



## **Bronzový Standard SANATORY č. 9**

### **Komunikace se seniory**

Autoři: Jana Tichá, Lukáš Stehno

Vydala Asociace péče o seniory

Pardubice, březen 2017

Asociace péče o seniory, z.s., Pernerova 168, Pardubice 530 02, [www.apeos.cz](http://www.apeos.cz)



## Obsah

<b>Úvod</b> .....	<b>3</b>
<b>Důvod</b> .....	<b>3</b>
<b>Cíl</b> .....	<b>3</b>
<b>Úvod do komunikace</b> .....	<b>4</b>
Co je komunikace? .....	4
Komunikace – 1) Verbální = slovní: .....	5
Co je to ústní komunikace (podoba a úroveň) .....	5
<b>Doporučení pro ústní komunikaci s klienty:</b> .....	<b>6</b>
Komunikace – 2) neverbální = mimoslovní: .....	7
<b>Celkový pohyb těla – dělí se na dva směry:</b> .....	<b>8</b>
1/ pohyb asistenta:.....	8
2/ pohyb klienta: .....	8
<b>Síla, zabarvení a intonace hlasu:</b> .....	<b>9</b>
<b>Doporučení pro mimoslovní komunikaci s klienty:</b> .....	<b>10</b>



## Úvod

Tento standard vysvětluje pojem stárnutí a specifika komunikace se seniory pro asistentky pečující o klienty penzionů pro seniory.

## Důvod

Zkvalitnění komunikace mezi klienty a asistentkami.

## Cíl

Odbourání bariér v komunikaci se seniory a tím zlepšení pochopení individuálních potřeb klientů.



## Úvod do komunikace

Každý jedinec má právo na kvalitní život, každý má právo být sám sebou. Komunikace mezi dvěma lidmi musí být vždy rovnoprávná.

Dochází k přibývání starých lidí, které je:

- relativní - nízká porodnost
- absolutní - klesá úmrtnost ve středním věku a více lidí se dožívá stáří
- klesá úmrtnost ve stáří
- seniory se stávají mimořádně silné poválečné ročníky

Dochází k výraznému přibývání lidí ve věku 85 a více let.

**V komunikaci při poskytování péče o seniory je potřeba více přesnosti, výstižnosti a zdvořilosti, verbálního (slovního) sdělování a dovednosti a obratnosti neverbálního (mimoslovního) dorozumívání!**

## Co je komunikace?

Komunikace je proces předávání informací mezi dvěma či více komunikujícími. Je základem všech lidských vztahů.

V komunikaci při poskytování ošetrovatelské péče se zaměřujeme:

- na možné emocionální ovlivnění zpracování informace asistentem péče
- riziko zkreslení při zpracování informace



## Komunikace – 1) Verbální = slovní:

- je ovlivněna kulturou, přirozeným jazykem, pohlavím, tempem řeči a tónem hlasu

**Pozor na obecné významy pojmů** – např. myš – zvíře nebo počítačová myš.

**Pozor na používání profesionálního žargonu, slangu** - Gramofon – jedná se o křeslo na vyprazdňování nebo o zařízení na reprodukci hudby? Ležák – ležící pacient nebo pivo?

Jestliže klient **nerozumí** určitému pojmu, nemůže reagovat odpovídajícím způsobem na aktuální situaci nebo očekávání pečující osoby.

### Co je to ústní komunikace (podoba a úroveň)

- konverzační kliše – důležité zdvořilosti, kterými dáváme najevo zájem (např. pozdrav)
- předávání informací – sdělujeme něco, o čem přemýšlíme, ale co pro nás nemá emocionální hodnotu (např. zítra budete mít vyšetření)
- vyjádření názorů – sdělujeme svůj postoj, své názory (např. myslím, že tento postup bude vhodný)
- vyjádření emocí – vyjadřujeme svůj pocit, a to jen lidem, kterým důvěřujeme (např. mrzí mě to)
- otevřená a důvěryhodná komunikace – rovina pocitů (sdělujeme nejen své pocity ale také své postoje, vysvětlujeme příčiny svého chování)

## Doporučení pro ústní komunikaci s klienty:

- ✓ Zajistěte pocit bezpečí a jistoty (např. zavřít dveře, nemluvit hlasitě, být v jeho sociálním prostředí-pokoj)
- ✓ Komunikujte s osobou, o niž pečujete a ne s doprovodem či jinou osobou tak, aby vždy bylo jasné, komu směřuje vaše sdělení.
- ✓ Navažte oční kontakt.
- ✓ Zjistěte, jak máte klienta oslovovat.
- ✓ Umožněte klientovi odezírat ze rtů, nehovořte k němu zády či mimo jeho zorné pole.
- ✓ Buďte si vědomi cíle, kterého chcete při komunikaci dosáhnout (např. umožnit klientovi podělit se o své pocity nebo mu předat informace), a na základě stanoveného cíle postupujte.
- ✓ Buďte si vědomi své aktuální role (např. naslouchajícího, poradce, společníka).
- ✓ Snažte se přizpůsobit komunikační styl klientovu věku a vzdělání.
- ✓ Aktivně naslouchejte.
- ✓ Pracujte s informacemi o klientovi (vzpomínky, rozhovor o dětech, vnoučatech, domácím mazlíčkovi).
- ✓ Vynechávejte používání profesionálních a dvojznačných výrazů
- ✓ Pokuste se sjednotit ústní i mimoslovní projev.
- ✓ Neptejte se, zda vám druhá osoba rozumí, ale na to, co z vašeho sdělení pochopila
- ✓ Nekřičte, mluvte klidně.
- ✓ Nemluvte příliš pomalu, klient může mít problém s udržením pozornosti.



- ✓ Neobávejte se říct, že klientovi nerozumíte, klidně požádejte o opakované vysvětlení (je to vhodnější než domýšlení se vlastních obsahů sdělení).

## Komunikace – 2) neverbální = mimoslovní:

Je ovlivněna kulturou, pohlavím, celkovým vzhledem a řečí těla

Pro klienta je mnohdy významnější, než vlastní obsah informace. Sebelépe míněné slovo **v nesouladu** s řečí těla může způsobit **nedůvěru** mezi pečujícím a klientem!

### Základní složky mimoslovní komunikace

- Kontakt očí, vzájemné pohledy, délka očního kontaktu (\*vizika) – vyjadřují potřebu a chuť, případně nechutí komunikovat
- Celkový pohyb těla (\*kinetika) – je významný při hodnocení aktuálního fyzického a psychického stavu jedince při poskytování péče
- Pohyby tváře, především úst, očí, nosu (\*mimika) – vyjadřujeme jimi nejčastěji náladu a emoce
- Pohyby rukou (\*gestika) – rozlišujeme je dle účelu (symbolická gesta – přesně vymezená, gesta příkazová a ukazovací, gesta napomáhající zvládnutí zátěžové situace a snížení emocionálního napětí – např. posouvání brýlí na nose)
- Doteky, podávání rukou, poplácávání (\*haptika) – významné prostředky vyjádření podpory, účasti
- Síla, zabarvení a intonace hlasu (\*paralingvistika)
- Oděv, vůně

Oční kontakt – navazujeme při každém kontaktu s klientem. Při vstupu do jeho sociálního prostředí, když jdeme provést úkon, kde se dotýkáme klienta, existuje jediná možnost jak zahájit komunikaci.

Popis situace: Již ode dveří navážeme oční kontakt, klidným krokem jdeme přímo ke klientovi a při pozdravu se ho zlehka dotkneme oběma rukama na rameni a hřbetu ruky. Následně v krátkosti vysvětlíme, co budeme provádět („Dobrý den, pane Nováku, jdu vám vyměnit plenu“). Teprve poté asistentka zahájí přípravu úkonu, pokud možno transparentně.

## **Celkový pohyb těla – dělí se na dva směry:**

**1/ pohyb asistenta:** Každý asistent musí vědět, že všechny jeho pohyby jsou neustále sledovány a že pohyb jeho těla vypovídá o jeho psychickém i fyzickém stavu více, než když se projevuje verbálně. Proto je důležité, aby všechny pohyby i úkony prováděl v klidu a předem si vždy rozmyslel, co chce udělat. V případě chůze je dobrým příkladem, pokud se chodí stále stejnou rychlostí a neběhá se. Běh je považován za urgentní situaci a na klienty má velmi stresující dopad. V podstatě běh se u asistenta předpokládá pouze v případě akutní situace.

**2/ pohyb klienta:** Úkolem asistenta je rozeznat pohyby klienta, které vyjadřují například bolest, smutek, nechuť ke spolupráci apod. Na veškerou tuto neverbální komunikaci musí brát asistent stejnou zřetel, jako když s klientem hovoří. Asistent si musí být vědom důležitosti neverbální komunikace. Řeč těla je totiž ve své podstatě mnohem pravdivější komunikační kanál, než verbální komunikace, ve které se dá lhát a překrucovat fakta.

*(rozpor mezi verbální a nonverbální komunikací - „Ano, chci si s vámi povídat“ přitom se ale klientka otočí zády k asistentce, například na lůžku.)*

Pohyby tváře – výraz ve tváři by měl být minimálně příjemný, nebo alespoň neutrální. Asistent se nikdy netváří opovržlivě, ironicky a přezíravě.

Pohyby rukou – gestikulace by měla být přiměřená a přirozená. Nepoužíváme příkazová a ukazovací gesta („Pane Nováku, běžte na záchod!“ – asistentka ukáže na klienta a potom na záchod).



Doteky – tato složka komunikace je velmi citlivá, uvědomujeme si, že vstupujeme do intimní zóny klienta. Do intimní zóny můžeme vstoupit pouze za předpokladu, že klient s tím souhlasí. Nejlepší způsob jak si ověřit zdali se můžeme někoho dotknout, je navázání očního kontaktu a ten použít jako prvotní dotek za, kterým následuje dotek fyzický.

### Rozdělujeme dva druhy komunikace

– ideální způsob komunikace je, když jsou si klient i asistent sympatičtí

- druhý způsob komunikace vychází z předpokladu, že klient nebo asistent si nejsou sympatičtí. V takovém případě musí asistent zůstat neutrální. Není potřeba předstírat sympatie, ale na komunikaci s klientem to nesmí být znát. Neutrální znamená odvádět svou práci kvalitně a zúčastněně.

### Síla, zabarvení a intonace hlasu:

Při celodenní směně, kdy asistent přechází mezi všemi klienty, kdy často musí zvyšovat hlas u klientů se špatným sluchem je potřeba nezapomínat na důležitou neverbální komunikaci a tím je intonace, síla a zabarvení hlasu. Tato komunikace by měla vycházet vždy na prvním místě ze základní polohy vašeho hlasu a ten je klidný a bez agrese. Pokud se dostanete do komunikace s klientem, u něhož musíte zvýšit hlas, tak je třeba dbát dvou pravidel. Nebýt při zvýšení hlasu agresivní a po skončení komunikace si uvědomit, že se jednalo o výjimku a vrátit se zpět ke klidnému hlasu.

Oděv, vůně – čistým oblečením vyjadřuje asistent úctu nejen ke klientovi ale také sám k sobě.

## Doporučení pro mimoslovní komunikaci s klienty:

- ✓ Snažte se posoudit potřebu neverbální komunikace (např. potřeba dotyku)
- ✓ Zvolte odpovídající míru mimoslovních projevů s ohledem na klienta (např. nadměrná gestikulace může druhou osobu zastrašit, omezená zase působí chladně a odměřeně)
- ✓ Pokuste se sjednotit verbální i neverbální projevy
- ✓ Využívejte pozitivně potenciál gestikulace (např. ukazovací gesta)
- ✓ Nejste-li si jisti významem řeči těla klienta, ověřte si jej slovně, nevystavujete se tak zbytečným nedorozuměním
- ✓ Snažte se druhé nesoudit na první pohled, ale pokuste se o zjištění dalších podrobností

**Péče o seniory je pro pečovatelky velmi náročná, cílem zvládnání emocí klienta je schopnost empatie (vcítění se) – charakterizována je větou: „já bych mohl být tebou“.**

