



Komunikace ve stáří a její specifika

Komunikace a její specifika u seniorů

- **10 - 20 % seniorů - nemůže komunikovat nebo komunikují s problémy**
- **zažili vykání rodičům**
- **nebylo běžné používání vulgarismů**
- **opak - senior používá nadávky , překračuje společenské hranice (ne vždy je to způsobené nemocí)**

Komunikace

- **předávání informací, pocitů a citů jiným**
- **verbální a neverbální komunikace**
- **každý člověk má určitý styl komunikace**
odborné znalosti , komunikační dovednosti,
empatie, trpělivost, umění naslouchat

Komunikace se seniorem

Neverbální komunikace:

- pozdrav, přívětivý výraz ve tváři, dotyk, řeč očí..

Verbální komunikace:

- jasná a zrozumitelná, jednoduchá slova a věty
- hovořit pomalu a srozumitelně, opakovat informace
- dostatek času na komunikaci
- intimita a soukromí
- zpětná vazba

Komunikační bariéry

- **Bariéry na straně pacienta:**
- **neochota komunikovat, nedůvěra, obavy o informace**
- **tabu pro seniory : sexualita, intimní záležitosti, peníze, zabezpečení rodiny**
- **aktuální zdravotní stav**

Komunikační bariéry

- **Bariéry na straně pracovníka:**
strach ze závažných témat:
- **umírání, nevyléčitelné nemoci**
- **problém s konkrétním pacientem**
- **nedostatek času**

Komunikační bariéry

- **hlučné prostředí**
- **nedostatek soukromí**

Jiné specifické problémy v komunikaci u seniorů

- **Senior s poruchou sluchu:**
- **zabezpečení prostředí**
- **mluvit pomalu , zřetelně a dívat se do tváře**
- **vhodná vzdálenost neverbální komunikace**
- **psané slovo**
- **kompenzační pomůcky**

- **Senior s poruchou zraku:**
- **vhodná strategie pro začátek rozhovoru**
- **přijdeme , pozdravíme , oslovíme pacienta jménem, podáme ruku**
- **jednat přirozeně**
- **jasné formulace**
- **nedotýkáme se pacienta bez upozornění**
- **nepodceňujeme pacienta**

- 
- **Senior s poruchou řeči - afázie:**
 - **trpělivost**
 - **alternativní metody : obrázky , počítač, posunky**
 - **ukázka předmětů**
 - **neopravovat pacienta**
 - **takt**

- **Senior s demencí:**
- **znát klienta (jeho komunikaci , poruchy řeči)**
- **setkáváme se s tím , že pacient používá jen několik slov na komunikaci (najít význam)**
- **rozhovor začít bez rušivých momentů**
- **více způsobů komunikace**
- **sledování neverbálních projevů**
- **používáme jeho výrazy , krátké věty , ne příkazy**
- **zpětná vazba**
- **nevhodné projevy přehlídíme**
- **snažíme se zachovat důstojnost - člověk s demencí**

- **Senior so zdravotním postižením**
- **respektujeme identitu pacienta (oslovujeme jménem)**
- **vyhýbáme se infantilizaci seniora**
- **respektujeme pacientovu důstojnost**
- **složitě nebo důležité informace zopakovat (napíšeme)**
- **ověříme si komunikační bariéry**
- **hovoříme srozumitelně**
- **nabízíme pomoc, ale nevnucujeme ji**

Komunikace s umírajícím

- Nevnucovat umírajícímu přijetí faktu konce života
- Umírajícího třeba poslouchat více, než mu něco říkat
- Paul Tournier - spolupodílení se na obtížích umírajícího (psychické) - " poslouchat srdcem "
- P. Eissler - potřeba " umírat s umírajícím " (emocionální , psychické ladění)

Mluvit o svých obavách , nejistotě , úzkosti a strachu - umírající je učitelem

Neverbální stránka rozhovoru s umírajícím

- **Často je důležitější postoj než slova**
- **Paul Tournier - (příbuzná, která zemřela), držel ji za ruku a setrval v „bezslovním“ rozhovoru**

Verbální stránka rozhovoru s umírajícím pacientem

- **Pokud zabírá kauzální léčba - snaha zvládnout těžkou situaci, důvěra v lékaře, snahy pomoci mu, tišení bolesti, doprovázení**
- **Když kauzální terapie přestává zabírat – " rozhovor vedený ve smyslu akceptace - přijetí nepřijatelného „**

Úvaha


- **" Jde o to , jaký je to člověk , který umírá . Jaké jsou vlastnosti jeho osobnosti , jeho charakteru ..., jakou stopu za sebou zanechává, do jaké míry si to při bilancování svého života uvědomuje a do jaké míry si to uvědomují ti, jejichž život je spojen s jeho existencí " .**
- **Jaroslav Kapr a Čestmír Müller (esej z " Knihy o nemoci ")**

Problematické situace

- **ochota poslouchat**
- **poslech v rovině neverbální i verbální**
- **neodsuzujeme rozhodnutí umírajícího**
- **dodržujeme princip autonomie**

Problematické situace

- **odmítání kontaktu a komunikace :**
- **analýza důvodu odmítání komunikace**
- **stydlivost , nižší potřeba mluvit , nevědí o čem mají s personálem mluvit**
- **(téma zaměřit na zájmy , rodinu , profesi , vyhýbat se smutným nebo konfliktním tématům , respektujeme odmítání rozhovoru)**

- 
- **Rozhovor stále na stejné téma**
 - **(zapomínání)**
 - **je to zatěžující téma zdravotního stavu**
 - **pacienti mají strach z nedostatku pozornosti personálu (volí témata o kterých si myslí, že se to " patří ")**
 - **nabídnout témata k rozhovoru (zapomínání)**

- **Zlostné a vulgární výrazy:**
- **je to velmi nepříjemné (duševní onemocnění)**
- **pacienti záměrně vyvolávající konflikty**
- **(používají vulgarismy) - vymezit pravidla**
- **na rozhovor- vhodná doba, osoba, před kterou má pacient respekt, odmítáme projev ne pacienta**

- 
- **Děkuji za pozornost**