

Yaşlı (kişiler) ile etkili iletişim

Effective communication with elderly (people)

Ayşen Temel Eğinli

Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü, Kişilerarası İletişim Anabilim Dalı, İzmir

Öz

İletişim günlük yaşamın bir parçasıdır. Kişilerin yaş alması ile birlikte duyma, görme vb. duyularında meydana gelen bozulma/azalma iletişimin etkinliği üzerinde olumsuz etkiler yaratabilmektedir. Kişinin kronolojik olarak yaş alması/yaşlanması ile birlikte fiziksel, psikolojik ve sosyal değişimler yaşaması söz konusu olur. Her bir değişim kişinin diğerleri ile iletişim kurmasını ve diğer kişileri algılamasını etkilemektedir. Bu nedenle günlük yaşamın bir parçası olan iletişim, hem yaşlı kişi hem de yaşlı kişi ile iletişim kuran/ bakım veren kişiler için adeta bir sorun haline gelebilmektedir. Bu çalışmada “yaşlı” olarak tanımlanan kişi ile kurulan iletişimin özellikleri ele alınmakta, bununla birlikte yaşlı kişi ile iletişim kurarken dikkat edilmesi gereken noktalar açıklanarak iletişimin etkin bir şekilde kurulması için öneriler getirilmektedir.

Anahtar Sözcükler: İletişim, yaşlı, yaşlı ile iletişim, etkili iletişim.

Abstract

Communication is a part of everyday life. When people are getting older, there can be seen sensational distortions just like about hearing, sighting, etc. Accordingly, these distortions can cause some negative impacts on the effectiveness of communication. It can be mentioned that, depending on the chronological getting/growing older of anybody, there can appear physical, psychological and social changings. Every part of these changings not only can affect the communication of people between others, but also it affect the perception of person among other people. Therefore, as a part of daily life, communication can become a kind of problem for elderly people and people who are connected with them or who take care of them. In this study, it is mentioned that the specifications of communication with the people who are defined as “elderly”. In addition to this, it is clarified that the required points for considering when people communicate with elderly people and there are some suggestions for effective communication with elderly people.

Keywords: Communication, elderly person, communication with elderly, effective communication.

Teknoloji ve Yaşlılık

İnsan yaşamı bebeklik, çocukluk, yetişkinlik ve yaşlılık olmak üzere aşamalardan oluşan bir süreçtir. Bir yaşından yüz yaşına kadar olan kronolojik bir süreç ele alındığında bu sürecin her döneminde kişi, diğerleri ile iletişim kurmaya ihtiyaç duymaktadır. İletişim, kişinin diğerleri ile bağlantıda olmasını ve paylaşımında bulunmasını, bir diğer ifade ile yaşamda olduğunu hissetmesini sağlar. Literatür incelendiğinde İngilizce “aging”, “elderly” ve “old” olarak ifade edilen yaşlılık kavramının Türkçe’de “yaşlı/yaşlılık” ya da “ihtiyar/ihtiyarlık” olarak karşılık bulunduğu görülmektedir. Yaşlılık kavramının tanımlanması ya da “yaşlı” kişi olarak adlandırılmanın kronolojik sürecin dışında tam olarak neye göre yapılacağı konusunda bir belirlemenin yapılması oldukça zordur.

Kavram kronolojik olarak yaş almayı ya da kişinin ne kadar süredir yaşadığını/yaşamda olduğunu ifade ediyor olsa da bunun hayatın belirli bir dönemini açıklaması ve özellikle de bu dönemin belirli karakteristik özelliklerle sınırlanması tanımlamayı güçleştirmektedir. “Yaşlılık kronolojik yaşın ilerlemesiyle birlikte biyolojik, psikolojik ve sosyolojik boyutlar kazanan bir süreç olarak tanımlanabilir” (1). “Yaş dönemlerine ilişkin algılar, rol geçişleri, toplumsal yeterlilikler ve bütün bunların sınırlarını belirleyen yaşlar değişmektedir (2). Kronolojik yaş, fiziksel, psikolojik ve sosyal özellikler düşünüldüğünde bir kişinin yaşlı olarak tanımlanması için kesinlikle bir belirleyici kabul edilmemektedir. Kronolojik yılların yanı sıra kişinin kendini nasıl hissettiği ve sahip olduğu fiziksel yeterlilikler bu belirlemenin yapılmasında çok daha etkili olmaktadır (3).

Yazışma Adresi: Ayşen Temel Eğinli

Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü, Kişilerarası İletişim Anabilim Dalı, Bornova, İzmir

İletişim, kişinin doğduğu andan itibaren yaşamın bir parçası olduğu için çoğu zaman üzerinde durup düşünülmemeyen hatta farkına varılmayan bir unsurdur. Ancak, iletişim ile ilgili problemler yaşanmaya başlandığı zaman ne denli önemli olduğu fark edilmektedir. Etkili kişilerarası iletişim, yaşlılığın negatif etkilerini aşmada en önemli araçlardan biridir. Yaşla ilgili faktörler iletişim ile ilgili yeterlilikleri de tehdit edebilmektedir (4). Tüm bu nedenlerle bu çalışmada “yaşlı” kişi / kişilerle iletişimi engelleyen unsurlar ve etkili bir iletişim için dikkat edilmesi gereken noktalar ele alınarak yaşam kalitesinin artırılmasında iletişimin önemini belirtilmesi amaçlanmaktadır.

Yaşlı (Kişiler) ile İletişimi Engelleyen Unsurlar

Kronolojik olarak yaşın ilerlemesi ile kişi tüm yeterliliklere sahip olsa da saçların ağarması, ciltte meydana gelen kırışıklıklar vb. dış görünüşe ait öğelerin varlığı diğerleri tarafından yaşlı kategorisinde değerlendirilmeye neden olabilmektedir. Bununla birlikte kişinin yaş alması ile birlikte hareketlerinde yavaşlamaların ve motor becerilerinde azalmaların olması vb. sebeplerle “eskisi” gibi olamama duygusunu kişi kendisi de hissetmeye başlamaktadır. İki yönlü işleyen bu süreç, kişinin kendisi ile ilgili algılarını ve çevresindekilerin kişi ile ilgili algılarını etkilemekte, bu algılar ise iletişim sürecine bir yön vermektedir.

Kişinin kendisi ve çevresi ile olan iletişimi ve sosyal etkileşimleri de yaşın ilerlemesi ile birlikte azalmakta ya da farklı bir şekilde gelişme göstermektedir. Genel olarak yaşlı kişinin, yaşı, sağlık durumu, sosyal güvencesi, medeni durumu, çocukları, torunları, arkadaş ve komşu ilişkileri, sosyal faaliyetleri vb. çok sayıda unsur yaşamdan duyduğu memnuniyeti belirlemektedir (5). Kişinin yaşamdan duyduğu memnuniyet, öncelikle kendi ile kurduğu iletişimi etkilemekte, bu iletişim ise çevresi ile kurduğu iletişim için belirleyici olmaktadır.

Yaşlanma, işten ayrılmayı ya da emeklilik dönemini de beraberinde getirdiği için ekonomik ve sosyal anlamda da birçok değişime de eşlik etmektedir. Kişiler yaşamlarında meydana gelen sosyo-ekonomik ve sosyo-kültürel değişiklikler nedeni ile çoğu zaman sosyal çevre ve faaliyetlerden izole duruma gelmekte ya da uzak kalmaktadır. Bu durum da iletişimin doğasını ve sıklığını olumsuz yönde etkilemektedir. Bu noktada yaşla ilgili olarak yaşamda meydana gelen değişimlerin varlığı ve buna bağlı olarak iletişim problemlerinin yaşanması oldukça normal kabul edilebilir. Buna ek olarak genellikle yaşlılık nedeni ile yaşanan kronik rahatsızlıklar ve organ ile ilgili hasarların söz konusu olması iletişim ile ilgili sorunların yaşanmasına neden olabilmektedir (4).

“Yaşlı bir kişi” olmak ya da bu şekilde tanımlanmak, toplumda bazı önyargı ve stereotipleştirmeler ile karşı karşıya kalınmasına neden olabilmektedir. Yaşla ilgili stereotipleştirme ve kategorileştirme oldukça otomatik

olarak hızlı ve kolay bir şekilde gerçekleşmektedir. Bir kişinin sadece saçında aklar olması dahi bu kategoriye dahil edilmesini sağlayabilir. Yaşlı olmak da toplumda insan, vatandaş vb. kategorilerden biri haline gelerek bir sosyal kategoride yer almasına neden olmaktadır. Bu bağlamda yaşlı kişiler ile ilgili umutsuz (yalnız, üzgün, korkak vb.) köşesine çekilmiş (sessiz, çok zamana sahip vb.), çok iyi büyük anne/baba (aile odaklı, nazik, bilge vb.) gibi stereotipler geliştirilmektedir. Bu kategorilerden bazıları kişilere oldukça olumlu, bazıları ise uyumsuz, hasta, yalnız vb. olumsuz atıflar yapmaktadır. Söz konusu stereotipler bu kişilerin diğerleri tarafından nasıl algılandığını ya da algılanacağını belirlemede oldukça etkili olmaktadır. Kişi kendini tanımlanan şekilde hissetmese de çevresindeki kişilerin yaşlı kişilere ilişkin sahip olduğu önyargılar nedeni ile üzüntü duymakta ve moral bozukluğu yaşamaktadır (6). Bununla birlikte ileri yaşta olmak beraberinde duyularla ilgili problemlerin yaşanmasına neden olmaktadır. Bu durum iletişimi tamamiyle doğrudan etkilemektedir. Örneğin gözlerin eskisine oranla daha az görmesi küçük yazıları okumada güçlük yaşanmasına, kulakların ağır işitmesi iyi duyamamaya neden olduğu için iletişim sürecinde mesajın algılanmasını olumsuz yönde etkilemektedir. Duyu organlarının işlevlerini iyileştirmek amacı ile kullanılan araçlar (gözlük, işitme cihazı vb.) çevredeki kişilerin yaşlı stereotipini güçlendirmekte ve iletişimin farklı bir şekilde işlenmesine olumsuz tutum ve davranışlara sebep olabilmektedir (7).

Yaşın ilerlemesine bağlı olarak bu kişiler belirli fiziksel rahatsızlıklara sahip olmaya başladıkça kendilerini genellikle hasta ve ölüme yakın hissetmekte ve çevresi tarafından da bu şekilde algılanmaktadır. Bu nedenle de yaşlı kişilerin iletişimi genellikle hastalıklar ve tedavileri ile ilgili olabilmekte, hatta çoğu yaşlı ölüm korkusu hissettiği için iletişimin konusu ölüme odaklanabilmektedir. Bu nedenle de yaşlı kişilere atfedilen sıfatlara bakıldığında kötümser, zor, esnek olmayan, şüpheli, huysuz, kızgın, öfkeli vb. olumsuz nitelendirmelerin yapıldığı görülmektedir. Nadir olarak yaşlı kişilere iyi huylu, babacan, içten, arkadaş canlısı, hoş sohbet vb. sıfatlar yüklenmektedir (8).

Yaşlanma ile birlikte özellikle kişinin duyma ve dengeden sorumlu iki merkezinde problemler ortaya çıktığı anda kişi duyma ile ilgili bir kayba uğradığı gibi, aynı zamanda duyduklarını anlamlandırmada da güçlük çekebilmektedir. Özellikle iletişimin gerçekleştiği ortamda arka plan sesleri mevcut ise, bir grup halinde iletişim kuruluyor ve birçok kişi aynı anda konuşuyorsa bu gibi durumlarda kişinin iletişime ilişkin ifadesi genellikle “duyuyorum fakat anlamıyorum” olmaktadır. Bununla birlikte yaşlanma sürecinin etkilerinden biri de kişilerin diş kayıplarının yaşanmasıdır. Dişler ile ilgili problemlerin yaşanması (eksik dişlerin olması ya da takma/implant dişler kullanılması, vb.), yaşlı kişinin konuşmasında bozulmalar

meydana gelmesine neden olabilmekte bu da konuşmanın diğer kişiler tarafından anlaşılmasını güçleştirmektedir. Bazı durumlarda yaşlı kişinin ses kalitesinde kayıplar olabilmekte, bu da çok az da olsa günlük yaşamdaki iletişim fonksiyonlarını etkilemektedir. Bununla birlikte çoğu zaman hafızada meydana gelen azalmalar, dikkatin azalması ve daha yavaş konuşmaya neden olabilmektedir. Bu durum da iletişim sürecinde ifade etme ve anlamlandırma üzerinde etkili olmaktadır (9).

Ses, konuşma dili için en önemli araç olup, iletişimin gerçekleşmesinde temel unsurdur. Duyma, iletişim sürecinde kişinin hem kaynak hem de alıcı durumunda olduğunda iletişimi etkin bir şekilde sürdürmesinde en önemli fonksiyondur. Kişi duyma aracılığı ile hem diğerleri ile iletişim kurmakta hem de çevresinde olup bitenleri algılamaktadır. Duyma yeteneği kaybedildiğinde kişinin günlük yaşamındaki dinleme eylemi sona ermekte bu da yaşam kalitesini çok fazla olumsuz olarak

etkilemektedir. Kişinin günlük yaşamındaki kişisel ve sosyal amaçlarını gerçekleştirmesi için iletişim kurması şarttır ancak dinleme ile ilgili bir engelinin olması aslında iletişiminin ve dolayısıyla yaşam kalitesi için de bir engel oluşturmaktadır (10).

Yaşlılık sürecinde görme ve duyma ile ilgili problemlerden başka hafızada tutmada güçlükler nörolojik ve depresif rahatsızlıklar diğer kişilerle (arkadaşlarla ve akrabalarla vb.) daha az etkileşim kurulmasına ve daha az iletişim fırsatı yakalanmasına sebep olmaktadır (11). Yaşlı kişinin fiziksel olarak iletişimin etkili olamaması durumunda diğer kişilerin tepkileri nedeni ile psikolojisi de olumsuz etkilenmekte, bu da iletişim kurmaya isteksizlik yaratmaktadır. Aşağıda Tablo-1’de yaşlı kişi ile etkili iletişimin önündeki fiziksel, duygusal, çevresel, psikolojik ve dil ile ilgili engeller yer almaktadır. Söz konusu engellerin bilinmesi ya da farkına varılması etkili bir iletişim kurmak için ilk ve önemli bir adımdır.

Tablo-1. Yaşlı (Kişi) ile Etkili İletişimin Önündeki Engeller*

Fiziksel/Duyusal	Duyusal	Çevresel	Psikolojik	Dil
Duyusal hasarlar Görme Duyma Medikal Baş dönmesi Hafıza Kontrol edilemeyen beden hareketleri Acı, ağrı, yorgunluk, halsizlik vb.	Endişe Evham Merak Korku Sinirlilik Sıkılma İlgisizlik	Yabancı/yeni ortam Kalabalık / gürültülü Çok sıcak/soğuk Rahatsızlık veren Huzursuz ortam	Zihinsel/Ruhsal Rahatsızlıklar Depresyon/anksiyete Şizofren Fobi Obsesif kompulsif Post travmatik stres bozukluğu Demans Hafıza kaybı	Çok fazla bilgi Çok az bilgi Medikal jargon Çok hızlı/yavaş konuşma Patronvari/Himaye eden konuşma tarzı Alçak/yüksek ses tonu Aşırı yakınlık içeren ifadeler

*25 numaralı kaynaktan yararlanılarak oluşturulmuştur.

Yaşlı (Kişiler) İle İletişimin Odak Noktaları

Yaşlı kişi(lerin) günlük yaşamlarını sürdürebilmesi ve yaşam kalitesinin artması için çevresi ile iletişim kurması en önemli unsurdur. İletişim kuramayan ya da etkili bir iletişim gerçekleştiremeyen yaşlı kişiler öncelikle yaşamsal ihtiyaçlarını karşılayamamakta, kendilerini yalnız hissetmekte, çevresindekiler ile paylaşımlarının azalması sonucunda da mutsuz olmaktadır. Yaşlı kişi ile kurulacak etkili bir iletişim onların günlük yaşam ile bağlantılarının sağlanması ve yaşam memnuniyetlerinin artmasını sağlamaktadır.

İletişim, kişinin kendi dışındaki çevre ile bağlantısını sağlamakta ve sosyal yaşamını oluşturmasına yardımcı olmaktadır. Kişiler yaşlanmadan önce nasıl ki iletişim, yaşamlarının merkezinde ise kişi, belirli bir yaşa geldikten sonra da aynı şekilde olmasını istemekte ve beklemektedir. Ancak birçok yaşlı kişi çeşitli hastalıkları, duyma ve görme problemleri gibi nedenlerle aile ve

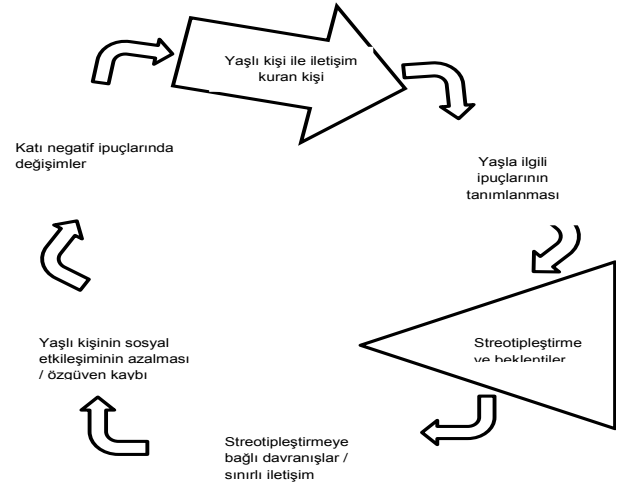
arkadaşlarından daha çok sağlık çalışanları ile iletişim kurmak durumunda kalmaktadır. Bu noktada yaşlı kişilerle iletişimin odak noktası “bilgi değişiminden daha çok etkileşim” olmalıdır. Diğer yandan iletişim görev odaklı olmak yerine kişiye değer vermeyi ön planda tutmalıdır. Özellikle yaşlı kişi/hastaya bakım veren kişilerin “bakım verme ve iletişimin birbiri ile bağlantılı bir süreç olduğu ve birlikte ilerlediği” ilkesini benimsemesi gereklidir (12).

Etkili iletişim, özellikle uzun dönem bakım verilen hasta ve bakım veren sağlık personeli arasında köprünün kurulmasına ve daha kaliteli bir sağlık hizmeti verilmesine yardımcı olmaktadır. Yaşlı kişi ile iletişimde kişi merkezli bir bakım da söz konusu olduğu için iletişim, hastalık ya da özüne bakmaksızın değer verme, saygı duyma, onure etmeye dayalı olmalıdır. Böylece verilen bakım hizmetleri insancıl, daha konforlu, destekleyici ve kişilerarası ilişkilere dayalı olmaktadır (13).

İletişimin etkinliği, iletişimde bulunan tarafların birbirleri hakkında sahip oldukları bilgilerin çokluğu bir diğer ifade ile ortak deneyim alanının fazla olması ile yakından ilgilidir. Yaşlılarla iletişim kurarken onların yaşamları hakkında bilgi edinmek gerekir. “Onları neler mutlu eder, neler üzer; neler rahat etmesini sağlar ya da neler huzursuz eder, neye sahipler ve neleri kaybetmişler, geçmiş hakkında nasıl hissediyorlar, gelecek hakkında neler hissediyorlar” gibi noktaları anlamak gereklidir (14). Bu bilgiler iletişimde paylaşılacak konuları belirlemeye yardımcı olmakta ve ortak konuların paylaşılıyor olması da iletişimdeki tarafların birbirlerine yakınlık duymalarını sağlamaktadır.

Kişilerin yaş alması ile birlikte özellikle hayatlarının bu döneminde çevresindeki kişilerle iletişim kurmaya ve onlardan destek almaya daha çok ihtiyaçları vardır. Hastalıklarla birlikte belirli yetilerin azalması, kişilerin iletişimle ilgili engellerle karşılaşmasına neden olmaktadır. Bunun yanı sıra kişilerin yaşlı kişiler ile ilgili algıları, düşünceleri ve tutumları da iletişim için bir engel oluşturmaktadır. Yaşlı kişilerle iletişimdeki engellerin nasıl işlerlik kazandığını İletişim Açmazı Modeli (Communication Predicament Model) çok iyi açıklamaktadır. İletişim Açmazı Modeli, yaşlı bir kişi ile iletişim sürecinde diğer kişilerin sahip oldukları kalıplaşmış düşünce ve davranış tarzlarının iletişim için negatif etkiler yarattığını ortaya koymaktadır. Şekil-1’de görüldüğü gibi yaşlı bir kişi ile karşılaşan/iletişim kurmak durumunda olan birey, kişinin ismini dahi öğrenmeden ilk temasta dış görünüşe bakarak yaşı ile ilgili ipuçlarından hareketle bir tanımlama yapmaktadır. Ardından yaşlılara ilişkin stereotipler devreye girmekte bunlar doğrultusunda beklentiler geliştirilmektedir. Tüm bu beklenti ve algılamalar ise iletişimdeki kelimeleri, ses tonu vb. konuşmaya ilişkin unsurları seçmeye yardımcı olmakta, bebek konuşması (baby talk), kontrollü ebeveyn konuşması, sahte saygı, daha az dinleme, belirli başlıklarla sınırlandırma, yaşlı önyargısı ile değerlendirme gibi olumsuz iletişim tarzlarında bulunulmasına neden olabilmektedir. Bu durumda iletişim ile ilgili belirli seçimlerin önyargılar doğrultusunda yapılması ile birçok olumlu iletişim fırsatı sınırlandırılmış olmaktadır. Bu sebeple de yaşlı kişi ile kurulan sosyal etkileşim azalmakta dolayısıyla iletişim yüzeysel olarak gerçekleşmekte ve sonuçta yaşlı kişinin kendine olan özgüveni azalmakta, iletişime isteksizlik oluşmaktadır (11).

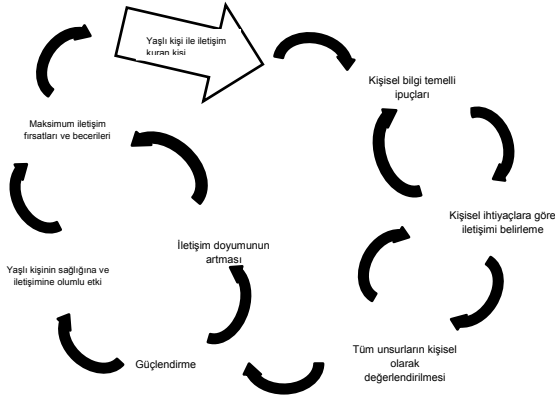
Yaşlı kişi ile kurulan iletişimin engellerle karşılaşmaması ya da iletişimin daha etkili bir şekilde gerçekleştirilmesi için öncelikle “yaşlı” kişilerin psikolojik durumu ve yaşlı kişiler ile iletişimin özellikleri hakkında eğitim alınması gereklidir. Söz konusu eğitim kişilerin farklı zihin haritalarına sahip olmalarına neden olmaktadır. Bu eğitimin ardından kişiler, yaşlı (kişiler) ile iletişim kurarken İletişim Geliştirme Modeli’ndeki gibi bir iletişim sürecinin işlenmesi söz konusu olabilmektedir.



Şekil-1. İletişim açmazı modeli (Communication Predicament Model) (11 numaralı kaynaktan alınmıştır).

İletişim Geliştirme Modeli (Communication Enhancement Model), yaşlı kişi ile iletişim kurarken iletişimi ve bilişsel yetenekleri destekleyici bir özellik göstermektedir. İletişim yeterlilikleri açısından yaşlı ile iletişim kurarken tüm detayları değerlendirmeyi ve bu doğrultuda mesaj oluşturmayı amaçlamaktadır.

Şekil-2’de görülen İletişim Geliştirme Modeli yaşlı kişi ile iletişimde olumlu sonuçların ve iletişime ilişkin fırsatların elde edilmesine ilişkin bir süreci açıklamaktadır. Bu süreçte, yaşlı kişi ile iletişim kuran kişi, öncelikle yaşlı kişiyi tanımak adına kişisel ipuçlarını toplamak ve dolayısıyla kişiyi tanıma amacı ile iletişime başlamaktadır (Örneğin yaşlı kişi çok fazla bilgi edinmeyi seven ve sağlığını etkileyen tüm durumları bilmeyi isteyen biri olabilir.) Bununla birlikte, yaşlı kişi hakkında duyma ve görme yeteneği, bilişsel kapasitesi vb. bilgiler edinilmekte, değerli aile hikâyesi, sosyal bağlantıları, kişisel bilgileri, seçimleri ve tercihleri, kişisel ilişkileri vb. hakkında bilgi sahibi olunmakta bunlar da asıl iletişime geçilmesini kolaylaştırmaktadır (13). Elde edilen ipuçları doğrultusunda yaşlı kişinin ihtiyaçları belirlenerek iletişimin ne şekilde kurulacağına ve ilerleyeceğine karar verilmektedir. Bu da her iletişim durumunun kişiye özgü olduğunu, diğer bir ifade ile yaşlı kişi ve iletişim kuran kişi ile ilgili tüm bileşenlerle yakından ilgili olduğunu açıklamaktadır. Bu durum da içinde bulunulan ortamdaki iletişim araçlarından (görsel ve sesli araçlar, yazılı materyaller, teknik ekipmanlar vb.) en uygun seçimi yapmayı gerektirmektedir. Süreç içerisinde iletişim ile ilgili herhangi bir engel söz konusu ise bu engeller değerlendirilerek ortadan kaldırılmaya çalışılır. Tüm bunlar özünde yaşlı kişiye saygı, ilgi ve hassasiyetin bir göstergesidir. Yaşlı kişinin sağlığı için hangi iletişim biçimi ve yöntemi uygun ise seçilir. En maksimum iletişim beceri ve fırsatları yaratılarak iletişim kurulur. Bu doğrultuda tekrar yaşlı kişiden geribildirim alınarak iletişim süreci yenilenir ve sürdürülür (11).



Şekil-2. İletişim geliştirme modeli (Communication Enhancement Model) (15 numaralı kaynaktan alınmıştır).

Yaşlı (Kişiler) İle Etkili İletişim İçin Yaklaşımlar

İletişim diğer kişilerle kısa ya da uzun dönemli ilişkiler geliştirmenin tek anahtarıdır. İletişim sürecinde diğer kişilerle kurulan tüm etkileşimler birçok mesajla doludur. Etkili bir iletişim, sadece doğru kelimeleri seçmek ve çok iyi bir konuşma becerisine sahip olmak ile elde edilmesi mümkün bir beceri değildir. Etkili iletişim, iletişimde bulunan iki kişinin sahip olduğu kişisel özellikler ve çevresel faktörlerin etkisi ile şekillendiği için çok sayıda unsurdan etkilenmektedir. Kişilerin yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim, sosyal rolleri, yaşadığı çevre, deneyimler, duygular, düşünceler, tutumlar vb. unsur mesajın ne şekilde kodlanacağını ve nasıl gönderileceğini belirlediği gibi, mesajın hedefi olan kişinin bunu nasıl algılayıp anlamlandıracağı da bu unsurlar tarafından etkilenmektedir.

Bununla birlikte iletişim, sadece sözlü ifadeler ile yaratılan bir süreç olmayıp, sözsüz unsurlar da mesajın oluşturulmasında ve anlamlandırılmasında oldukça etkilidir.

Yaşlı kişi ile iyi bir iletişimin en önemli ilkesi, iletişim kurulan her bir kişinin ayrı bir birey olduğu ve farklı özelliklere sahip olduğunu bilmektir. Bununla birlikte iletişim sürecinde saygının gösterilmesi ve bu bağlamda da kişilerin isimleri ile birlikte "bey, hanımefendi" ifadelerin kullanılması tercih edilmelidir. Kişisel yakınlık içeren "tatlım, aşkım, canım" vb. ifadelerden özellikle kaçınılması gereklidir (15).

Yaşlı ile iletişimde çok uzun ve kompleks cümleler kurmaktan kaçınılması, cümlelerin kısa dönemli hafızada kalabilecek nitelikte bölünerek ifade edilmesine özen gösterilmesi gereklidir. Yaşlı kişinin kendisi ile ilgili sosyal ya da aile öyküsünü açıklamasının sağlanması, belirli hastalıkların teşhis ve tedavisinde önem taşımaktadır. Bu nedenle kurulan iletişimde açık uçlu sorular (bir günlük beslenme hakkında bilgi verebilir misin? / nerede kimlerle yaşıyorsun? vb.) kullanılarak yaşlı kişinin kendini açıklamasına izin verilmesi, detaylı bilgilere ulaşmayı kolaylaştırmaktadır. Bu süreçte kişinin

sözel ifadelerini dinlerken aynı zamanda sözsüz unsurların nasıl eşlik ettiğine dikkat edilerek anlamlandırmanın bu doğrultuda yapılması gereklidir. Diğer yandan yaşlı kişiden sadece belirli bir bilginin aktarılması bekleniyorsa bu durumda ise kapalı uçlu sorular (sana yardım edecek biri var mı?/ ilaçların saat kaçta alıyorsun?) kullanılarak detaylı açıklamalar engellenerek, odaklanılacak konulara geçiş sağlanabilir (16).

Sözlü ve sözsüz iletişim birbirlerini tamamlayıcı özellik göstermektedir. Sözlü iletişim ses tonu, vurgulama, sesin kalitesi vb. sözsüz unsurları da içinde barındırmaktadır. Çoğu zaman sözsüz iletişim sözlü iletişimi tamamlamakta, pekiştirmekte, vurgulamakta, düzenlemektedir. Bununla birlikte sözsüz iletişim, sözlü iletişimin yerine geçebilmekte, sözler olmadan ilişkileri tanımlamakta, tekrar etmeyi sağlamaktadır (17).

Sözsüz iletişim, sözlü iletişim kadar hatta çoğu zaman daha fazla önem taşımaktadır. Bir mesajın tam ve doğru olarak anlaşılabilmesi için sözlü mesajın sözsüz mesaj tarafından desteklenmesi ya da açıklanması gerekmektedir. İki mesaj arasında bir uyumsuzluk söz konusu olduğunda iletişime ilişkin güven sarsılabilir. Yaşlı kişi ile iletişim kurarken kişinin göz seviyesinde olmak ve göz teması kurmak çok büyük önem taşımaktadır. Özellikle duyma ile ilgili problemi olan yaşlı kişiler dudak okudukları için iletişim sırasında, yaşlı kişi ile iletişim kuran kişi yüz yüze ve göz göze iletişim kurmaya özen göstermelidir (13).

Yaşlı kişi ile iletişimde dokunmak en önemli iletişim araçlarından biridir. Dokunmak "şimdi ve burada" duygusunun aktarılmasında etkili olup, kişinin farkında olduğunun gösterilmesini ve hissedilmesini sağlar. Tokalaşmak, omuzuna ya da koluna dokunmak iletişim için bir kapının açılmasını sağlar (18). Dokunmak sadece sözsüz bir iletişim aracı değildir. Çoğu zaman sınırlı bir zamanda bilişsel bir fonksiyon üstlenmekte, sıcaklık, yakınlık, ilgi, bakım verme vb. birçok duyguyu aktarmaktadır. Yaşlı hastalara dokunma yolu ile sözlü iletişim desteklenebilir, belirli açıklamaların daha iyi yapılması sağlanabilir. Dokunma ile yaşlı ile kişi iletişim kuran kişinin fiziksel varlığını hissetmekte bununla birlikte psikolojik olarak yakınlık duymakta ve ruhsal anlamda da paylaşımda bulunmaktadır (19).

Hollinger, 1986 yılında 65-75 yaş arasında kronik rahatsızlığı nedeni ile yatağa bağımlı halde olan 24 yaşlı hasta ile yapılan görüşmeler sonucunda; yaşlı kişiler ile iletişimde dokunmanın, kabul edilme ve iletişime teşvik etmek için çok önemli olduğunu ifade etmektedir. Özellikle iletişim sürecinde hemşirenin yaşlı kişinin ellerini iki elinin arasına alarak konuşmasının etkileşimi güçlendirdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte hemşirenin hastaya dokunmasının yaşlı kişinin iletişime yanıt vermesini tetiklediği ve iletişimin sıklığını arttırdığı görülmüştür. Araştırma sürecinde söz konusu hastaların hemşirelerin dokunması ile ilgili olarak çevresi ile sosyal etkileşimlerinin arttığı da gözlemlenmiştir. Araştırma

sonucunda yaşlı kişi ile iletişimde özellikle sözsüz iletişim kanallarının (dokunma, göz teması, beden hareketleri vb.) çok sayıda kullanılması iletişim engellerinin ortadan kaldırıldığı ifade edilmektedir (20).

Yaşlı kişi ile iletişimin kurulan “alan/ortam” da mesajın anlamlandırılmasında oldukça belirleyici bir etki göstermektedir. Yaşlı kişinin evinde kurulan iletişim, çoğu zaman yaşlı kişide O'nun özel alanına girildiği ve bu alana müdahalede bulunulduğu hissi yaratmaktadır. Yaşlılık ile ilgili bazı sınırlamalar kişiyi zorlarken bunun yanında ev alanını başka bir kişi ile paylaşmak durumunda kalmak da tehdit edici olarak algılanmaktadır. Yaşlı kişiler ile klinikte, hastanede ya da yaşlı bakım merkezlerinde kurulan iletişim de çevresel faktörler nedeni ile kesintiye uğrayabilmektedir. Söz konusu ortamlar oldukça gürültülü ve çok sayıda kişinin bulunduğu yerler olduğu için, kişiler arasında kurulan iletişim bu faktörlerden olumsuz etkilenmektedir. Bunlar da iletişim üzerinde kısıtlayıcı ve kesintiye uğraticı bir etki göstermektedir (21).

Yaşlı kişilerle iletişim kurarken yargılamadan ve empatik dinlemeyi başarmak, açıklamalarda bulunmak, bilgi vermek, anlaşılıp anlaşılmadığını kontrol etmek, konuya odaklanmak, geri bildirimde bulunmak etkili olabilmektedir. Ancak yaşlı kişi, yaşın ilerlemesi ile birlikte bazı kronik hastalıklara sahip ise bu durumda iletişim sürecinde farklı iletişim yaklaşımlarının uygulanması gerekli olabilmektedir. Duyma kaybı olan bir yaşlının iletişim ile ilgili sorunlar yaşamaya başlaması ile yaşam kalitesi de azalmakta, hatta çoğu zaman sanki

yaşamdan izole olmuş gibi hissederek depresif bir ruh haline bürünmesine neden olabilmektedir. Bununla birlikte diğer kişilerin sözlü iletişimlerini yanlış ya da eksik anlama yüzünden negatif tepkilerle karşılaşması ile incinmekte ve dolayısıyla iletişim kurmak istememesi söz konusu olabilmektedir. Diğer yandan görme duyusu zayıflamış ya da hasar görmüş yaşlı kişinin temel yaşam ihtiyaçlarını karşılamada problemlerle (yemek yeme, giyinme, okuma, araba sürme vb.) karşılaşması olasıdır. Bu durum kişide olumsuz bir ruh hali yaratmaktadır. Bu duygular içindeki yaşlı kişinin iletişimi kurmaya istekliliği tamamı ile çevresindeki kişilerin yaklaşımlarına bağlı olmaktadır. Yaşlı kişinin bilişsel ya da nörolojik birtakım rahatsızlıklar yaşaması sonucunda iletişim sürecinde anlamaya ve anlamlandırmaya ilişkin sorunlar yaşaması nedeni ile iletişim süreci oldukça zorlaşmaktadır. Bu noktada iletişim sürecinde amaç, öncelikle yaşlı kişinin iletişime teşvik edilmesi, duygu ve düşüncelerini ifade etmesini sağlamaktır. Bunun ardından iletişim sürecinde anlatma ve anlaşma noktasına gelinebilir (22).

Yaşlı kişilerle kurulan sözlü ve sözsüz iletişimin niteliği çoğu zaman genel iletişimden farklılık taşımaktadır. Yaşlı kişinin eğitim düzeyi, bilişsel özellikleri, sağlık durumu, yaşam boyunca tercih ettiği iletişim şekli vb. birçok faktör iletişim ile ilgili belirleyici olabilmektedir. Özellikle belirli hastalıklara sahip yaşlı kişilerle iletişim süreci hastalığın niteliğine göre şekillenebilir (20). Aşağıda Tablo-2'de farklı kronik rahatsızlıklara sahip yaşlı kişiler ile iletişimin etkili bir şekilde kurulabilmesi için uygulanabilecek iletişim yaklaşımları yer almaktadır.

Tablo-2. Kronik Rahatsızlıklara Sahip Yaşlı Kişi ile İletişim Sürecinde İletişim Yaklaşımları*

Duyma	Görme	Bilişsel	Nörolojik
<ul style="list-style-type: none"> • Kişi ile yüz yüze olmak • Göz teması kurmak • En iyi duyabileceği pozisyonu almak / aldırılmak • En iyi ne şekilde duyduğunu sormak • İletişimin başlangıcında kişinin dikkatin odaklanmasını sağlamak • Duyma kaybı olduğunu hatırlatan ifade ve tavırlardan kaçınmak • Uygun olmayan dilsel ifadelerin kullanımından kaçınmak • Konuşurken başını öne eğmemek ve farklı yönlere dönmek • Konuşma hızını ve ses tonunu iyi ayarlamak • Sözsüz unsurlarla (el-kol hareketleri vb.) konuşmayı desteklemek • Konu değiştiğinde aralar vermek • Dış sesleri azaltmak 	<ul style="list-style-type: none"> • Kişinin iletişim başladığında dikkat ettiğinden emin olmak • Yavaş bir hızda ve tane tane konuşmak • Kişi ile aradaki mesafenin uzak olmamasına dikkat etmek • Konuşma sırasında odadan ayrılmamak • Bazı kavramlar için betimleyici ifadeler kullanmak • Basılı materyallerden yardım almak • Bazı durumlarda eli ile dokunarak anlamasını sağlayamaya yardımcı olmak • Açıklama yapmadan odada bir şeylerle ilgilenmemek 	<p>Basitleştirici</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tek aşamalı isteklerde bulunmak • Yavaşça konuşmak • Yanıt için bir zaman vermek • Dikkat dağınıklığını azaltmak • İpuçlarını yakalamak ve vermek <p>Kolaylaştırıcı</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yardım teklif etmek • Duygu ve düşüncelerini açıklamasını sağlamak • Konuları kendinin seçmesine izin vermek • Açık uçlu sorular sormak • Espri ve nüktelerden yararlanmak <p>Anlayış Yaratma</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karışıklık olan yanlış anlaşılan konuyu tanımlamak • Duygu ya da düşünce ile ilgili temayı tam olarak tespit etmek • Gizli anlamları keşfetmek / nasıl anlaşıldığını ortaya koymak • Saygı ve ilgiyi hissettirmek • Zamanın olduğunu ve zaman ayrıldığını ifade etmek 	<p>Konuşma bozukluğu (dysarthria)/ Konuşamama (aphasia)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durumu, tedavi ile ilgili detayları açıklamak • Çocukça ya da patronvari bir iletişimden kaçınmak • Sessiz bir ortam yaratmak • Kendini ifade etmesine fırsat vermek ve sabırlı olmak • Yavaş bir hızda konuşmak • Tek soru tek yanıt şeklinde iletişimi yapılandırmak • Düşünce ve isteklerini öğrenerek birlikte karar vermek • Konuşmaya teşvik etmek ve açıklamalarını objelere ya da beden dili ile destekleyerek yapabileceğini aktarmak • Mesajın belirli bölümlerini kişiye tekrar etmek ve doğru anlaşılıp anlaşılmadığını teyit ettirmek • Kişinin zekasını etkilemediğini unutmamak ve çocukmuş gibi davranmamak • Çok zorlanılan durumlarda söylenmek istenen “sözcüğü” tahmin etmek ya da cümleyi tamamlamasına yardım etmek

*22 numaralı kaynaktan yararlanılarak oluşturulmuştur.

Sonuç

Kişinin kronolojik olarak yaş alması ile birlikte "yaşlı" olarak tanımlanması ve bu sürecin getirdiği birçok fiziksel, psikolojik ve sosyal değişim kişiyi birçok yönden olumsuz olarak etkilemektedir. Hatta bazı yaşlı kişilerin kronik hastalıkları nedeni ile diğer kişilerin bakımına muhtaç olması, kendilerini psikolojik olarak kötü hissetmesine neden olmaktadır. Yaşlanma ve yaşlılık sürecinde kişinin çevresindekiler ile bağlantılarını yitirdiğini hissetmesi özünde iletişim yeteneğini kaybettiğini ya da iletişimsiz kaldığını hissetmesi anlamına gelmektedir. Yaşam ile ilgili kaygıların azaldığı ve kişinin kendini gerçekleştireceği bu yılların iletişim ile ilgili kaygılarla dolu olmaması için iletişime ayrıca özen göstermek gereklidir.

Yaşlanma sürecinde kişilerde meydana gelen değişimler kişiden kişiye farklılık göstermekte, bu da iletişimin ne düzeyde etkilendiği üzerinde belirleyici olmaktadır. Bazı yaşlı kişiler bu süreçte hiçbir olumsuzlukla karşılaşmamakta ve iletişimi hiç, bazen çok az etkilenmektedir.

İletişim, yaşlı kişiler için en önemli yaşamsal ihtiyaçtır. Özellikle belirli hastalıklar nedeni ile diğer kişilerin bakımına muhtaç olunan durumlarda iletişim, kişinin kendine olan güveninin geri kazanılması, kendinin farkına varması, dış çevresi ile ilgili olması açısından belirleyici bir etkiye sahiptir. Yaşlı kişi ile etkili bir iletişim kurabilmek için en önemli koşul, yaş ayrımcılığına neden olan yaş ile ilgili önyargı, inanç, tutum ve stereotipleştirmeden kaçınarak, yaş ile ilgili tanımlamalar yapılmasından uzak durmaktır. Bununla yaşlı kişi ile etkili bir iletişim için, yaşlı kişi ile ilgili kişisel bilgilerin edinilmesi ve O kişiye özgü iletişim yaklaşımının belirlenmesi gereklidir. Ayrıca iletişim sürecinde etkileşimler sonucunda elde edilen geribildirimler aracılığı ile sürekli olarak yeni iletişim fırsatlarının yakalanması ve iletişim becerilerinin ortaya konulması sağlanmalıdır. Bir yaşlı kişi için iletişimin temel amacı, sadece iletişime tepki vermesi iken, diğeri için iletişimi sürdürülebilmesi haline gelebilir.

Kaynaklar

1. Tufan İ. Antik Çağdan Günümüze Yaşlılık. İstanbul: Aykırı Yayıncılık; 2002:87.
2. Onur B. Gelişim Psikolojisi, Yetişkinlik, Yaşlılık, Ölüm. 5. Baskı. Ankara: İmge Kitabevi; 1997:296.
3. Barrett A E. Cantwell LE. Drawing on stereotypes: Using undergraduates' sketches of elders as a teaching tool. *Educ Gerontol* 2007;33(4):327-48.
4. Shadden BB. Understanding the impact of aging on interpersonal communication. *NSSLHA Journal* 1984;12:51-60.
5. Kurt G, Beyaztaş BY, Erkol Z. Yaşlıların sorunları ve yaşam memnuniyeti. *Adli Tıp Dergisi/Turkish J For Med* 2010;24(2):32-9.
6. Blaine B.E. Understanding the Psychology of Diversity, USA: Sage Publications; 2012: 176-177.
7. Clark-Cotton MR, Williams RK, Goral M, Obler LK. Language and communication in aging. In: Birren JE (ed). *Encyclopedia of Gerontology: Age, Aging, and the Aged*. London:Elsevier; 2007:1.
8. Lyons I. Public Perceptions of Older People and Ageing. Dublin: National Centre for the Protection of Older People (NCPOP); 2009:14.
9. Busacco D. Normal communication changes in older adults. *Let's Talk For People With Special Communication Needs*. ASHA 1999;41(1):49-50.
10. Pichora-Fuller MK, Carson AJ. Hearing health and the listening experiences of older communicators. In: Hummert ML, Nussbaum JF (ed) *Aging, Communication, and Health, Linking Research and Practice for Successful Aging*, London: Lawrence Erlbaum Associated Publishers; 2001:43-51.
11. Ryan EB, Meredith SD, MacLean MJ, Orange JB. Changing the way we talk with elders: Promoting health using the communication enhancement model. *Int J Aging Hum Dev* 1995;41(2):89-107.
12. Smith M. Getting facts: effective communication with elders. In: *Geriatric Mental Health Training Series: Revised*. Iowa: The John A. Hartford Center of Geriatric Nursing Excellence, College of Nursing, University of Iowa; 1993:1-20.
13. Williams K. Evidence-based strategies for communicating with older adults in long-term care. *JCOM* 2013; 20(11):507-12.
14. Burnside IM. Listen to the aged. *Am J Nursing* 1975;75(10):1800-3.
15. Hingle ST, Robinson S. Enhancing communication with older patients in the outpatient setting. *Semin Med Pract* 2009;12:1-7.
16. Gerontology.ku.edu. [homepage on the Internet]. USA:The Gerontological Society of America. Communicating with older adults: An evidence-based review of what really works. 2012 [cited 09 July 2015] Available from: <https://gerontology.ku.edu/sites/gerontology.drupal.ku.edu/files/docs/GSACommunicating%20with%20Older%20Adults%20low%20Final.pdf>.
17. Richmond VR, McCroskey JC. *Nonverbal behavior in interpersonal relations*, Boston, MA: Allyn and Bacon/Pearson Education; 2000:10-2.
18. Schwab M. Caring for the aged. *Am J Nurs* 1973;73(12): 2049-53.
19. Gleeson M, Timmins F. Touch: A fundamental aspect of communication with older people experiencing dementia. *Nurs Older People* 2004;16(2):18-21.
20. Hollinger L. Communicating with the elderly. *J Gerontol Nurs* 1986;12(3):8-13.
21. Miller L. Effective communication with older people. *Nurs Stand* 2002;17(9):45-50.
22. Touhy TA. Communicating with older adults. In: Touhy TA, Jett K (ed). *Evolve Resources for Ebersole&Hess' Toward Healthy Aging*. 8th Edition. Elsevier Mosby; 2011:81-106. [cited 09 July 2015]. Available from: <http://www.us.elsevierhealth.com/media/us/samplechapters/9780323073165/Chapter%2006.pdf>.