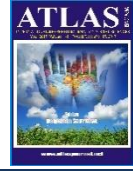




ATLAS INTERNATIONAL REFEREED JOURNAL ON SOCIAL SCIENCES

ISSN:2619-936X



Article Arrival Date:01.06.2018

Published Date:12.09.2018

2018 / September

Vol 4, Issue:12

Pp:938-943

Disciplines: Areas of Social Studies Sciences (Economics and Administration, Tourism and Tourism Management, History, Culture, Religion, Psychology, Sociology, Fine Arts, Engineering, Architecture, Language, Literature, Educational Sciences, Pedagogy & Other Disciplines in Social Sciences)

YAŞLILARLA ETKİLİ İLETİŞİM

EFFECTIVE COMMUNICATION WITH THE ELDERLY

Arş. Gör. Seda GÖNCÜ SERHATLIOĞLU

Karabük Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Ebelik Bölümü, e-mail: sedagoncu07@gmail.com
İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ebelik Anabilim Dalı, Doktora Programı

Dr. Öğr. Üyesi Taner ARTAN

İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü,
e-mail: t.artan@hotmail.com

ÖZET

İnsan yaşamı bebeklik, çocukluk, yetişkinlik ve yaşlılık gibi dönemlerden oluşur ve bu dönemlerin her birinde iletişim temel rol oynamaktadır. Çünkü insanoğlu yaşamının devamı için bir şekilde diğer insanlarla iletişime geçerek, yaşam sürecini devam ettirmektedir. Kronolojik yaşın ilerlemesiyle kişide değişen biyolojik, psikolojik ve sosyolojik boyutlar, hayatın devamı için gerekli olan iletişim sürecini sekteye uğratmaktadır. Yaşlılık döneminin en önemli sorunu çevreyle, yakınlarla, toplumla kurulup devam ettirilen iletişimin kaybolması ya da sekteye uğramasıdır. İletişimin kaybolması ve ya sekteye uğraması yaşlının çevresinde bulunan eşinin, çocuklarının desteğinin, ilgisinin azalması ya da kişi tarafından bu şekilde yorumlanması biçiminde soyut düzeyde olabileceği gibi, eşin ölümü gibi somut nedenlerden dolayı da olabilir. Kişinin kendisi ve kendisi ile ilgili olarak çevresi ile kurduğu iletişim seviyesi yaşamdan duyduğu memnuniyet ile doğru orantılıdır. Yaşın ilerlemesi ile beraber, kişinin bireysel ve sosyal etkileşimleri de etkilenmektedir. Bu makalede iletişimi engelleyen ve sekteye uğratan nedenlerin ortaya çıkarılması ve bunlara yönelik etkili iletişim yaklaşımı geliştirilmesinin önemi vurgulanmaktadır.

Anahtar Kelimeler: İletişim, Sosyal Hizmet, Yaşlılık

ABSTRACT

Human life consists of periods such as infancy, childhood, adulthood and old age, and communication plays an essential role in each of these periods. Because human beings continue to communicate with other people in order to continue their life and continue their life process. Biologically, psychologically and sociologically changing dimensions of the person through the chronological age, the communication process which is necessary for the continuation of life is in the process. The most important problem of old age is the disappearance of communication, which is established and maintained with the environment, with the close ones, with the society. The disappearance of communication or inactivity may also be due to concrete reasons such as the death of a spouse in the vicinity of the elderly, such as the decease of the children, the diminution of interest or the interpretation by the person in such an abstract level. The level of communication that the person has with the environment in relation to himself and himself is directly proportional to his satisfaction with life. Along with age progression, the individual and social interactions of the person are also affected. In this article, it is emphasized the importance of finding out the reasons that obstruct communication and causing communication and developing an effective communication approach to them.

Key words: Communication, Social Service, Elderly

1. GİRİŞ

İnsan yaşamı bebeklik, çocukluk, yetişkinlik ve yaşlılık gibi dönemlerden oluşur ve bu dönemlerin her birinde iletişim temel rol oynamaktadır. Çünkü insanoğlu yaşamının devamı için bir şekilde diğer insanlarla iletişime geçerek, yaşam sürecini devam ettirmektedir (Eğinli, 2016). İletişim kişiler arasında duygu, düşünce, bilgi, haber alışverişi; duygu, düşünce, bilgi ve haberlerin, akla gelebilecek her türlü biçim ve yolla kişiden kişiye karşılıklı olarak aktarılması şeklinde tanımlanmaktadır (YÖK, 2016). İngilizcede yaşlılık ve yaşlanmanın kavramsal karşılığı olarak “elderly”, “aging” veya “old” kelimeleri kullanılmış olmakla birlikte, ilerleyen kronolojik yaşın; biyolojik, psikolojik ve sosyolojik boyutlar kazanan bir süreç olarak tanımlanabilmesi mümkündür (Shadden, 1984). Kronolojik yaşın artmasıyla kişide değişen biyolojik, psikolojik ve sosyolojik boyutlar, hayatın devamı için gerekli olan iletişim sürecini sekteye uğratmaktadır.

Yaşlı nüfusun giderek artmasının nedenlerine bakıldığında, gelişmiş ülkelerdeki düşük doğum oranları, sağlık ve teknoloji alanındaki gelişmeler, hayat standartlarındaki iyileşme ve bununla paralel olarak artan insan ömrü gibi nedenler karşımıza çıkmaktadır. Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından 2016 yılı için paylaşılan verilere göre, dünya nüfusunun %8,7’si 65 yaş ve üzerinde iken, 2050 yılında bu oranın %16 ve üstüne çıkacağı ön görülmektedir. Türkiye İstatistik Kurumu’nun yayımladığı (TÜİK) 2016 sonuçlarına göre ülkemizde yaşlı nüfus oranı %8,3 iken; nüfus araştırmalarına göre 2023 yılında %10,2 ve takip edip 50 yılsonunda, %27,7 civarında olacağı tahmin edilmektedir. Ülkemizde nüfus dağılımına göre en hızlı artış oranı yaşlı nüfusuna aittir. Türkiye’de 2013 yılında %13,7 olan toplam nüfus artış hızına karşın, yaşlı nüfus artışı 3 katı fazla (%36,2) olmuştur (TÜİK, 2017). Bütün bu istatistiksel veriler, yaşlanmayla daha çok artan iletişim problemlerinin belirlenmesi ve yaşlılarla etkili iletişim kurularak, onların yaşam kalitelerini arttırmanın önemini göstermektedir.

Bu nedenle bu derleme makalesinin amacı, yaşlılarla iletişimi engelleyen unsurlar ile birlikte etkili bir iletişimde nelere dikkat edilmesi gerektiği hususunu ortaya koymak ve sosyal hizmet çerçevesinde çözüm önerileri sunmaktır.

2. YAŞLILARDA İLETİŞİMİ ENGELLEYEN NEDENLER

İletişim, bizim duygusal ve ifade sistemlerimiz yoluyla mesaj gönderme ve mesaj alma ile ilgilidir. İnsanlar arasındaki etkili iletişim, gönderici ve alıcı arasında hedeflenen mesajın iletilmesini kapsar. İnsan iletişimi karmaşık bir süreçtir ve motivasyona ek olarak duygusal-algısal, dilsel, bilişsel ve motor becerilerin hepsinin beraber çalışmasını gerektiren bir durumdur (Rider, Keefe, 2006). Yaşlılık döneminin en önemli sorunu çevreyle, yakınlarla, toplumla kurulup devam ettirilen iletişimin kaybolması ya da sekteye uğramasıdır. İletişimin kaybolması ve ya sekteye uğraması yaşlının çevresinde bulunan eşinin, çocuklarının desteğinin, ilgisinin azalması ya da kişi tarafından bu şekilde yorumlanması biçiminde soyut düzeyde olabileceği gibi, eşin ölümü gibi somut nedenlerden dolayı da olabilir. Yaşın ilerlemesiyle birlikte iletişimle ilgili ana güçlükler olarak görülen durumlar genellikle yaşla ilişkili olan değişikliklerdir (Bassuk, Glass and Berkman, 1999). Bu yüzden yaşlanmayla birlikte iletişimde güçlük yaratabilecek durumların bilinmesi gerekmektedir. İletişim bozukluğu ile sonuçlanan durumlar yaşlanma sürecinde fiziksel işlevlerde meydana gelen değişiklikler, duygusal, çevresel, psikolojik, dil problemleri veya uzun süreli sağlık sorunlarıdır. Tablo 1. de bu sorunlar örneklendirilmiştir (Ryan, Anas and Vuckovich, 2007). Yaşlı bir kişinin yaşamdan duyduğu memnuniyeti etkileyen başlıca unsurlar arasında; sağlık durumu, yaşı, sosyal güvencesi, arkadaş ve komşu ilişkileri, medeni durumu, çocukları, torunları, sosyal faaliyetleri sayılabilir. Kişinin kendisi ve kendisi ile ilgili olarak çevresi ile kurduğu iletişim seviyesi yaşamdan duyduğu memnuniyet ile doğru orantılıdır. Yaşın

ilerlemesi ile beraber, kişinin bireysel ve sosyal etkileşimleri de etkilenmektedir. Bu etki azalma ya da başkalaşma şeklinde kendini göstermektedir (Touhy 2011).

Tablo 1: Yaşlılarla iletişimde güçlük yaratan durumlar*

Fiziksel değişiklikler	Psikolojik değişiklikler	Çevresel değişiklikler	Duygu değişimleri	İletişim diliyle ilgili değişiklikler	Uzun süreli sağlık Sorunları
*Duyu kayıpları (Duyma, görme) *Baş dönmesi *Hafıza kaybı *Aşırı yorgunluk *Halsizlik	*Demans *Anksiyete *Depresyon *Şizofren *Artmış hafıza kaybı	*Yaş anılan ortamın kalabalık ve gürültülü olması *Kişinin bulunduğu ortamda kendini rahat hissetmemesi	*Aşırı sinirlilik *Ağlama nöbetleri *Aşırı merak *Korku *Aniden değişen duygular	*Hızlı/yavaş konuşma *Emir cümleleriyle konuşma *Yüksek/alçak sesli konuşma	*İnme *Parkinson hastalığı *Demans

*1 numaralı kaynaktan yararlanılarak hazırlanmıştır.

Sosyal hizmet uzmanlarının yaşlıların yaşam memnuniyetini artırıcı faaliyetler düzenlemeleri, düzenlenen faaliyetlere katılımı sağlamaya yönelik çalışmalar yapmaları gerekmektedir.

Etkili bir iletişim kurulabilmesinin en öncül adımı olarak, iletişimi engelleyen yaşlılıkla ilgili nedenlerin bilinmesi ya da farkına varılmasıdır. Yaşlılar günlük yaşamlarını sürdürebilmek ve yaşam kalitelerini arttırmak için çevreleriyle iletişim kurmak zorundadırlar. İletişimsel bozukluk ya da yetersizlik yaşayan yaşlı kişiler, bireysel ve yaşamsal ihtiyaçlarını karşılayamamanın etkisiyle yalnızlaşma hissine kapılarak, çevresindekiler ile süregelen paylaşımlarını azaltmakta ve mutsuzlaşmaktadırlar. Yaşlı kişilerin yaşam memnuniyetlerinin artması adına, etkili bir iletişim sağlayarak onların günlük yaşam ile bağlantılarını kurmak ve güçlendirmek gerekir (İrmak ve İrmak, 2015). Özellikle uzun dönem bakım verilen hasta ve bakım veren sağlık personeli arasında etkili bir iletişimin kurulabilmesi, daha kaliteli bir sağlık hizmeti verilebilmesi açısından ayrıca önemlidir.

Kişi odaklı bir bakım planlaması yaşlı kişiler ile iletişimin sağlanmasında temel unsurdur. Bu nedenle hastalık ya da engel durumuna bakmaksızın değer verme ve saygı duyma, gibi temel mesleki etik ilkeler çerçevesinde iletişim sağlanmalıdır. Bu sayede insan onuruna yaraşır, kişilerarası ilişkileri destekleyici ve güçlendirici bir bakım hizmeti verilmesi mümkün olacaktır. Yaşlılarla iletişim birey merkezli olması gerektiğinden, iletişim kurarken yaşamları hakkında bilgi edinmek büyük önem arz etmektedir. Bu bilgiler sayesinde iletişimde paylaşılacak konuları belirlenerek ortak konular paylaşılacak ve bu sayede taraflar arasında daha yakın bir iletişim sağlanacaktır (Barnes, De Leon, Wilson, Bienias ve Evans, 2004).

Yaşlı kişiyle iletişim süreci iletişim süreci ile ilgili öncesinde var olan veya süreç içerisinde meydana gelen bir iletişim engeli söz konusu ise, hızlı bir şekilde bu engelin ortadan kaldırılmasına çalışılmalıdır. En uygun iletişim biçimi ve yönteminin seçilmesi yaşlının sağlığı için büyük önem arz etmektedir. Burada diğer önemli husus ise, uygulanan iletişim yönteminin uyumluluğu, yaşlı kişiden alınan geri bildirimler ile süreç içerisinde artıları ve eksileri değerlendirilmeli ve alınan sonuçlar ile optimize edilerek en uygun iletişim biçimine getirilmelidir (Ryan, Meredith, MacLean ve Orange, 1995).

3. YAŞLILARLA ETKİLİ İLETİŞİM İÇİN YAKLAŞIMLAR

Genel iletişim ile yaşlı kişilerle kurulan sözlü ve sözsüz iletişim kıyaslandığında yaşlı iletişimi büyük ölçüde farklılık göstermektedir. Yaşlı kişi ile iletişim kurarken, eğitim düzeyi, sağlık durumu, yaşamı boyunca süregelen iletişim biçimi ve kişisel tercihleri gibi belli başlı faktörler

belirleyici rol oynamaktadır. Daha özel olarak, iletişimi etkileyecek hastalıklara sahip olan yaşlı kişilerle iletişim kurarken bu hastalıklar dikkate alınarak iletişim şekil ve yöntemine karar verilmelidir (Ebersole ve Hess, 2016).

Yaşlı kişiler yaş ile ilişkilendirilebilecek önyargı, inanç, tutum ve stereotipleştirme gibi ayrımcılık faktörü taşıyan etkenlerden ciddi oranda psikolojik anlamda etkilenebileceğinden, sağlıklı bir iletişim kurabilmek adına yaş ile ilgili tanımlamalar yapılmasından kaçınılmalıdır. Yaşlı kişilerle kişiye özgü iletişim kurulması en önemli unsurdur. Bu nedenle kişisel bilgilerin temin edilmesi ve bu bilgiler ışığında özgün bir iletişim yaklaşımının tespit edilmesi gerekmektedir. Tespit edilen iletişim yöntemi yaşlıların bakımı süresince her zaman en optimum çözüm olmayabilir. Dolayısıyla, yaşlı kişinin tercih edilen iletişim yönteminden duyduğu memnuniyet, kendisi tarafından sağlanan geri bildirimlerle ile her zaman ölçülmeli, memnuniyetsiz kalınması durumunda daha etkin iletişim yöntemlerinin tercih edilmesi yoluna gidilmelidir (Sanecka, 2014).

4. SOSYAL HİZMET ÇERÇEVESİNDE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Sosyal hizmet uzmanının temel görevi, bir insanın, grubun veya toplumun başlıca ihtiyaçları ile amaçlarının ortaya konulması, gerek bireysel, gerekse sosyal sorunların çözülmesi konularına yardım etmektir. Biyolojik olarak kaçınılmaz olan yaşlılık sürecindeki sosyal bir sorun olan iletişim sorunlarına yönelik sosyal hizmet uzmanının çözüm sağlamaya yönelik çalışmaları olmalıdır. Ülkemizde, yaşlılara yönelik hizmetlerde iletişim sorunlarının önlenmesi ya da en aza indirilmesi, sağlıklı yaşlanma ve yaşam memnuniyetinin artması için plan ve programların hayata geçirilmesi gerekmektedir.

Yaşlı hastanın fizyolojik özelliklerinin, yaşlılarda sık karşılaşılan sağlık sorunlarının bilinmesi ve uygun iletişim koşulları sağlanarak yaşlı hastanın yönetimi sosyal hizmet uzmanının yeterlik alanlarından biri olmalıdır. Yaşlıyla etkili iletişimde sosyal hizmet uzmanı ve diğer sağlık personelleri multidisipliner bakış sergilemelidir (Şeker ve Tomanbay, 2012). İletişim problemlerini en aza indirilmesi için uygun destek hizmetlerinin geliştirilmesine ihtiyaç vardır. Yaşlıların nitelikli ve kaliteli bir sosyal ortamda yaşayabilmeleri için modern sosyal yapılandırma arayışlarına iletişim sorunlarına yönelik düzenlenmelerde dahil edilmelidir. Yaşam ile ilgili kaygıların azaldığı ve kişinin kendini gerçekleştireceği yaşlılığın iletişim ile ilgili kaygılarla dolu olmaması için iletişime ayrıca özen gösterilmesi gerekmektedir (Béland, Zunzunegui, Alvarado ve Otero, 2005). Yaşlı insanların iletişimde aktif kalmalarını sağlamak sağlık açısından bir gerekliliktir. Ülkemizde çevresel koşulların yaşlıların iletişim olanaklarını geliştirmeye yönelik düzenlenmesi, yürütülen programların etkili bir şekilde sürdürülmesi, kurumlar arası işbirliği yapılması ile yeni programların oluşturulması yaşlı sağlığının geliştirilmesi açısından önemlidir (Sanecka, 2014). Yaşlıların boş zamanlarını etkin değerlendirmesi, kuşaklar arasındaki iletişim ve ilişkinin artırılması amacıyla sosyal, kültürel ve sanatsal faaliyetlerin düzenlenmesi, bilgiye ulaşım ve teknoloji kullanımının özendirilmesi bu faaliyetler arasında sayılabilir (Lum, Sudore ve Bekelman, 2015).

Sosyal hizmet uzmanları;

- ✓ Yaşlı bireylerin kendi sağlıkları ve bakım seçenekleri hakkında bilgi almalarına ve bilgi alma haklarını ellerinde tutmalarına olanak sağlayan etkili iletişimin sağlanmasına olanak sağlamalı,
- ✓ Yaşlılara yönelik rehabilite edici tedavi olanaklarını sağlamalı (işitsel, konuşsal),
- ✓ Sağlık eğitim programları, arkadaş edinme ve arkadaşları buluşturma gibi olanaklar sağlanmalı,
- ✓ Yaşlı bireyler için merkezler tarafından sunulan programlar egzersiz, dans ve sağlık eğitim programlarını sağlamalı,

- ✓ Yaşlıların kendi kararlarını kendisinin vermesine yardımcı olmalı ve mümkün olan ölçüde bulunduğu ortam koşullarını iyileştirmeli,
- ✓ Yaşlılıkta iletişim sorunlarını çözme ve iletişimi etkin hale getirme adına aktif ve sağlıklı yaşam tarzının benimsetilmesi ve sürdürülmesine ilişkin programlar geliştirmeli ve çeşitli destek programları oluşturmalıdır (Şeker ve Tomanbay, 2012).

5. SONUÇ

Ülkemizde yaşlı nüfusun giderek artması nedeniyle, yaşlılarla iletişim problemlerinin neler olduğu ve nasıl azaltılacağı ile ilgili sorular gündemde olmalıdır. Sosyal hizmet uzmanı mesleğinin gereği olarak aile arasında iletişimi iyileştirici olarak yaşamı kolaylaştırıcı önlemleri almalı ve sosyal destek bağlantılarını sağlamalıdır (Bahar, Bahar ve Savaş, 2009). Sosyal hizmet uzmanları yaşlılara hizmet veren kurumların etkin ve istendik hizmet sunumundan da sorumludur. Yaşlılarla doğrudan çalışmanın yanında sosyal hizmet uzmanları yaşlılar için politika ve programları geliştirmede ve buna yönelik çalışmalarda rol almalıdır. Yaşlıyla iletişim problemlerinin çözülmesinde sadece ailenin değil, sağlık çalışanlarının, toplumun ve devletin de sorumluluğu olduğu unutulmamalıdır (Yazıcıoğlu, 2010).

KAYNAKÇA

Av.SP Bakanlığı. Türkiye’de Yaşlıların Durumu ve Yaşlanma Ulusal Eylem Planı (2013), [Available from: <https://eyh.aile.gov.tr/duyurular/turkiyede-yasli-larin-durumu-ve-yaslanma-ulusal-eylem-planı-uygulama-programinin-guncel-maddeleri>].

Bahar, G, Bahar, A & Savaş, H. (2009), Yaşlılık Ve Yaşlılara Sunulan Sosyal Hizmetler. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, 4(12):85-98.

Barnes, L.L, De Leon, C.M, Wilson, R.S, Bienias, J.L & Evans, D.A. (2004), Social Resources And Cognitive Decline In A Population Of Older African Americans And Whites. Neurology, 63(12):2322-6.

Bassuk, S.S, Glass, T.A & Berkman, L.F. (1999), Social Disengagement And Incident Cognitive Decline In Community-Dwelling Elderly Persons. Annals of internal medicine, 131(3):165-73.

Béland, F, Zunzunegui, M.V, Alvarado, B, Otero, A, & Del Ser, T. (2005), Trajectories Of Cognitive Decline And Social Relations. The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences, 60(6):P320-P30.

Ebersole, P, Hess, P. (2016), Toward Healthy Aging. Mosby. 9th ed: Elsevier Mosby.

Eğimli, A.T. (2016), Yaşlı (Kişiler) İle Etkili İletişim. Ege Tıp Dergisi, 55.

Irmak, N.Ş, Irmak, N. (2015), Communication in the Evaluation of an Elderly Patient. The Journal of Turkish Family Physician, 6(3):124-30.

Lum, H.D, Sudore, R.L & Bekelman, D.B. (2015), Advance Care Planning In The Elderly. Medical Clinics, 99(2):391-403.

Shadden, B.B. (1984), Understanding The Impact Of Aging On Interpersonal Communication. NSSLHA Journal, 12:51-60.

Rider, E.A, Keefer, C.H. (2006), Communication Skills Competencies: Definitions And A Teaching Toolbox. Medical Education, 40(7):624-9.

Ryan, E.B, Meredith, S.D, MacLean, M.J, Orange, J.B. (1995), Changing The Way We Talk With Elders: Promoting Health Using The Communication Enhancement Model. The International Journal of Aging and Human Development, 41(2):89-107.

Ryan, E.B, Anas, A.P, Vuckovich, M. (2007), The Effects Of Age, Hearing Loss, And Communication Difficulty On First Impressions. *Communication Research Reports*, 24(1):13-9.

Sanecka, A. (2014), Social Barriers To Effective Communication İn Old Age. *Journal of Education Culture and Society*, 2:144-52.

Şeker, A, Tomanbay, İ. (2012), Sosyal Hizmete Giriş. TC Anadolu Üniversitesi Yayını. (2533).

Touhy, T. A., Williams, C. (2011). *Communicating With Older Adults*. Therapeutic interaction in nursing, ed, 2.

(TÜİK), Gelir ve Yaşam Koşulları Araştırması (2017), [Available from: http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1011].

Türk Dil Kurumu (TDK). İletişim Kelimesi Sözlük Karşılığı (2006), [Available from: http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5abfe1b2c96dd8.99022396].

Yazıcıoğlu, S. (2010), Ege Yaşlı Hizmet Merkezinde Verilecek Sosyal Hizmetin Kuramsal ve Yasal Dayanağı. *Akademik Geriatri*; Magosa, Kıbrıs: Akademik Geriatri Derneği, p. 137-40.