V tem primeru bi morda lahko ugotovili, da se mlajši starostniki usmerjajo ne zgolj na izbiro govorjenja ali molčanje, ampak predvsem na vsebino govora.

Glede na postavljene hipoteze je povzetek rezultatov naslednji:

- Starostniki se v izrazih obraza in gibih glave razlikujejo glede na spol in starost, saj se je izkazalo, da so moški statistično značilno pogosteje uporabljali izraze obraza in gibe glave kot ženske. Starostniki različnih starostnih skupin so statistično značilno različno uporabljali izraze obraza in gibe glave. Hipoteza je bila potrjena.
- Starostniki se v gibih rok in trupa razlikujejo glede na spol in starost, saj so moški starostniki z gibi rok in trupa z zaposlenimi komunicirali statistično značilno pogosteje kot starostnice. Razlike so bile tudi med starostnimi skupinami. Hipoteza je bila potrjena.
- Starostniki se v načinih besednega izražanja razlikujejo glede na spol in starost. Hipotezo lahko potrdimo, saj so se starostniki srednje starostne skupine statistično pomembno pogosteje izražali z načini besednega izražanja kot najmlajši starostniki.

Komuniciranje zaposlenih s starostniki

Zaposleni so s starostniki približno enako pogosto komunicirali z izrazi obraza in giba glave ter načini besednega izražanja ter značilno redkeje z gibi rok in trupa (Sl. 1). Rezultat te analize in rezultati statističnih analiz po elementih (starostniki/oskrbovalci, posamezni izrazi) kažejo usklajeno komunikacijo med starostniki in osebami, ki zanje skrbijo.

Glede na spol oskrbovalcev smo opazili naslednje razlike. Moški oskrbovalci so s starostniki približno enako pogosto komunicirali z izrazi obraza in giba glave ter načini besednega izražanja ter značilno redkeje z gibi rok in trupa (Sl. 4). Ženske so, podobno kot moški, s starostniki približno enako pogosto komunicirale z izrazi obraza in giba glave ter načini besednega izražanja ter značilno redkeje z gibi rok in trupa (Sl. 4). Tudi ta rezultat kaže, da so se oskrbovalci prilagajali starostnikom, tudi le-ti so namreč manj komunicirali z gibi rok in trupa. Opazovalci so verjetno ločili med komunikacijo na eni strani in negovalnimi intervencijami, aktivnostmi oskrbe in terapevtskimi postopki na drugi strani, saj so bili za opazovanje usposobljeni, poleg tega kot študenti zdravstvene nege poznajo vse te vrste aktivnosti.

Glede na poklic oskrbovalcev smo opazili naslednje razlike. Medicinske sestre in tehniki zdravstvene nege so najpogosteje komunicirali z izrazi obraza in giba glave, nekoliko redkeje z načini besednega izražanja ter značilno redkeje z gibi rok in trupa (Sl. 5). Bolničarji so najpogosteje komunicirali z načini besednega izražanja, nekoliko redkeje z izrazi obraza in giba glave ter statistično značilno redkeje z gibi rok in trupa (Sl. 5). Podobno so tudi drugi zaposleni približno enako pogosto komunicirali z izrazi obraza in giba glave ter načini besednega izražanja ter značilno

redkeje z gibi rok in trupa (Sl. 5). Ob primerjavi vseh treh poklicnih skupin je videti, da so medicinske sestre/tehniko zdravstvene nege in bolničarji v povprečju enako pogosto komunicirali z izrazi obraza in giba glave ter gibi rok in trupa, ki so bili sicer uporabljeni najmanj. Načine besednega izražanja so najpogosteje uporabljali bolničarji, medicinske sestre/tehniko zdravstvene nege manj. Skupina drugih poklicev je vse tri oblike nebesednega komuniciranja uporabljala nekoliko redkeje. Videti je, da se medicinske sestre in tehniki zdravstvene nege nekoliko bolj zavedajo pomena nebesedne komunikacije, kar so potrdile tudi druge statistične metode. Načini besednega izražanja so bili bolj prisotni pri bolničarjih. Čeprav je pri komunikaciji zaposlenih s starostniki pomembno predvsem, da je le-te čim več, je pomembna tudi vsebina pogovora in tudi to, da je treba sogovornika znati poslušati in mu dopustiti, da sam čim več govori. Tudi ta ugotovitev nakazuje potrebo po nadaljnjih raziskavah, ki bi vključile tudi besedno komunikacijo.

Glede na postavljene hipoteze je povzetek rezultatov naslednji:

- Hipoteze, da se zaposleni v domovih starejših občanov pri uporabi izrazov obraza in gibov glave razlikujejo glede na spol in poklic, nismo potrdili, kajti raziskava ni pokazala statistično pomembnih razlik.
- Hipoteze, da se zaposleni v domovih starejših občanov pri uporabi gibov rok in trupa razlikujejo glede na spol in poklic, nismo mogli potrditi.
- Raziskava prav tako ni potrdila hipoteze, da se zaposleni v domovih starejših občanov pri uporabi načinov besednega izražanja razlikujejo glede na spol in poklic.

Instrument, s katerim smo izvajali opazovanje, je dal rezultate, ki kličejo po njegovi nadaljnji uporabi na področju zdravstvene nege in zdravstvene obravnave drugih populacijskih skupin, saj je dober pokazatelj nebesedne komunikacije in interakcije med različnimi udeleženci.

Zaključek

Pričujoča raziskava potrjuje razlike v nebesednem komuniciranju glede na spol in starost starostnikov. Na te razlike morajo biti pozorne osebe, ki so z njimi v stiku in zadovoljujejo njihove fizične, psihične, duhovne in socialne potrebe. Analiza uporabe posameznih izrazov oz. gibov pri starostnikih oz. zaposlenih (oskrbovalcih) je celo pokazala, da so zaposleni do starostnikov izkazovali prijaznost, skrb, pozornost, empatijo, saj je bilo med izrazi obraza in giba glave ter gibi rok in trupa veliko izrazov naklonjenosti, prijaznosti in sprejemanja. Zaposleni so enak odnos izražali tudi z načini besednega izražanja, saj so najpo-

gosteje normalno govorili, niso se prepirali in segali v besedo. Iz vsega navedenega lahko sklepamo, da je komunikacija med zaposlenimi in stanovalci domov starejših občanov dobra in da se starostniki v teh institucijah počutijo spoštovane, sprejete in varne.

Literatura

1. Altman DG. Practical statistics for medical research. London: Chapman & Hall; 1993.
2. Ebersole P, Hess P, Touhy T, Jett K. Gerontological Nursing & Healthy Aging. St. Louis: Elsevier Mosby; 2005.
3. Hojnik-Zupanc I, ed. Dodajmo življenje letom. Ljubljana: Gerontološko društvo Slovenije; 1997.
4. Mali J. Starost, emocije in emocionalno delo v domovih za stare. Soc Delo. 2002;41(6):317-23.
5. Novak M. Starost - element družbene marginalizacije? In: Mandič S., ed. Kakovost življenja: stanja in spremembe. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, Zbirka znanstvena knjižica; 2000: 125-44.
6. Skupnost socialnih zavodov Slovenije. Predstavitev. Dostopno na: <http://www.ssz-slo.si/slo/main.asp?id=2361E17F> (20. 10. 2008).
7. Statistični urad Republike Slovenije. Prebivalstvo Slovenije se stara - potrebno je medgeneracijsko sožitje. Dostopno na: http://www.stat.si/doc/pub/Staranje_prebivalstva_slo.pdf (18. 11. 2008).
8. Urad Republike Slovenije za makroekonomske analize in razvoj (UMAR). Strategija razvoja Slovenije; 2005. Dostopno na: <http://www.slovenijajutri.gov.si/index.php?id=15> (20. 10. 2008).