



JĘZYK W KOMUNIKACJI Z OSOBAMI STARSZYMI

Danuta Parlak

Komisja Ekspertów ds. Osób Starszych przy RPO, Warszawa

Forum III Wieku 2017, Nowy Sącz



Komunikacja

- Komunikacja jako podstawa społecznego funkcjonowania człowieka – nawiązywanie nowych i podtrzymywanie istniejących relacji z innymi ludźmi
- Nieodzowny element codziennego życia – praktyczny aspekt funkcjonowania
- Satysfakcjonujące relacje społeczne wpływają na poczucie jakości życia osób starszych

Komunikacja międzypokoleniowa



- Mała liczba i częstość relacji osób młodych i starszych
 - relacje studentów z obcymi osobami starszymi (powyżej 65) – **8%** wszystkich relacji społecznych w ciągu roku
 - kontakty ze znanymi osobami starszymi (krewni lub zaprzyjaźnieni) – **12 %** (Keaton, Giles, 2015)
- Osoby młode oceniają kontakty z ludźmi starszymi jako mało satysfakcjonujące, przyczyny upatrując w osobach starszych: cechach osobowości, poruszanej tematyce rozmów (Williams, Giles, 1996; Tłokiński, 1983)
- Unikają relacji z osobami starszymi, a jeśli do nich dojdzie skracają czas jej trwania do minimum (Ryan i inn., 1992)



Charakterystyka mowy kierowanej do ludzi starszych (*baby talk*, *elderspeak*)

- Uproszczony język (słownictwo i gramatyka)
- Znacząco krótsze wypowiedzi
- Relatywnie więcej powtórzeń, pytań i zdań rozkazujących
- Nadużywanie 2 osoby liczby mnogiej („pójdziemy”, „zrobimy”, „Jak się dziś czujemy?”, „Co zjemy na śniadanie?”), zamiast „Ja” i „Ty”
- Nadmiernie familiarne traktowanie osoby starszej (nieuprawniona zażyłość i poufałość) – zwracanie się po imieniu, zwroty „kochanie”, „babciu”
- Infantylicyzacja komunikacji: nadmiernie częste stosowanie zdrobnień
- Więcej wypowiedzi typu „zachęta” (zamiast oferowania pomocy)
- Przesadne pochwały za nieznaczne dokonania
- Przedwczesne przerywanie wypowiedzi osoby starszej i „uzupełnianie” za nią (kończenie wypowiedzi)

Baby Talk

paralingwistyczne właściwości

- Tempo mówienia: w-o-l-n-i-e-j-sz-e tempo wypowiedzi
- PODNIESIONY ton głosu
- Akcent, intonacja:
 - większe zróżnicowanie intonacji
 - więcej wysokich dźwięków
 - prozodia mowy jak do dzieci (rozpoznajemy *baby talk*, kiedy go słyszymy)
- Palatalizacja - zmiękczenie spółgłosek

- 75% komunikatów typu *baby talk* skierowanych do starszych osób (60-90 lat) zostało błędnie rozpoznanych jako mowa adresowana do dzieci (Caporael, 1981)

Baby Talk

Mowa do dzieci czy do dorosłych?

- Pierwotna mowa-do-dzieci (*primary baby talk*) – kierowana przez dorosłych do dzieci w okresie nabywania języka (do 2/4 rok życia)
- Wtórna mowa-jak-do-dzieci (*secondary baby talk*) – sposób zwracania się przez dorosłych do ulubionych zwierząt, pielęgnowanych roślin, w sytuacjach bliskiej intymności, do obcokrajowców, uczących się języka oraz osób starszych (Ashburn i Gordon, 1981; Caporael, Lukaszewki, Culbertson, 1983)



Funkcje, jakie pełni ta specyficzna odmiana języka

- 1. Aspekt emocjonalny – komunikowanie uczuć, bliskości, wspieranie i postawa opiekuńcza
- 2. Kierowana do osób postrzeganych jako mniej sprawne komunikacyjnie i/lub intelektualnie
- Ocena: *protekcjonalny* czy *wspierający*
deprecjonujący czy *emocjonalnie nacechowany*



Stosowanie *elderspeak*

- Mowa typu *baby talk*, *elderspeak* używana wobec osób starszych w różnych sytuacjach w życiu codziennym: kontaktach publicznych (strefa usług: sklepy, urzędy), prywatnych, w relacjach rodzinnych
- Często spotykana zwłaszcza w warunkach instytucjonalnej pomocy/opieki nad osobami starszymi: w szpitalach, placówkach medycznych, domach pomocy

Teoria akomodacji komunikacji

Communication Accommodation Theory

- Komunikacja jako dynamiczny proces dopasowywania się rozmówców do siebie.
- Wzajemne dostosowanie stylu mowy, słownictwa, wymowy, gestów oraz ruchów ciała partnerów rozmowy.
- **Over-accommodation** czyli zjawisko nadmiernego dostosowania się do potrzeb rozmówcy, a w zasadzie do posiadanego obrazu osoby starszej.
- Percepcja osoby starszej jako partnera komunikacji - negatywny stereotyp osoby starszej jako słabej, zależnej, przygnębionej, z deficytami poznawczymi prowadzi do realizacji specyficznych działań komunikacyjnych.

(Giles i inn.1991, Ryan i inn., 2006, Keaton, Giles, 2015)



Konsekwencje używania języka baby talk, elderspeak

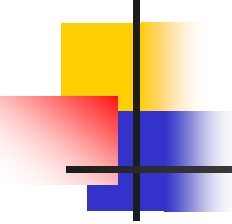
- Negatywne postrzeganie samego siebie przez seniorów
- Obniżona samoocena u osób starszych, poczucie mniejszej wartości
- Poczucie utraty osobistej kontroli lub zmniejszonej kontroli nad własnym życiem
- Poczucie bezradności
- Mniejsze zaufanie do własnych kompetencji komunikacyjnych
- Samospełniająca się przepowiednia (*self-fulfilling prophecy*) - akceptacja przez osoby starsze negatywnych stereotypowych treści przekazywanych w sposobie komunikowania
- Zmniejszenie liczby relacji społecznych, wycofywanie się z życia społecznego

(Keaton, Giles, 2015; Ryan i inn, 2006; Levy, 2003; Kemperi i Harden, 1999)



Zjawisko „obwiniania odbiorcy” („*blame the recipient*”/*blame the victim*)

- „Obwinianie ofiary” („*blame the victim*”)
- Adresat protekcyjnej mowy postrzegany jako osoba zależna, niekompetentna, nie radząca sobie w życiu
- Komunikacja *elderspeak* potwierdza u postronnego obserwatora negatywny stereotyp starości
- Nieświadomie przekazywany jest dalej model komunikacji z osobami starszymi - „zarażanie” protekcyjnym sposobem traktowania osób starszych
- Wtórnie prowadzić może do nieprawidłowej oceny funkcjonowania osób starszych (relacje rodzinne i profesjonalne diagnozy – lekarz, psycholog)



Protekcjonalna mowa a funkcjonowanie osób starszych

- Badania empiryczne: (J.A. Hehman, D.B. Bugental, 2015)
- Osoby badane: mieszkające w środowisku domowym, wiek: 61- 98 lat (średnia wieku: 74,9)
- Badanie w warunkach:
 - 1. mowy *elderspeak*
 - 2. neutralnej mowy (dorosły – dorosły)
- Wyniki: Negatywny wpływ protekcjonalnego stylu komunikacji
 - 1. Podwyższony poziom stresu u osób starszych
 - 2. Gorsze wykonywanie zadań wymagających wysiłku umysłowego

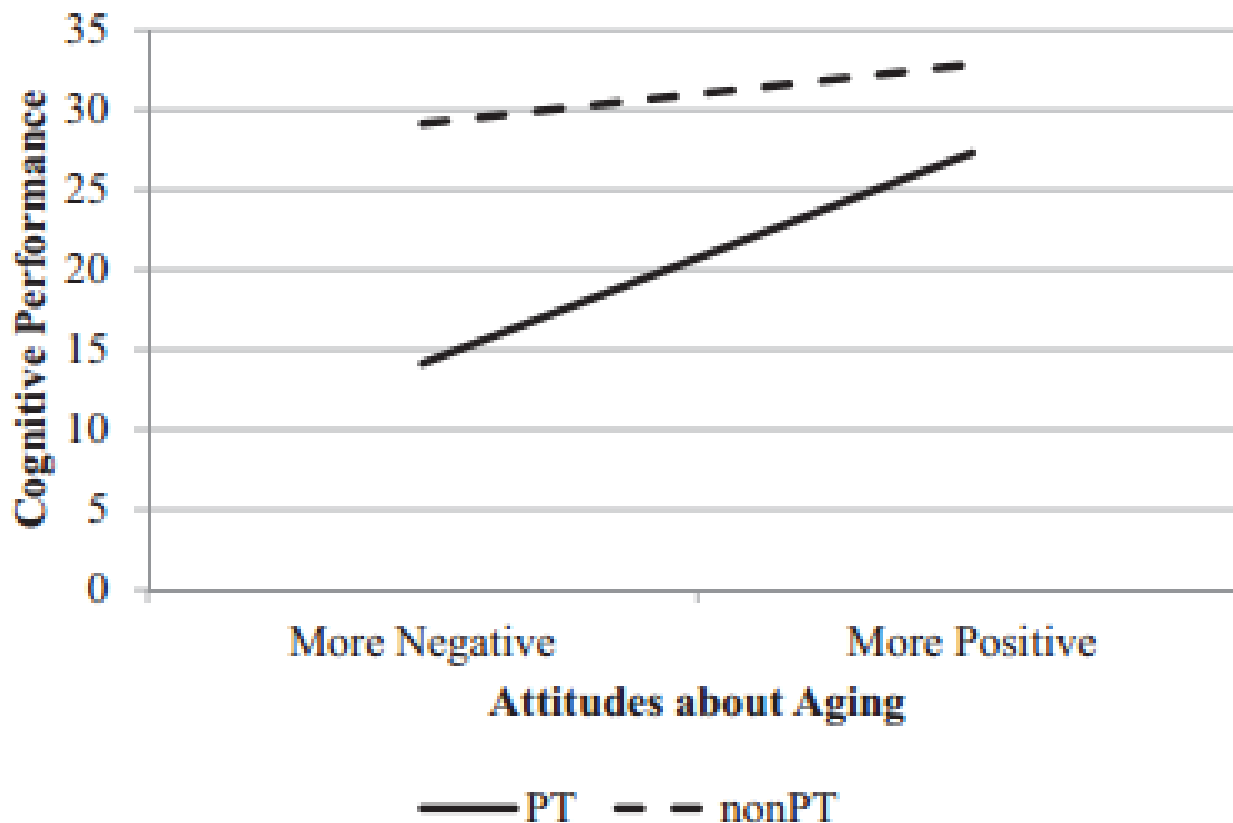


Czynniki modyfikujące negatywne oddziaływanie elderspeak

- 1. Pozytywny *versus* negatywny wizerunek starzenia się i starości, jaki posiadają osoby starsze (*Image of Ageing Scale*, Levy, Kasl, Gill, 2004)
- 2. Jakość (nie ilość) relacji międzypokoleniowych (z młodszymi generacjami)

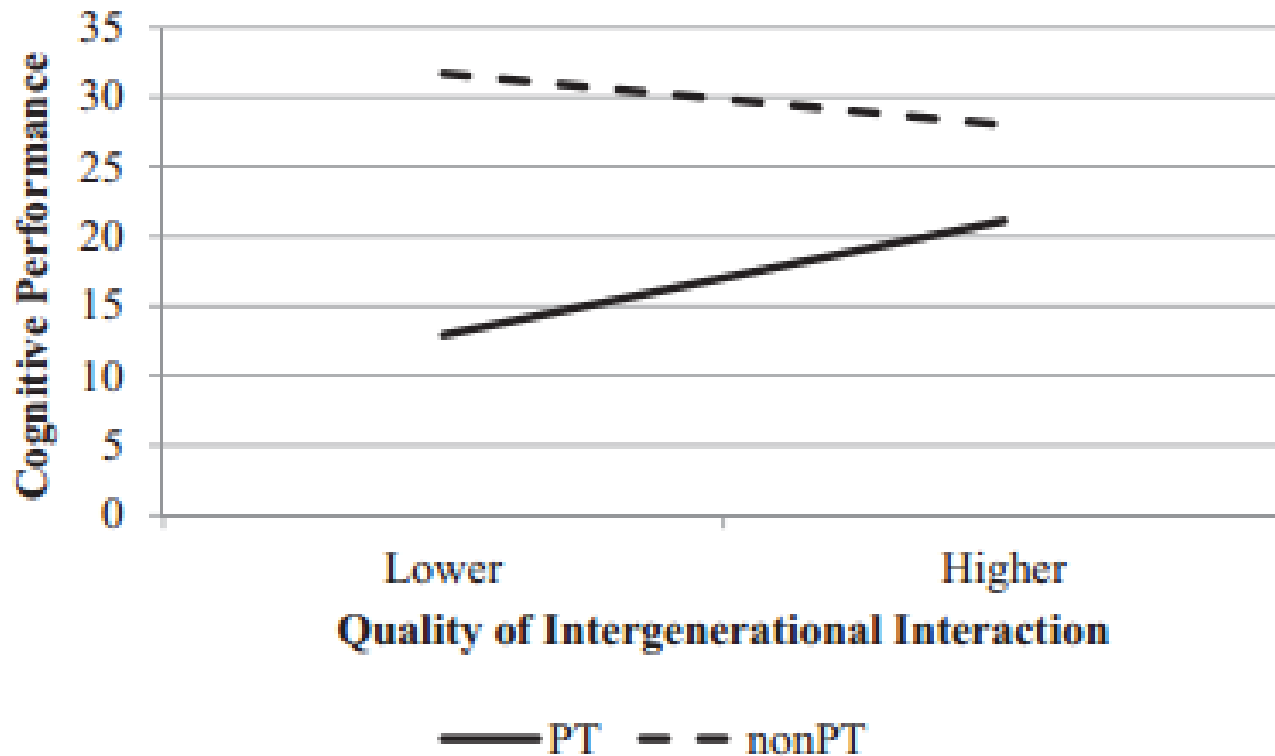
Postawa wobec starzenia się

(J.A. Hehman, D.B. Bugental, 2015)



Jakość relacji międzypokoleniowych

(J.A. Hehman, D.B. Bugental, 2015)



Osoby starsze jako odbiorcy protekcyjnej mowy

- 22% wszystkich wypowiedzi kierowanych przez personel do osób starszych w domach pomocy stanowi *baby talk* (Caporaël, 1981)
- 40 % opiekunów (warunki instytucjonalne i domowe) używa języka, który osoby starsze oceniają jako deprecjonujący (Caporaël, Culbertston, 1986; Williams i inn. 2004)
- Mowa *elderspeak* w przypadku seniorów mieszkających we własnych domach używana jest głównie przez osoby pełniące zawody medyczne i funkcje opiekuńcze (*social service*), w stosunku do osób przebywających w domach pomocy tego typu mowa używana jest przez różnych nadawców (opiekunowie i rodzina) (O'connor, St.Pierre, 2004)
- Relacje pomocowe wobec osób starszych sprzyjają komunikacji protekcyjnej

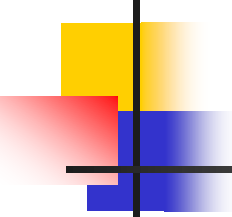


Możliwe sposoby reakcji osób starszych na komunikaty *elderspeak*

- Odpowiedź pasywna (przyzwalająca, akceptująca *elderspeak*)
- Odpowiedź asertywna (otwarcie wyrażająca odczucia odbiorcy)
- Odpowiedź z poczuciem humoru (pośrednio asertywna)
- Odpowiedź agresywna (wroga wobec nadawcy)

Percepcja *baby talk* przez osoby starsze

- Większe przyzwolenie i tolerancję na *baby talk* wykazują osoby przebywające w domach pomocy, o mniejszej funkcjonalnej sprawności i w starszym wieku, oraz z wysoką potrzebą otrzymywania wsparcia i pomocy
- Osoby te jednocześnie negatywnie oceniają wypowiedzi asertywne, uznając je za niestosowne i nieodpowiednie wobec personelu opiekuńczego („Tutaj się tak nie mówi”)
- Osoby mieszkające we własnych domach, o wyższej sprawności funkcjonalnej, oraz młodsze wiekowo bardziej negatywnie oceniają mowę *baby talk*, wykazując preferencje dla mowy neutralnej, typowej dla relacji: dorosły- dorosły



Asertywne reakcje osób starszych na *elderspeak*

- Osoby starsze przejawiające asertywne zachowania w komunikacji oceniane są jako bardziej kompetentne, osiągają więcej celów i chętniej deklarują angażowanie się w kolejne interakcje w przyszłości
- Jednocześnie zachowania asertywne kojarzone są z młodszym wiekiem oraz pewnością siebie, przypisywane z reguły mężczyznom
- Asertywne zachowania prowadzą do pozytywnego obrazu samego siebie
- Selektywna asertywność *Selective assertiveness*
- Asertywność może mieć negatywne konotacje – zachowania asertywne oceniane jako mniej przyjazne, mylone czasem z agresywnym, egoistycznym postępowaniem

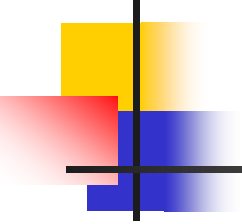
Poczucie humoru a protekcyjnalna mowa

- Osoba stosująca humor w odpowiedzi na komunikat typu *baby talk* oceniana jako bardziej kompetentna przez nadawców niż osoba akceptująca protekcyjnalny styl mowy
- Pozwala zachować przyjazny ton relacji oraz formy grzeczności i uprzejmości, co ważne dla osób starszych
- Przekazuje jednocześnie partnerowi rozmowy komunikat, że to niepożądana dla osoby starszej forma relacji
- Kreuje mniej stereotypowy wizerunek osoby starszej
- Łagodzi wypowiedź w porównaniu do bezpośrednio asertywnego komunikatu, co ma praktyczne znaczenie na dalszy przebieg relacji (zwłaszcza z personelem opiekuńczym)



Elderspeak, baby talk jako przejaw ageizmu

- Komunikacja oparta na negatywnych stereotypach starości postrzeganej głównie w kategoriach strat, deficytów, zależności od innych
- Z góry zakłada mniejszą sprawność intelektualną i niższe kompetencje osoby starszej jako partnera komunikacji
- Przekazywanie negatywnych postaw wobec starzenia się oraz stereotypowych przekonań na temat starości dokonuje się często w sposób nieświadomy dla samego nadawcy
- Proces odbywa się pośrednio - przez formę, *sposób* zwracania się do osoby starszej, a nie wprost przez komunikowane treści (które mogą być neutralne lub deklaratywnie pozytywne)

- 
-
- W komunikacji międzypokoleniowej każdy uczestnik komunikacji może być sprawcą lub obiektem /ofiara ageizmu



Jak przeciwdziałać mowie *elderspeak*?

- Brak szerszej świadomości o negatywnym oddziaływaniu tego typu komunikacji
- Działania adresowane do:
 - 1. ogółu społeczeństwa
 - 2. osób starszych
 - 3. osób bezpośrednio pracujących z ludźmi starszymi
- Kampanie społeczne
- Reklama społeczna
- Działania edukacyjne w różnych grupach wiekowych



Środowisko Uniwersytetów III Wieku - Jak wspomagać komunikację z osobami starszymi?

- Uwrażliwianie na protekcjonalny sposób komunikacji i jego potencjalnie negatywne konsekwencje
- Promowanie asertywnych zachowań komunikacyjnych osób starszych w odpowiedzi na mowę typu *elderspeak* (Ryan i inn., 2006; Harwood i inn., 1993)
- Promowanie efektywnych wzorców komunikacji – badania wykazują, że pozytywne doświadczenia z międzygeneracyjnych relacji związane są z mniejszym poziomem lęku, zmniejszeniem niepewności dotyczącej procesów starzenia i lepszym radzeniem sobie z problemami starzenia (Fowler, Gasiorek i Giles, 2015)

Jak wspomagać komunikację z osobami starszymi?



- Przekazywanie wiedzy z zakresu komunikacji (zwłaszcza z uwzględnieniem mowy typu *baby talk*, *elderspeak*)
- Uświadomienie niebezpieczeństw i pułapek języka *elderspeak* w relacjach z osobami starszymi
- Wskazanie na alternatywne efektywne sposoby komunikacji
- Program szkoleniowo - treningowy w zakresie komunikacji z seniorami
- 3-5 osobowe grupy personelu opiekuńczego, praktyczne ćwiczenia warsztatowe, post-testy wskazują na zmiany w komunikacji (Williams, Kemper i Hummert, 2004)



Dziękuję za uwagę.

Życzę efektywnej komunikacji.