



Με τη συγχρηματοδότηση  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



# Ageing Well

WP3/ A1 Πρόγραμμα εκπαίδευσης

## Ενότητα 4

**Αποτελεσματικοί τρόποι επικοινωνίας με τους ηλικιωμένους**

Ελληνική Εταιρεία Θετικής Ψυχολογίας (Ε.Ε.ΘΕ.ΨΥ.)



Συνεργάτες:

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΘΕΤΙΚΗΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ (Ε10082922 - EL) / Ελληνική Εταιρεία  
Θετικής Ψυχολογίας (ΕΕΘΕΨΥ)

Συγγραφέας:

Βασιλική Γιωτσίδη, PhD

Ημερομηνία:

21/10/2024

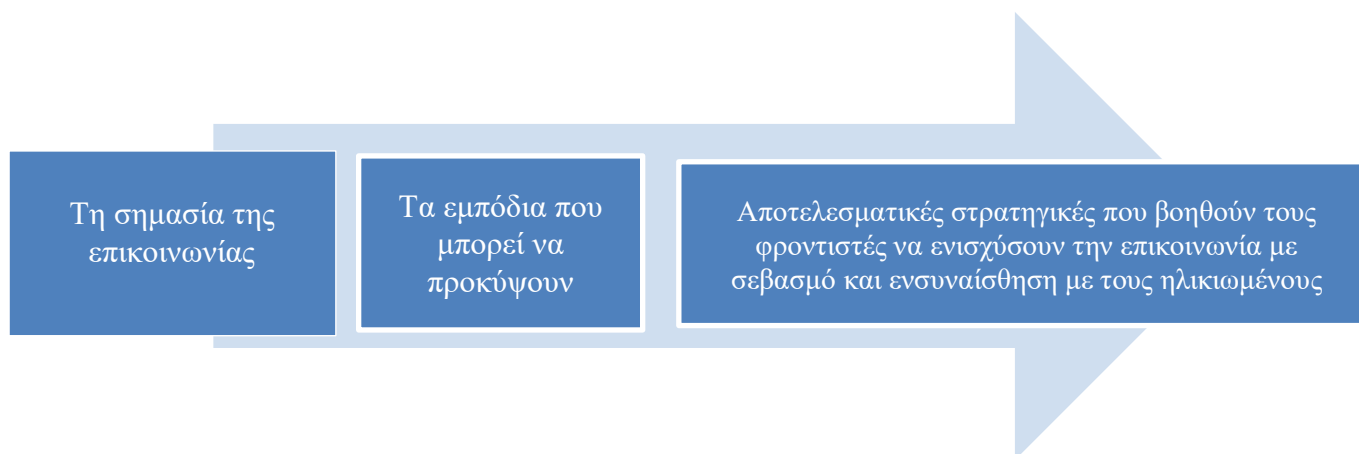


## Πίνακας Περιεχομένων

|                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Στόχοι                                                                                           | 4  |
| 1. Η σημασία της επικοινωνίας με τους ηλικιωμένους                                               | 4  |
| 1.1 Επικοινωνία και βασικές ανάγκες των ηλικιωμένων                                              | 5  |
| 1.2 Ενίσχυση της ευημερίας και της ποιότητας ζωής                                                | 5  |
| 1.3 Προώθηση της ενεργούς γήρανσης                                                               | 5  |
| 2. Εμπόδια στην επικοινωνία μεταξύ ηλικιωμένων και φροντιστών                                    | 5  |
| 2.1 Προειδοποιητικά στοιχεία δυσκολιών επικοινωνίας                                              | 6  |
| 3. Βασικές προϋποθέσεις επικοινωνίας με τους ηλικιωμένους                                        | 7  |
| 3.1 Εμπιστοσύνη                                                                                  | 7  |
| 3.2 Ενσυναίσθηση                                                                                 | 7  |
| 3.3 Σεβασμός                                                                                     | 7  |
| 3.4 Επικοινωνία χωρίς βία                                                                        | 8  |
| 4. Στρατηγικές και υποδείξεις για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης και την προώθηση της ενσυναίσθησης | 8  |
| 5. Αποτελεσματικές επικοινωνιακές δεξιότητες - Διδάγματα από ηλικιωμένους με άνοια               | 10 |
| 6. Διαπολιτισμική επικοινωνία με ηλικιωμένους                                                    | 11 |
| 7. Πρακτικό τμήμα: ασκήσεις και παιχνίδια ρόλων                                                  | 12 |
| 7.1 Ασκήσεις επικοινωνίας                                                                        | 12 |
| 7.2 Παιχνίδια ρόλων                                                                              | 12 |
| 7.3 Δραστηριότητες προσομοίωσης                                                                  | 12 |
| 7.4 Ψηφιακές πηγές                                                                               | 13 |
| 8. Συμπεράσματα                                                                                  | 13 |
| 9. Επιπρόσθετο εκπαιδευτικό υλικό                                                                | 14 |
| 9.1 Διαδικτυακές πηγές                                                                           | 14 |
| 9.2 Βίντεο και εκπαιδευτικά προγράμματα                                                          | 14 |
| 10. Βιβλιογραφικές πηγές                                                                         | 14 |
| 11. Περαιτέρω ανάγνωση                                                                           | 15 |



Καθώς οι άνθρωποι γερνούν, οι επικοινωνιακές τους ανάγκες μπορεί να αλλάξουν λόγω φυσικών, γνωστικών ή συναισθηματικών παραγόντων. Η αποτελεσματική επικοινωνία είναι μια ζωτικής σημασίας δεξιότητα στη φροντίδα των ηλικιωμένων ενηλίκων, που προάγει την κατανόηση, την εμπιστοσύνη και τη συναισθηματική σύνδεση (Jack et al., 2019). Αυτή η ενότητα διερευνά:



## Στόχοι

Στο τέλος αυτής της ενότητας, οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να:

1. εξηγήσουν τουλάχιστον τρεις λόγους για τους οποίους η αποτελεσματική επικοινωνία με τους ηλικιωμένους είναι ζωτικής σημασίας για την ευημερία και τη φροντίδα τους.
2. εντοπίσουν τουλάχιστον τρία κοινά εμπόδια επικοινωνίας που αντιμετωπίζουν οι ηλικιωμένοι και να επιδείξουν δύο συγκεκριμένες τεχνικές για την υπέρβαση αυτών των εμποδίων σε σενάρια πραγματικής ζωής.
3. εφαρμόσουν τουλάχιστον δύο πρακτικές στρατηγικές για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης, την επίδειξη ενσυναίσθησης και την προώθηση του σεβασμού κατά τη διάρκεια των αλληλεπιδράσεων με ηλικιωμένους, όπως αποδεικνύεται μέσα από παιχνίδια ρόλων ή συζητήσεις σε μελέτες περιπτώσεων.

## 1. Η σημασία της επικοινωνίας με ηλικιωμένους

Η αποτελεσματική επικοινωνία με τους ηλικιωμένους είναι ζωτικής σημασίας για πολλούς λόγους, κυρίως επειδή επηρεάζει τη συνολική ευημερία, την αυτοεκτίμηση και την ποιότητα ζωής τους (O'Rourke et al., 2018). Καθώς οι άνθρωποι γερνούν, μπορεί να αντιμετωπίζουν προκλήσεις όπως σωματικές βλάβες, γνωστική έκπτωση, κοινωνική απομόνωση ή απώλεια



ανεξαρτησίας, οι οποίες μπορεί να επηρεάσουν σημαντικά την ευημερία τους. Η έρευνα υπογραμμίζει ότι η κοινωνική απομόνωση και η μοναξιά στους ηλικιωμένους μπορεί να βλάψει το ανοσοποιητικό σύστημα, να αυξήσει το στρες και να αυξήσει την κατάθλιψη και το άγχος (Shankar et al., 2011). Η ουσιαστική επικοινωνία με τους φροντιστές μπορεί να αμβλύνει αυτές τις προκλήσεις, καλύπτοντας τις βασικές ανάγκες των ηλικιωμένων και προωθώντας την ποιότητα ζωής και την ενεργό γήρανση.

### 1.1 Επικοινωνία και βασικές ανάγκες των ηλικιωμένων

Η επικοινωνία είναι απαραίτητη για την ικανοποίηση των βασικών αναγκών ενός ηλικιωμένου, συμπεριλαμβανομένης της συναισθηματικής ασφάλειας, της σωματικής φροντίδας και της κοινωνικής αλληλεπίδρασης. Η ανοιχτή και σαφής επικοινωνία επιτρέπει στους φροντιστές να κατανοήσουν τις συγκεκριμένες ανάγκες των ηλικιωμένων - είτε αυτές αφορούν τη διαχείριση του πόνου, τη διατήρηση της υγιεινής ή την αναζήτηση παρηγοριάς. Αυτή η ανταλλαγή πληροφοριών διασφαλίζει ότι οι ανάγκες τους ικανοποιούνται έγκαιρα και με τον κατάλληλο τρόπο (Sharkiya, 2023).

### 1.2 Βελτίωση της ευημερίας και της ποιότητας ζωής

Η τακτική, θετική επικοινωνία έχει αποδειχθεί ότι βελτιώνει τη συναισθηματική και ψυχολογική ευημερία των ηλικιωμένων. Τους βοηθά να διατηρήσουν την ταυτότητά τους, να διαφυλάξουν την αξιοπρέπειά τους και να παραμείνουν κοινωνικά συνδεδεμένοι. Η εμπλοκή τους σε συζητήσεις, η ενθάρρυνσή τους να μοιραστούν τις σκέψεις και τα συναισθήματά τους και η εκδήλωση ενδιαφέροντος για τις προηγούμενες εμπειρίες τους συμβάλλουν στη διανοητική τους τόνωση και τη συναισθηματική τους ικανοποίηση (Fakoya et al., 2020).

### 1.3 Προώθηση της ενεργού γήρανσης

Η επικοινωνία είναι θεμελιώδους σημασίας για την προώθηση της ενεργού γήρανσης, καθώς βοηθά τους ηλικιωμένους να παραμείνουν κοινωνικά δεσμευμένοι, να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων σχετικά με τη φροντίδα τους και να παραμείνουν αναμειγμένοι σε δραστηριότητες της κοινότητας. Η αποτελεσματική επικοινωνία ενδυναμώνει τα ηλικιωμένα άτομα ώστε να ζουν πιο υγιείς και ικανοποιητικές εμπειρίες (Marzo et al, 2023).



## 2. Εμπόδια στην επικοινωνία μεταξύ ηλικιωμένων και φροντιστών

Πολλά εμπόδια μπορεί να δυσχεραίνουν την αποτελεσματική αλληλεπίδραση μεταξύ των ηλικιωμένων και των φροντιστών. Η έρευνα δείχνει ότι τα κοινά εμπόδια επικοινωνίας περιλαμβάνουν:

- αισθητηριακές βλάβες (π.χ. απώλεια ακοής ή προβλήματα όρασης),
- γνωστική έκπτωση (π.χ. άνοια ή απώλεια μνήμης), και
- γλωσσικές διαφορές (π.χ. διαφορετικές μητρικές γλώσσες ή διαταραχές ομιλίας λόγω εγκεφαλικού επεισοδίου) (Whitson, et al., 2018).

Επιπλέον,

- Ο ηλικικός ρατσισμός και τα στερεότυπα σχετικά με τη γήρανση μπορούν να προκαλέσουν προκαταλήψεις στην επικοινωνία, οδηγώντας σε συγκαταβατικές ή απορριπτικές συμπεριφορές (Donizzetti, 2019).

Όταν υπάρχουν δυσκολίες, εντοπίζονται δύο βασικά πρότυπα επικοινωνίας (Ryan et al., 1986):

1. **Υπο-προσαρμογές**, οι οποίες συμβαίνουν όταν οι επικοινωνούντες αγνοούν τις αλλαγές που σχετίζονται με την ηλικία στην ομιλία και την ακρόαση, οδηγώντας σε πιθανή κοινωνική απομόνωση και παρεξήγηση, και

2. **Υπερβολικές προσαρμογές**, οι οποίες προκύπτουν από την υπερβολική στήριξη σε αρνητικά στερεότυπα που μπορεί να είναι προσβλητικά και συγκαταβατικά (π.χ. «ομιλία των ηλικιωμένων» ή «δευτερεύουσα παιδική ομιλία»), αποξενώνοντας δυνητικά τους ηλικιωμένους από την ουσιαστική αλληλεπίδραση και κάνοντάς τους να αμφισβητούν τις δικές τους επικοινωνιακές ικανότητες.

### 2.1 Προειδοποιητικά σημάδια δυσκολιών επικοινωνίας

Είναι σημαντικό οι φροντιστές να παρακολουθούν τα προειδοποιητικά σημάδια που υποδηλώνουν δυσκολίες στην επικοινωνία. Αυτά τα σημάδια περιλαμβάνουν:

- Επαναλαμβανόμενες παρερμηνείες των πληροφοριών.
- Σημάδια απογοήτευσης, όπως ευερεθιστότητα ή απόσυρση από τη συζήτηση.
- Δυσκολία στην παρακολούθηση των συνομιλιών ή στην παροχή κατάλληλων απαντήσεων.
- Ξαφνικές αλλαγές στη συμπεριφορά, όπως σιωπή ή θυμός, κατά τη διάρκεια των συζητήσεων.

Όταν παρατηρούνται αυτά τα σημάδια, οι φροντιστές πρέπει να λαμβάνουν μέτρα για να προσαρμόσουν τις μεθόδους επικοινωνίας τους και να διασφαλίσουν ότι οι ηλικιωμένοι ενήλικες αισθάνονται ότι ακούγονται, ότι τους σέβονται και ότι τους καταλαβαίνουν (Nussbaum et al., 2000).



### 3. Βασικές προϋποθέσεις επικοινωνίας με τους ηλικιωμένους

#### Αποτελεσματική Επικοινωνία



Η επικοινωνία είναι κάτι περισσότερο από λόγια. Για να επικοινωνήσετε αποτελεσματικά με τους ηλικιωμένους, πρέπει να δημιουργηθούν ορισμένες βασικές προϋποθέσεις ώστε τα ηλικιωμένα άτομα να αισθάνονται άνετα να εκφραστούν. Οι προϋποθέσεις αυτές περιλαμβάνουν την εμπιστοσύνη, την ενσυναίσθηση, τον σεβασμό και τη μη βίαιη επικοινωνία.

#### 3.1 Εμπιστοσύνη

Η εμπιστοσύνη είναι το θεμέλιο κάθε ουσιαστικής σχέσης, ειδικά στη παροχή φροντίδας. Οι ηλικιωμένοι πρέπει να εμπιστεύονται τους φροντιστές τους για την παροχή συμπονετικής και ικανής φροντίδας. Η οικοδόμηση εμπιστοσύνης απαιτεί συνέπεια, ειλικρίνεια και αξιοπιστία. Οι φροντιστές πρέπει να ακούνε ενεργά, να τηρούν τις υποσχέσεις και να διατηρούν την εμπιστευτικότητα για να ενισχύσουν την εμπιστοσύνη (Zegwaard et al., 2017).

#### 3.2 Ενσυναίσθηση

Η ενσυναίσθηση είναι η ικανότητα να κατανοούμε και να μοιραζόμαστε τα συναισθήματα ενός άλλου ατόμου. Όταν επικοινωνούν με ηλικιωμένους, οι φροντιστές πρέπει να προσπαθούν να μπαίνουν στη θέση του άλλου, αναγνωρίζοντας τα συναισθήματά του και ανταποκρινόμενοι με συμπόνια. Η ενσυναίσθηση μειώνει τα συναισθήματα απομόνωσης και απογοήτευσης επικυρώνοντας τις εμπειρίες των ηλικιωμένων ενηλίκων (Jack, 2022).

#### 3.3 Σεβασμός

Ο σεβασμός περιλαμβάνει την αναγνώριση της αξιοπρέπειας και της αξίας των ηλικιωμένων ενηλίκων, ανεξάρτητα από τις φυσικές ή γνωστικές τους ικανότητες. Οι φροντιστές θα πρέπει να αποφεύγουν την παιδαριώδη ή πατροναριστική ομιλία, αντιθέτως να συμπεριφέρονται στους



ηλικιωμένους ως ίσοι. Αυτό περιλαμβάνει τη χρήση κατάλληλης γλώσσας, τη διατήρηση οπτικής επαφής και το σεβασμό του προσωπικού χώρου και των ορίων (Kwame & Petrucka, 2021).

### 3.4 Επικοινωνία χωρίς βία

Η μη βίαιη επικοινωνία (NVC) είναι μια μέθοδος επικοινωνίας που δίνει έμφαση στο να εκφράζεται κανείς με σαφήνεια και συμπόνια, χωρίς να κατηγορεί, να επικρίνει ή να κρίνει. Αναπτύχθηκε από τον ψυχολόγο Marshall Rosenberg, η NVC αποτελείται από τέσσερα στοιχεία: παρατηρήσεις, συναισθήματα, ανάγκες και αιτήματα. Όταν επικοινωνούν με ηλικιωμένους ενήλικες, οι φροντιστές θα πρέπει:

1. Να παρατηρούν την κατάσταση χωρίς να την κρίνουν.
2. Να εντοπίζουν και να εκφράζουν τα συναισθήματά τους σχετικά με την κατάσταση.
3. Να επικοινωνούν τις ανάγκες ή τις επιθυμίες τους.
4. Να διατυπώνουν σαφή και με σεβασμό αιτήματα για δράση.

Η NVC ενθαρρύνει τους φροντιστές να προσεγγίζουν την επικοινωνία με τους ηλικιωμένους ήρεμα και εποικοδομητικά, ελαχιστοποιώντας τις συγκρούσεις και προωθώντας την κατανόηση (Rosenberg, 2015).

## 4. Στρατηγικές και υποδείξεις για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης και την προώθηση της ενσυναίσθησης

Η οικοδόμηση εμπιστοσύνης και η προώθηση της ενσυναίσθησης στις αλληλεπιδράσεις με τους ηλικιωμένους απαιτεί ένα συνδυασμό δεξιοτήτων επικοινωνίας και προσεκτικής συμπεριφοράς. Οι παρακάτω στρατηγικές μπορούν να βοηθήσουν τους φροντιστές να καλλιεργήσουν θετικές σχέσεις με τους ηλικιωμένους που φροντίζουν (Jack et al., 2019):

### 1. Ενεργητική ακρόαση

Η ενεργητική ακρόαση περιλαμβάνει την πλήρη συγκέντρωση στον ομιλητή, την κατανόηση του μηνύματός του, τη στοχαστική ανταπόκριση και τη μνήμη των όσων ειπώθηκαν. Οι φροντιστές πρέπει να δίνουν στους ηλικιωμένους την πλήρη προσοχή τους, να αποφεύγουν να διακόπτουν και να κάνουν διευκρινιστικές ερωτήσεις όταν χρειάζεται. Αυτό δείχνει ότι οι σκέψεις και τα συναισθήματά τους εκτιμώνται.



## **2. Χρήση θετικής γλώσσας σώματος**

Η γλώσσα του σώματος είναι ένα κρίσιμο στοιχείο της επικοινωνίας, ιδίως για τους ηλικιωμένους που μπορεί να δυσκολεύονται με τη λεκτική επικοινωνία. Οι φροντιστές πρέπει να διατηρούν οπτική επαφή, να γνέφουν για να δείξουν κατανόηση, να χαμογελούν και να υιοθετούν μια ανοιχτή στάση σώματος. Αυτές οι μη λεκτικές ενδείξεις συμβάλλουν στη μετάδοση ζεστασιάς και προσοχής (Wanko Keutchafo et al., 2022)

## **3. Εξατομίκευση της επικοινωνίας**

Κάθε ηλικιωμένος είναι μοναδικός, με διαφορετικές εμπειρίες ζωής, προτιμήσεις και ανάγκες επικοινωνίας. Οι φροντιστές θα πρέπει να προσαρμόζουν το στυλ επικοινωνίας τους ανάλογα με το άτομο, λαμβάνοντας υπόψη παράγοντες όπως τα προβλήματα ακοής, η προτιμώμενη γλώσσα και οι γνωστικές ικανότητες. Η χρήση μιας προσωποκεντρικής προσέγγισης μπορεί να βοηθήσει τους ηλικιωμένους να αισθάνονται ότι τους σέβονται και τους κατανοούν. (Ebrahimi et al., 2021- Sundler et al., 2019).

## **4. Υπομονή και ηρεμία**

Οι ηλικιωμένοι μπορεί να χρειάζονται περισσότερο χρόνο για να επεξεργαστούν πληροφορίες ή να απαντήσουν σε ερωτήσεις λόγω γνωστικών αλλαγών ή καταστάσεων υγείας. Οι φροντιστές θα πρέπει να παραμείνουν υπομονετικοί, να αποφεύγουν τις βιαστικές συζητήσεις και να δίνουν στους ηλικιωμένους αρκετό χρόνο για να εκφραστούν. Η ηρεμία στην ομιλία και τη συμπεριφορά βοηθά στη δημιουργία ενός περιβάλλοντος χαμηλού στρες που ευνοεί την ουσιαστική επικοινωνία.

## **5. Επικύρωση και επιβεβαίωση**

Η αναγνώριση των συναισθημάτων και των ανησυχιών των ηλικιωμένων είναι ζωτικής σημασίας για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης. Οι φροντιστές θα πρέπει να επικυρώνουν τα συναισθήματά τους εκφράζοντας ενσυναίσθηση και κατανόηση, ακόμη και αν δεν συμφωνούν πλήρως με την οπτική τους. Απλές δηλώσεις όπως: «Καταλαβαίνω ότι αυτό είναι δύσκολο για εσάς» ή «Καταλαβαίνω γιατί είστε αναστατωμένη» μπορούν να κάνουν τους ηλικιωμένους ενήλικες να νιώσουν ότι τους ακούνε και ότι τους σέβονται.



## 5. Αποτελεσματικές επικοινωνιακές δεξιότητες - Διδάγματα από ηλικιωμένους με άνοια

Υπάρχουν επιτυχημένες στρατηγικές που μπορούν να βελτιώσουν την επικοινωνία και να ενισχύσουν την εμπειρία της φροντίδας με ηλικιωμένους, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με άνοια ή άλλες γνωστικές διαταραχές (Alsawy et al., 2019; Bender et al., 2022).

### 1. Απλοποίηση της γλώσσας

Οι φροντιστές θα πρέπει να χρησιμοποιούν απλή και ξεκάθαρη γλώσσα όταν επικοινωνούν με ηλικιωμένους, ιδίως με εκείνους που πάσχουν από άνοια. Θα πρέπει να αποφεύγονται οι σύνθετες προτάσεις, η ορολογία και οι αφηρημένες έννοιες. Αντ' αυτού, οι σύντομες, σαφείς δηλώσεις ή ερωτήσεις που εστιάζουν σε μία έννοια κάθε φορά είναι πιο αποτελεσματικές, ελαχιστοποιώντας, ωστόσο, τη χρήση της γλώσσας των ηλικιωμένων (McLaughlin, 2020).

### 2. Χρήση της επανάληψης και των υπενθυμίσεων

Οι ηλικιωμένοι ενήλικες με άνοια μπορεί να δυσκολεύονται με τη διατήρηση της μνήμης. Οι φροντιστές μπορούν να βοηθήσουν επαναλαμβάνοντας σημαντικές πληροφορίες και παρέχοντας ήπιες υπενθυμίσεις. Οι οπτικές υποδείξεις, όπως οι γραπτές σημειώσεις ή οι εικόνες, μπορούν επίσης να βοηθήσουν στην κατανόηση (Nussbaum et al., 2000).

### 3. Διατήρηση ρουτίνας και εξοικείωσης

Η ρουτίνα και η εξοικείωση παρέχουν άνεση και ασφάλεια στους ηλικιωμένους. Κατά την επικοινωνία, οι φροντιστές θα πρέπει να επιμένουν σε οικεία θέματα, να χρησιμοποιούν σταθερές διατυπώσεις και να συμμετέχουν σε καθημερινές ρουτίνες, ώστε να βοηθούν τους ηλικιωμένους, ιδίως εκείνους με άνοια, να αισθάνονται πιο άνετα και να μειώνουν τη σύγχυση.

### 4. Θετική ενίσχυση

Η θετική ενίσχυση μπορεί να ενθαρρύνει τη συνεργασία και τη συμμετοχή των ηλικιωμένων με άνοια. Οι φροντιστές θα πρέπει να προσφέρουν έπαινο και ενθάρρυνση όταν το άτομο εκφράζεται ή συμμετέχει σε συζήτηση. Η αναγνώριση των προσπαθειών τους, ακόμη και με μικρούς τρόπους, ενισχύει τη θετική συμπεριφορά.

### 5. Θεραπεία επικύρωσης

Η θεραπεία επικύρωσης είναι μια προσέγγιση κατά την οποία οι φροντιστές επικυρώνουν τα συναισθήματα των ηλικιωμένων ενηλίκων με άνοια αντί να διορθώνουν ή να αντικρούουν την πραγματικότητά τους. Για παράδειγμα, σε μια περίπτωση που ένας ηλικιωμένος επιμένει ότι περιμένει ένα αποθανόν μέλος της οικογένειας, οι φροντιστές θα πρέπει να επικεντρωθούν στα συναισθήματά του και να τα αναγνωρίσουν χωρίς να προσπαθήσουν να επιχειρηματολογήσουν ή



να παράσχουν πραγματική διόρθωση. Αυτή η μέθοδος μειώνει το άγχος και προάγει την αίσθηση ασφάλειας (Brown et al., 2020).

## 6. Διαπολιτισμική επικοινωνία με ηλικιωμένους

Η διαπολιτισμική επικοινωνία μεταξύ των φροντιστών και των ηλικιωμένων ατόμων μπορεί να αποτελέσει πρόκληση λόγω των διαφορών σε:

Πολιτισμικές αξίες

Νόρμες

Στυλ επικοινωνίας

Για να παρέχουν σεβασμό, ενσυναίσθηση και αποτελεσματική φροντίδα, οι φροντιστές πρέπει να κατανοήσουν πώς αυτοί οι παράγοντες επηρεάζουν τις αλληλεπιδράσεις.

- Για παράδειγμα, **οι κολεκτιβιστικές κουλτούρες** (π.χ. Ανατολική Ασία, Μέση Ανατολή) δίνουν έμφαση στο σεβασμό προς τους γηραιότερους και την οικογενειακή ιεραρχία, απαιτώντας συχνά την τυπική επικοινωνία. Αντίθετα, **οι ατομικιστικές κουλτούρες** (π.χ. βορειοαμερικανικές, δυτικοευρωπαϊκές) δίνουν προτεραιότητα στην προσωπική αυτονομία, ενθαρρύνοντας την πιο χαλαρή επικοινωνία και τη λήψη αποφάσεων.

➤ Η **μη λεκτική επικοινωνία** ποικίλλει επίσης μεταξύ των πολιτισμών. **Οι κουλτούρες με υψηλό πλαίσιο** (π.χ. Ιαπωνία, Κίνα) βασίζονται σε λεπτές ενδείξεις και μη λεκτικά σήματα, ενώ **οι κουλτούρες με χαμηλό πλαίσιο** (π.χ. ΗΠΑ, Γερμανία) προτιμούν την άμεση και σαφή επικοινωνία. Επιπλέον, η φυσική εγγύτητα, οι χειρονομίες και η οπτική επαφή μπορεί να έχουν διαφορετικά νοήματα. Για παράδειγμα, η διατήρηση της οπτικής επαφής εκτιμάται στους δυτικούς πολιτισμούς, αλλά μπορεί να θεωρηθεί συγκρουσιακή σε ορισμένους ασιατικούς ή μεσανατολικούς πολιτισμούς. Οι φροντιστές πρέπει να έχουν υπόψη τους αυτές τις αποχρώσεις για να αποφεύγονται οι παρεξηγήσεις και να οικοδομείται εμπιστοσύνη.

➤ **Οι πολιτισμικές αντιλήψεις για την υγεία, τη γήρανση και τη συμμετοχή της οικογένειας στη λήψη αποφάσεων** επηρεάζουν την επικοινωνία. Στις κολεκτιβιστικές κοινωνίες, τα μέλη της οικογένειας μπορεί να διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στις αποφάσεις υγειονομικής περίθαλψης, ενώ οι ατομικιστικές κουλτούρες μπορεί να



εστιάζουν στην αυτονομία των ηλικιωμένων. Οι φροντιστές πρέπει να περιηγηθούν σε αυτές τις δυναμικές, σεβόμενοι τις προτιμήσεις τόσο του ηλικιωμένου ενήλικα όσο και της οικογένειάς του, ενώ παράλληλα προσαρμόζονται στις πολιτισμικές προσδοκίες.

## 7. Πρακτικό τμήμα: Ασκήσεις και παιχνίδια ρόλων

Η αποτελεσματική επικοινωνία με τους ηλικιωμένους είναι μια δεξιότητα που μπορεί να αναπτυχθεί μέσω εξάσκησης και κατάρτισης. Ακολουθούν ορισμένες πρακτικές ασκήσεις και εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι φροντιστές για να βελτιώσουν τις επικοινωνιακές τους δεξιότητες:

### 7.1 Ασκήσεις επικοινωνίας

**Ασκήσεις ενεργητικής ακρόασης:** Σε ζευγάρια, το ένα άτομο μιλάει για δύο λεπτά για ένα θέμα, ενώ το άλλο ακούει χωρίς να διακόπτει. Στη συνέχεια, ο ακροατής συνοψίζει τα όσα ειπώθηκαν, εστιάζοντας στην κατανόηση και την ενσυναίσθηση.

**Ασκήσεις ενσυναίσθησης:** Οι συμμετέχοντες περιγράφουν μια δύσκολη κατάσταση από την οπτική γωνία ενός ηλικιωμένου, λαμβάνοντας υπόψη τις συναισθηματικές και σωματικές τους εμπειρίες. Αυτό βοηθά στην ανάπτυξη ενσυναισθητικών αντιδράσεων.

### 7.2 Παιχνίδι ρόλων

Οι φροντιστές μπορούν να παίξουν ρόλους σε κοινά σενάρια φροντίδας, όπως η παροχή βοήθειας στις καθημερινές δραστηριότητες, ο χειρισμός μιας δύσκολης συζήτησης ή η διαχείριση ενός συναισθηματικού ξεσπάσματος. Με την προσομοίωση αυτών των καταστάσεων, οι φροντιστές μπορούν να εξασκηθούν σε αποτελεσματικές τεχνικές επικοινωνίας, όπως η ενεργητική ακρόαση, η μη λεκτική και η μη βίαιη επικοινωνία.

### 7.3 Δραστηριότητες προσομοίωσης

Οι προσομοιώσεις μπορούν να βυθίσουν τους συμμετέχοντες σε σενάρια πραγματικής ζωής για την εξάσκηση στρατηγικών επικοινωνίας. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε προηχογραφημένα βίντεο ή διαδραστικά ψηφιακά εργαλεία για να δημιουργήσετε ελκυστικές εμπειρίες

#### Εμπειρία προσομοίωσης γήρανσης

Δημιουργήστε μια προσομοίωση όπου οι φροντιστές βιώνουν πώς είναι να επικοινωνείς με αισθητηριακές διαταραχές. Χρησιμοποιήστε εργαλεία που προσομοιώνουν:

- **Απώλεια ακοής:** Να φορούν οι συμμετέχοντες ακουστικά ακύρωσης θορύβου για να



προσομοιώνουν μέτρια έως σοβαρή βαρηκοΐα.

- **Απώλεια όρασης:** Παρέχετε γυαλιά που προσομοιώνουν κοινά προβλήματα όρασης όπως ο καταρράκτης ή ο εκφυλισμός της ωχράς κηλίδας.
- **Γνωστικές προκλήσεις:** Παρουσιάστε στους συμμετέχοντες εργασίες προσομοιώνοντας γνωστικά προβλήματα όπως η απώλεια μνήμης ή η σύγχυση για να τους βοηθήσετε να κατανοήσουν πόσο απογοητευτική μπορεί να είναι η επικοινωνία για τους ηλικιωμένους.

#### 7.4 Ψηφιακές πηγές

Ακολουθούν πηγές βίντεο που παρουσιάζουν ορισμένες βέλτιστες πρακτικές στην επικοινωνία μεταξύ φροντιστών και ασθενών:

- Empathy, Compassion & Compassion Fatigue – Patient Centered Care Best Practice  
[https://www.youtube.com/watch?v=G9YkN\\_VXW-0](https://www.youtube.com/watch?v=G9YkN_VXW-0)  
A comprehensive look at how caregivers can balance empathy and compassion while managing potential burnout, crucial for sustaining long-term effective caregiving.
- Negative words frequently used in healthcare - Patient Centered Care Best Practice  
<https://www.youtube.com/watch?v=E47oHb8pL4s>  
This video reviews the most used word by clinicians that are linked to negative perceptions by patients and families
- Showing Acceptance, Sensitivity, and Empathy to Build a Patient Relationship  
<https://www.youtube.com/watch?v=99sMEzQATTs>  
This resource covers techniques for building strong relationships with patients by demonstrating sensitivity, empathy, and acceptance in communication.

### 8. Συμπέρασμα

Συμπερασματικά, η αποτελεσματική επικοινωνία με τους ηλικιωμένους είναι απαραίτητη για την προώθηση της ευημερίας, της αξιοπρέπειας και της ποιότητας ζωής τους. Με την εξάσκηση της ενσυναίσθησης, του σεβασμού και της μη βίαιης επικοινωνίας, οι φροντιστές μπορούν να οικοδομήσουν ουσιαστικές συνδέσεις, να ξεπεράσουν τα εμπόδια επικοινωνίας και να βελτιώσουν τη συνολική εμπειρία της φροντίδας. Η προτεραιότητα στην ξεκάθαρη, συμπονετική επικοινωνία προάγει την εμπιστοσύνη και υποστηρίζει την ενεργό γήρανση.



## 9. Επιπρόσθετο εκπαιδευτικό υλικό

### 9.1 Διαδικτυακές πηγές

- Alzheimer's Society Communication Tips. Available online at [www.alz.org](http://www.alz.org).
- World Health Organization – Active Aging and Communication. Available at [www.who.int](http://www.who.int).
- Relajo-Howell, D. (2022, July 15). Why communication is so important for older adults. *Psychreg*.  
<https://www.psychreg.org/why-communication-important-older-adults/>
- National Institute on Aging. (n.d.). *Talking with your older patients: Tips for healthcare professionals*. National Institutes of Health. Retrieved September 13, 2024, from <https://www.nia.nih.gov/health/health-care-professionals-information/talking-your-older-patients#tips>
- Communicating With Older Adults. An Evidence-Based Review of What Really Works. The Gerontological Society of America, 2012.
- [https://www.lasell.edu/Documents/talk-of-ages/GSA\\_Communicating-with-Older-Adults-low-Final.pdf](https://www.lasell.edu/Documents/talk-of-ages/GSA_Communicating-with-Older-Adults-low-Final.pdf)

### 9.2 Βίντεο και εκπαιδευτικά προγράμματα

- TED Talk: " The next revolution in health care? Empathy "

## 10. Βιβλιογραφικές αναφορές

Bender, E. N., Savundranayagam, M. Y., Murray, L., & Orange, J. B. (2022). Supportive strategies for nonverbal communication with persons living with dementia: A scoping review. *International Journal of Nursing Studies*, 136, 104365. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2022.104365>

Brown, E. L., Agronin, M. E., & Stein, J. R. (2020). Interventions to enhance empathy and person-centered care for individuals with dementia: A systematic review. *Research in Gerontological Nursing*, 13(3), 158–168. <https://doi.org/10.3928/19404921-20191028-01>

Ebrahimi, Z., Patel, H., Wijk, H., Ekman, I., & Olaya-Contreras, P. (2021). A systematic review on implementation of person-centered care interventions for older people in out-of-hospital



settings. *Geriatric Nursing*, 42(1), 213–224. <https://doi.org/10.1016/j.gerinurse.2020.08.004>

Jack, K. (2022). Demonstrating empathy when communicating with older people. *Nursing Older People*. <https://doi.org/10.7748/nop.2022.e1378>

Jack, K., Ridley, C., & Turner, S. (2019). Effective communication with older people. *Nursing Older People*. <https://doi.org/10.7748/nop.2019.e1126>

Nussbaum, J. F., Pecchioni, L. L., Robinson, J. D., & Thompson, T. L. (2000). *Communication and aging* (2<sup>nd</sup> ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781410606075>

Rosenberg, M. (2015). *Nonviolent communication: A language of life* (3rd ed.). PuddleDancer Press.

Ryan, E. B., Giles, H., Bartolucci, G., & Henwood, K. (1986). Psycholinguistic and social psychological components of communication by and with the elderly. *Language & Communication*, 6(1-2), 1–24. [https://doi.org/10.1016/0271-5309\(86\)90002-9](https://doi.org/10.1016/0271-5309(86)90002-9)

## 11. Περαιτέρω ανάγνωση

Alsawy, S., Tai, S., McEvoy, P., & Mansell, W. (2020). “It’s nice to think somebody’s listening to me instead of saying ‘oh shut up’”: People with dementia reflect on what makes communication good and meaningful. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 27(2), 151–161. <https://doi.org/10.1111/jpm.12559>

Donizzetti, A. R. (2019). Ageism in an aging society: The role of knowledge, anxiety about aging, and stereotypes in young people and adults. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(8), 1329. <https://doi.org/10.3390/ijerph16081329>

Fakoya, O. A., McCorry, N. K., & Donnelly, M. (2020). Loneliness and social isolation interventions for older adults: A scoping review of reviews. *BMC Public Health*, 20, 129. <https://doi.org/10.1186/s12889-020-8251-6>

Kwame, A., & Petrucka, P. M. (2021). A literature-based study of patient-centered care and communication in nurse-patient interactions: Barriers, facilitators, and the way forward. *BMC Nursing*, 20, 158. <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00684-2>

Marzo, R. R., Khanal, P., Shrestha, S., Mohan, D., Myint, P. K., & Su, T. T. (2023). Determinants of active aging and quality of life among older adults: Systematic review. *Frontiers in Public Health*, 11, 1193789. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1193789>



- McLaughlin, K. (2020). Recognizing elderspeak and how to avoid its use with older people. *Mental Health Practice*. <https://doi.org/10.7748/mhp.2020.e1472>
- O'Rourke, H. M., Collins, L., & Sidani, S. (2018). Interventions to address social connectedness and loneliness for older adults: A scoping review. *BMC Geriatrics*, 18, 214. <https://doi.org/10.1186/s12877-018-0897-x>
- Shankar, A., McMunn, A., Banks, J., & Steptoe, A. (2011). Loneliness, social isolation, and behavioral and biological health indicators in older adults. *Health Psychology*, 30(4), 377–385. <https://doi.org/10.1037/a0022826>
- Sharki, S. H. (2023). Quality communication can improve patient-centred health outcomes among older patients: A rapid review. *BMC Health Services Research*, 23(1), 886. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09869-8>
- Sundler, A. J., Hjertberg, F., Keri, H., & Holmström, I. K. (2020). Attributes of person-centred communication: A qualitative exploration of communication with older persons in home health care. *International Journal of Older People Nursing*, 15(1), e12284. <https://doi.org/10.1111/opn.12284>
- Wanko Keutchafo, E. L., Kerr, J., & Baloyi, O. B. (2022). A model for effective nonverbal communication between nurses and older patients: A grounded theory inquiry. *Healthcare (Basel)*, 10(11), 2119. <https://doi.org/10.3390/healthcare10112119>
- Whitson, H. E., Cronin-Golomb, A., Cruickshanks, K. J., Gilmore, G. C., Owsley, C., Peelle, J. E., Recanzone, G., Sharma, A., Swenor, B., Yaffe, K., & Lin, F. R. (2018). American Geriatrics Society and National Institute on Aging Bench-to-Bedside Conference: Sensory impairment and cognitive decline in older adults. *Journal of the American Geriatrics Society*, 66(11), 2052–2058. <https://doi.org/10.1111/jgs.15506>
- Zegwaard, M. I., Aartsen, M. J., Grypdonck, M. H., & Cuijpers, P. (2017). Trust: An essential condition in the application of a caregiver support intervention in nursing practice. *BMC Psychiatry*, 17(1), 47. <https://doi.org/10.1186/s12888-017-1209-2>