



Zdravstveno komuniciranje s starejšimi odraslimi

Nuša Crnkovič, MSc Psychology

Petrovče, 4. februar 2026

Vsebina

1. Osnovni gradniki komunikacije
2. Cilji in oblike komuniciranja
3. Ko se zatakne v komunikaciji...
4. Strategije za učinkovito komunikacijo
5. Motivacijski intervju
6. Kaj pa ko nastopi demenca?
7. Ne pozabimo svojcev
8. Povzetek

OSNOVNI GRADNIKI KOMUNIKACIJE

Osnovni gradniki komunikacije:

- ODNOS
- Spoštovanje
- Skrb (nam je mar za sporočilo)
- Varnost
- Zaupnost
- Pristnost
- Prisotnost (z mislimi smo na pogovoru)

Pri komunikaciji moramo upoštevati tudi:

- **Kontekst** (vsebinski)
 - Prisilna vs. prostovoljna hospitalizacija oz. iskanje strokovne pomoči
 - Prisotnost duševne motnje?
 - Pacient vs. bližnja oseba pacienta?
- **Okolje** v katerem se nahajamo
 - Prisotnost motečih elementov (druge osebe, hrup ipd.)
 - Primernost prostora (temperature, osvetljava, možnost sedenja, itd.)

CILJI in OBLIKE KOMUNIKACIJE

Cilji:

- Informiranje
- Spreminjanje vedenja
- Grajenje odnosa
- Podajanje navodil/zahtev
- Izražanje/deljenje čustev oz. občutkov

Oblike komunikacije

Verbalna in neverbalna komunikacija

- **Verbalna** = besedna komunikacija
- **Neverbalna** = nebesedna komunikacija
 - Telesna drža
 - Obrazna mimika
 - Ton glasu
 - Gestikulacija



Potrebno biti
pozoren na obe!

Pisna vs. ustna/verbalna

OVIRE PRI KOMUNIKACIJI

Na strani pacienta:

- Težave s sluhom
- Težave z vidom
- Kognitivni upad
- Duševne stiske ali motnje
- Kulturne razlike
- Stopnja izobrazbe
- Generacijske razlike (npr. vrednote)

Na strani strokovnjakov:

- Težave s prioritizacijo
- Težave z vzpostavitvijo zaupnega odnosa
- Pomanjkanje časa, znanja
- Nelagodje ob podajanju negativnih povrantih informacij
- Starizem

Zahteva prilagoditev naše strategije komuniciranja

UČINKOVITA KOMUNIKACIJA

Kaj je učinkovita komunikacija?

Populacija starjših odraslih je najbolj heterogena populacija

Pomembno, da jih vključimo v proces sprejemanja odločitev →
npr. oblikovanje načrta zdravljenja

Do's & Don't's

Ja

- Usklajevanje pričakovanj in želja
- Podajanje jasnih, popolnih in konkretnih sporočil
- Validiranje
- Potrpežljivost
- Aktivno poslušanje
- Izražanje želje po razumevanju
- Prostor za izražanje čustev
- Ohranjanje mirnosti
- Jaz stavki
- Asertivnost
- Sprotno preverjanje razumevanja
- Poudarjanje
- Prilagajanje komunikacije sogovorniku
- Upoštevanje neverbalne govorice
- Sprotno reševanje konfliktov in nesoglasij
- Prijaznost

Ne

- Vsiljevanje lastnih prepričanj
- Podajanje zmedenih in dvoumnih sporočil
- Zmanjševanje pomena sporočil in občutkov
- Priganjanje in prekinjanje
- Razmišljanje o svojem odgovoru
- Obsojanje
- Zatiranje čustev
- Razburjanje
- Ti stavki
- Manipuliranje
- Sklepanje (pre)hitrih zaključkov
- Monoton govor
- Neprilagajanje sporočil sogovorniku
- Pošiljanje napačnih sporočil preko telesne govorice
- Ločevanje na zmagovalce in poražence
- Sovražna in nespoštljiva naravnost

Aktivno poslušanje: kaj?

= veščina poslušanja, s katero želimo resnično slišati sogovorca in razumeti sporočilo v ozadju besed.

Aktiven poslušalec = *nevtralen, neobsojajoč* in *vklučen v pogovor* (ne odplava z mislimi ali razmišlja o odgovoru). Svojo pozornost usmerja na govorca in njegovo doživljanje, pri tem pa ga ne prekinja s svojimi argumenti ali idejami.

Aktivno poslušanje: kako?

1. Smo osredotočeni na pogovor
2. Nežno spodbujamo ("mhm", "aha", "a tako", "razumem", "ja")
3. Omogočimo tišino! → ne prekinjamo!!
4. PARAFRZIRANJE: bistvo povedanega povzamemo na svoj način v obliki vprašanja in tako preverimo ali je naše razumevanje pravilno
 - Postavimo odprta vprašanja
 - Zrcalimo čustva govorca (smo "uglašeni")
 - Pozorni smo na neverbalno komunikacijo
5. Pogovor zaključimo na podporen način

Primeri

1. Primer

“V zadnjih dveh tednih sem bil trikrat tako utrujen, da sem moral sesti sredi poti.”

2. Primer

“Ko mi razlagate navodila, jih slišim, ampak čez nekaj minut ne vem več, kaj točno je bilo rečeno.”

3. Primer

“Imam več različnih terminov in se bojim, da bom kdaj zamešal datum ali uro.”

4. Primer

“Včasih preskočim obrok, ker nimam apetita in se mi ne da kuhati.”

Motivacijski intervju

Motivacijski intervju = tehnika, ki se uporablja za motiviranje pacientov, da spremenijo svoje negativno/neoptimalno (z zdravjem povezano) vedenje.

- Izvira iz Rogersove tehnike usmerjenosti h klientom

4 procesi MI

4 procesi izvedbe MI s tremi koraki → začetek, sredina in konec

1. **Angažiranje:** vzpostavitev stika in odnosa, ki je temelj za nadaljevanje
2. **Osredotočanje:** proces ožanja vsebine pogovora na eno ali par pomembnih ciljnih vedenj, ki ga oz. jih želimo s pogovorom nasloviti
3. **Spodbujanje/Izvabljanje:** "srž" pogovora, ki vključuje namenski pogovor o ciljnem vedenju s poudarkom na spodbujanju in razvoju pogovora o spremembah, ob hkratnem minimaliziranju odpora klienta.
4. **Načrtovanje:** zadnji korak, kjer se pogovor usmeri iz "ali naj se sprememba zgodi" oz. "ali se bo sprememba zgodila" na "**kako se bo zgodila**" → lahko vključuje načrt, da se ponovno srečate, ko bo čas za spremembo bolj optimalen ali pa se izdela podroben načrt, vključno s strokovnimi viri pomoči.

Komunikacija z osebo z naglušnostjo

- Poskrbite, da je vaš obraz dobro osvetljen.
- Preverite, če imajo morda slušni aparat.
- Med govorjenjem imejte roke stran od obraza.
- Preden začnete govoriti, pritegnite pozornost osebe.
- Poskusite čim bolj zmanjšati motnje, kot je hrup.
- Govorite jasno in počasi; ne kričite.
- Ne prenehajte poskušati komunicirati z osebami, ki imajo težave s sluhom.
- Imejte pri roki beležko za zapiske.
- Ob menjavi teme to nakažite s premori, vprašanji in gestami.

Komunikacija s slabovidno osebo

- Poskrbite, da je svetlobe dovolj, še posebej na vašem obrazu.
- Preverite, ali oseba uporablja očala.
- Poskrbite, da so vsa navodila (pisna in ustna) ter gradiva jasna.
- Če so prisotne težave z branjem, razmislite o alternativah (npr. zvočni posnetek navodil, diagrami, uporaba pripomočkov ali naprav).

Tiskana gradiva (npr. brošure, plakati)

- Barvni kontrast!
- Zadostna velikost pisave

Ko nastopi demenca...

- Posebno pozornost potrebuje tudi komunikacija:
- govorimo razločno in počasi, s kratkimi stavki;
- naš ton glasu in nebesedna komunikacija naj bo pozitivna in prijazna;
- vzdržujemo očesni stik;
- smo potrpežljivi;
- počakamo na odgovor in ne hitimo;
- spodbujamo, da čim več povedo;
- na razpolago jim damo preproste izbire (npr. »Bi danes raje makarone ali golaž?«);
- med komunikacijo odstranimo moteče dejavnike in se povsem posvetimo pogovoru.

Komunikacija s svojci

Zakaj je pomembno, da podpremo svojce?

- Svojci so pod čustvenim bremenom
 - Pojav depresije, anksioznosti
- Podpora zmanjša stres, nemoč
- Večja kakovost življenja svojcev
- Ključni za oskrbo bolnika
- Boljše sodelovanje pri zdravljenju

Kako podpremo svojce?

- Informiranje o bolezni in oskrbi
- Aktivno poslušanje, pogovor
- Razumevanje in potrpežljivost
- Usmerjanje k pomoči
- Vključevanje v načrtovanje
- Spoštljiv odnos do svojcev

Hvala za pozornost

