

# Komunikácia

(základná profesionálna  
zručnosť)

## Špecifiká komunikácie so seniormi

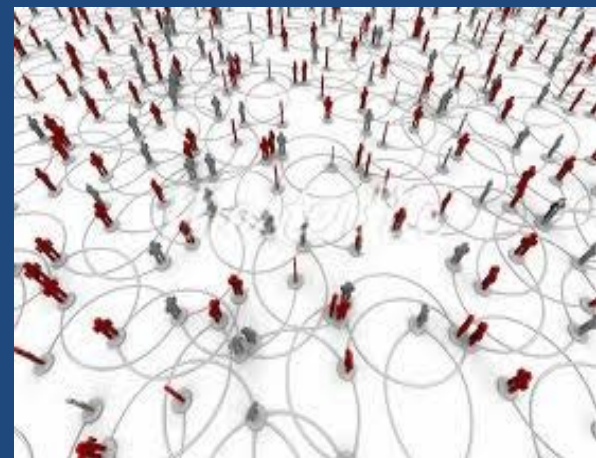
Martina Lepiešová  
Ústav ošetrovateľstva JLF UK v Martine  
*lepiesova@jfmed.uniba.sk*

# KOMUNIKÁCIA

úvod

„Ľudská spoločnosť je v podstate sieť vzťahov medzi ľuďmi. Keď si ju predstavíme ako rybársku sieť, potom uzly predstavujú ľudí a laná vzťahy medzi nimi. Ale čo to vlastne je, toto prepojenie v ľudskom svete? Jedna odpoveď je, že je to **KOMUNIKÁCIA**.“

*(Argyle a Trower)*



# KOMUNIKÁCIA

→ univerzálna definícia (?)

*Communicare...*

- *communicare* ako *participare* → zúčastňovať sa s niekým na niečom, navzájom zdieľať → **komunikovať niečo.... NIE LEN: komunikovať o niečom**
- *communem reddere* → urobiť spoločným, tzn. zbaviť niečo subjektivity
- „*communicare est multum dare*“ → komunikovať znamená mnoho dávať

# KOMUNIKÁCIA → nástroj

## obsahová stránka (ČO?)

- výmena *informácií* (vecné údaje, fakty)
- výmena *myšlienok, názorov, pocitov, hodnotových postojov, skúseností, správania*

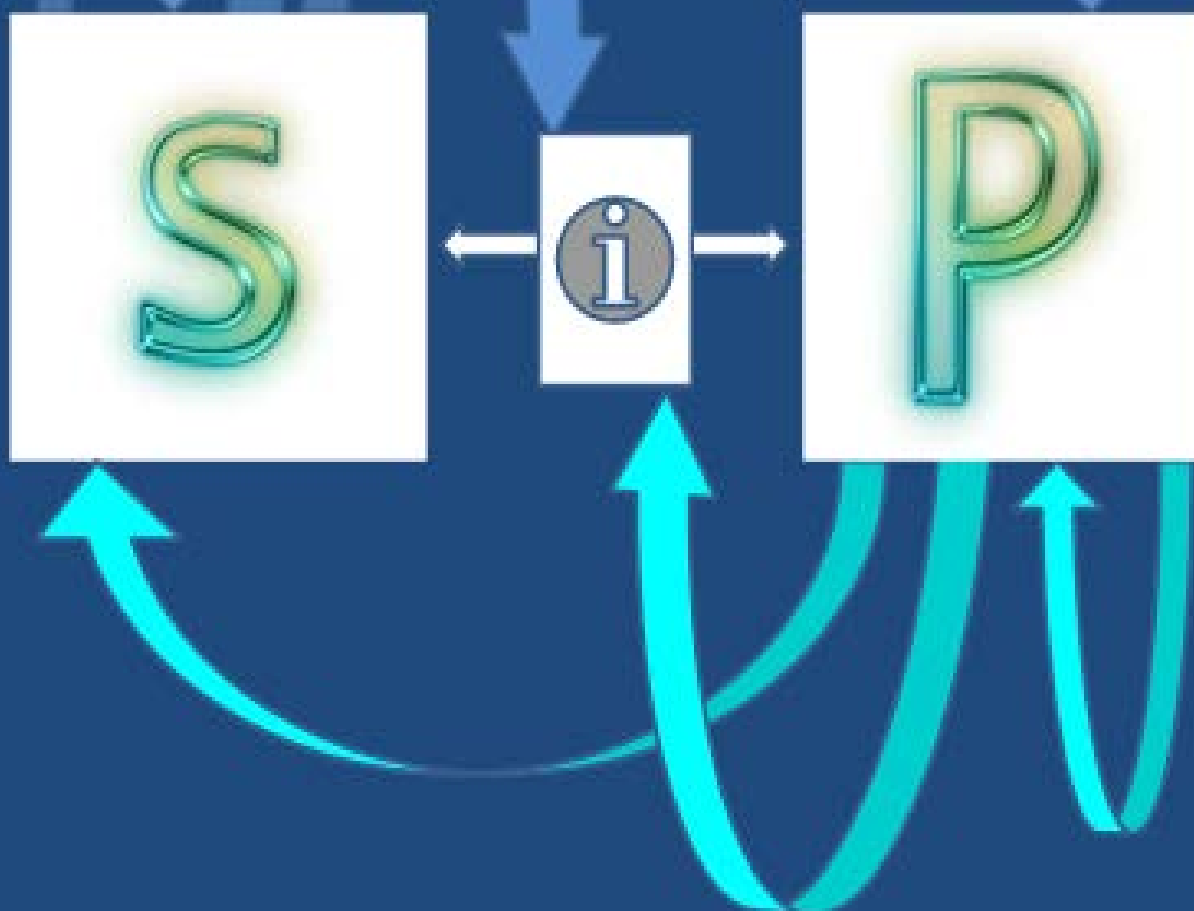


[*prežívanie, požiadavky, očakávania, nároky, potreby, problémy, vzťah*]

## vzťahová stránka (AKO?)

- osobná interakcia – základ sociálnych vzťahov (*sociálna komunikácia*)
- pôsobenie na ľudí, ovplyvnenie ľudí – *riadenie a vedenie ľudí*
- poskytnutie pomoci, asistencie a podpory – *terapeutický vzťah / medziľudský vzťah / vzťah pomoci*

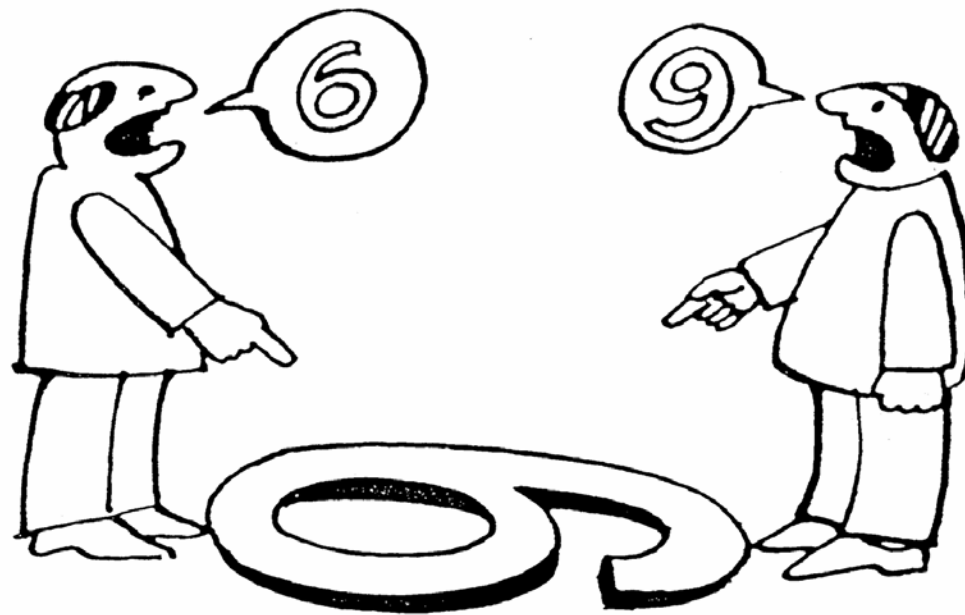
- komunikácia – nástroj pôsobenia na ľudí – ovplyvnenie postojov, vedomostí, zručností, správania, konania...
- *časovosť ľudskej existencie* (predchádzajúca skúsenosť, aktuálny stav, očakávania)
- *emocionálny kontext, morálno–hodnotová dimenzia*
- *individuálna rozdielnosť*



# PROCES KOMUNIKÁCIE







# Na zamyslenie...



*Nie je možné nekomunikovať...*

*Aj ten, kto sa snaží nekomunikovať, komunikuje...*

*Každý komunikuje...*

*Kedže všetci komunikujeme, berieme to ako samozrejmú...*

*Máme tendenciu usudzovať, že naše vrodené schopnosti komunikácie sú dostatočné, že sa im netreba učiť...*

*Profesionálna komunikácia ZP ponechaná intuícii, improvizácii, charizme...*

# KOMUNIKÁCIA

profesionálna zručnosť ZP/sestry

# Profesionálna komunikácia (ZP / sestry)

- nástroj, intervencia —————→ *spôsobilosť / zručnosť*
- *sociálne naučená schopnosť* → potreba učiť sa, rozvíjať a trénovať
  - *tradičné vzdelávanie* → dôraz na diagnostiku a liečbu, nie na pacienta, na komunikáciu
  - *vzdelávanie / prax zamerané na pacienta (PCC – Patient Centered Care)* → „počúvať“ a pochopiť skúsenosť pacienta, jeho vnímanie a prežívanie danej situácie, čo môže následne pomôcť diagnostike, liečbe a (self)manažmentu ochorenia...

# Komunikácia (v ošetrovatel'stve)

- intrapersonálna
- interpersonálna (S – P)
- interdisciplinárna

# INTERDISCIPLINÁRNA komunikácia

*efektívna interdisciplinárna spolupráca  
(tímová práca)*

- primárna podmienka = porozumenie rolám (svojej / ostatných členov tímu)
- vzájomná dôvera
- vzájomný rešpekt
- efektívna komunikácia

→ rozvoj v priebehu interdisciplinárnej interakcie (osobná skúsenosť už počas vzdelávania)

*súčasnú vzdelávanie –*

minimálne/nulové možnosti prípravy študentov na interdisciplinárnu prax



# INTRAPERSONÁLNA komunikácia

- rozvíjanie reflexie a sebareflexie (prehovoriť do vlastného vnútra)
- vedenie osobných zápiskov, denníka sebareflexie (pocity, skúsenosti v súvislosti so situáciami v klinickej praxi – riešenie problémov, komunikácia s pacientom a pod....)
- menšie podporné skupiny sestier – vzájomná diskusia na základe poznámok (podmienka časového odstupu), analýza, reflexia



# INTERPERSONÁLNA komunikácia v ošetrovatel'stve



- emocionálne nabitá
- rozhodnutia → hodnota zdravia, kvality života, hodnota života (pacient, rodina, sestra, iní ZP...)
- témy (mutilujúce operácie, prognóza, následky ochorení, spiritualita, sexualita)
- riskantná → nepochopenia, nedorozumenia (interpretácia) → neadekvátne rozhodnutia, nárast diskomfortu pacienta / rodiny / ZP

A) poskytovanie informácií

B) edukácia, profesionálne poradenstvo

C) terapeutický vzťah



- spokojnosť pacienta
  - kompliance
- uzdravenie / zotavenie / rekonvalescencia



Aké  
komunikačné zručnosti?

# KOMUNIKAČNÉ zručnosti

→ modely / spôsoby / stratégie:

- *VERBÁLNA komunikácia*

7%

- slovo, verbálny obsah
- uvedomelá → zvyčajne starostlivá voľba slov, ktoré používame...

- *NEVERBÁLNA komunikácia*

55%

- ďalšie formy okrem slov
- menej uvedomelá, menej kontrolovateľná → vierohodnejšia

- *PARALINGVISTICKÁ komunikácia*

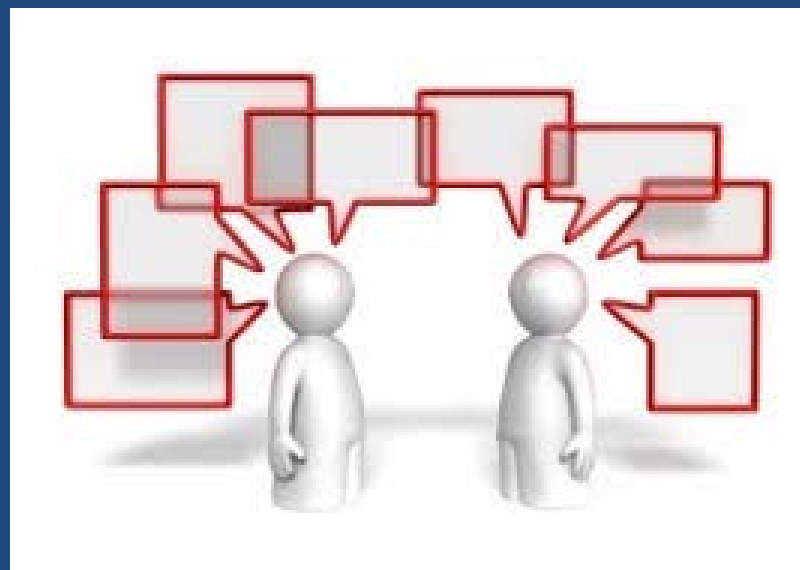
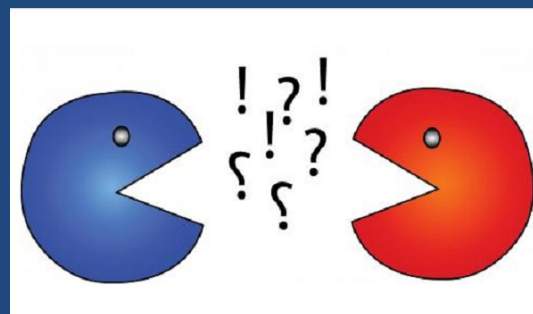
38%

- extraslovné prostriedky reči
- „tón reči“ – t.j. to, čo určitým spôsobom hlasový prejav moduluje
- emočný náboj

*kongruencia v komunikácii*  
(zhoda verbálnych a neverbálnych prejavov)

# Efektívna VERBÁLNA komunikácia - kritériá

- jednoduchosť
- zreteľnosť, prehľadnosť
- načasovanosť
- závažnosť
- prispôsobivosť
- dôveryhodnosť
- podnetnosť



- jednoduchosť

→ bežne používané, pochopiteľné slová, stručnosť, ucelenosť



technické / vedecké pojmy, odborná / latinská terminológia, nespisovný jazyk, nárečie, slang, profesionálny žargón, nadmerná komunikácia, nedostatočná komunikácia, skratky



2x príklad (Pokorná, s.19), otázka (s.26)

- zreteľnosť

→ vyjadrenie presného významu toho, čo chcem povedať (zhoda = kongruencia verbálnych a neverbálnych prejavov !)



dvojzmyselné výroky, zovšeobecňovanie, osobné názory

- načasovanie a závažnosť

→ správny výber času, aby bolo vypočítané to, čo je povedané;  
správa musí súvisieť so záujmami, obavami druhého



kladenie mnohých otázok naraz, polozenie otázky bez  
vyčkania na odpoveď

- prispôsobivosť → podľa reakcie pacienta



rutinný, stereotypný, neosobný prístup

- dôveryhodnosť → mať presné informácie, vyjadrovať istotu,  
spoľahlivosť, dôslednosť, čestnosť



prehnaná sebaistota, autoritatívny prístup

# PARALINGVISTIKA

- extraslovné prostriedky reči – t.j. to, čo určitým spôsobom rečový prejav moduluje → emočný náboj
- nie vždy využívaná v plnej miere (dobrý rečník býva dobrý najmä vďaka paralingvistike)
- prvky vedomé / nevedomé / podvedomé

- plynulosť, tempo reči (frázovanie, odmlky, pauzy, pomlčky, mlčanie, využitie ticha)
- rýchlosť reči, rytmus
- objem reči, intrúzia
- farba hlasu, intonácia (premenlivosť farby), prízvuk, melódia, výška hlasu
- hlasitosť
- slovná vata (nevedome používané slová), klišé, frázy
- kvalita reči (zrozumiteľnosť, vecnosť, presnosť)
- chyby v reči (artikulácia – nedostatočná / prehnaná, zadrhávajúce, koktanie, pazvuky, vzdychy, prehĺtanie koncoviek, nesprávna výslovnosť, spisovnosť reči – dialekt...)

# NEVERBÁLNA komunikácia



- ak komunikácia nie je kongruentná → tendencia veriť skôr neverbálnej zložke



príklad (Pokorná, s. 27)

- potreba učiť sa správne neverbálne správať, vedome prispôsobovať túto zložku

- *prostredie*
- *teritórium, teritorialita*
- *proxemika*
- *rekvizitové prostriedky*
- *chronemika*
- *haptika*
- *posturika*
- *kinezika*
- *gestika*
- *pohľady*
- *mimika*
- *neurovegetatívne reakcie*

- *parametre prostredia* (vlastné, domáce prostredie vs cudzie, napr. nemocničné prostredie; útulnosť a atmosféra prostredia)
- *teritórium, teritorialita* (osobný priestor, jeho chránenie; v prenesenej forme tzv. teritórium odbornosti)
- *proxemika* (vzdialenosť pri komunikácii – v smere horizontálnom / vertikálnom)
  - 4 základné zóny (hranice splývajú, rôzne podľa autorov):
    - intímna zóna (do 50 cm)
    - osobná zóna (od 50 cm do 2 m) / (50-120 cm)
    - skupinová / sociálna zóna (od 1 m do 1 m) / (120-350 cm)
    - verejná zóna (od 2 m do 100 m) / (nad 350 cm)



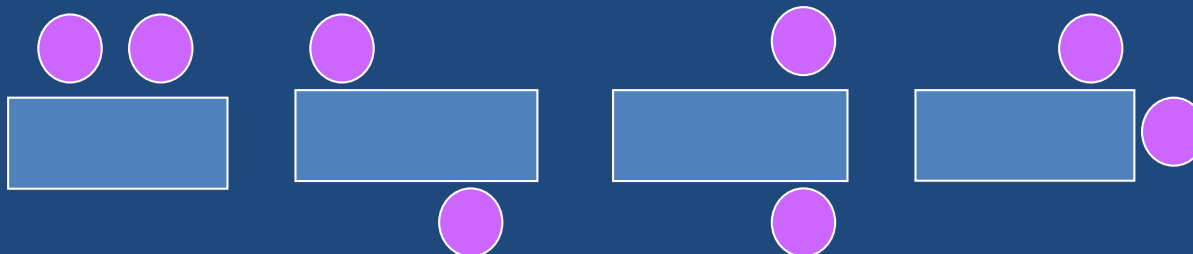
- *rekvizitové prostriedky* → *celkový image* (vzhľad a úprava → *emblémy*, t.j. symboly, znaky, napr. auto, parfém, okuliare, odznak, účes, uniforma, trávenie voľného času, typ kupovaných potravín, kde nakupuje, kde sa stravuje...)
- *chronemika* (využívanie času vzhľadom k druhým ľuďom – čas venovaný komunikácii, oneskorenie, neochota čakať, rešpektovanie rovnakých časových vstupov komunikátorov...)
- *haptika* (dotyky – význam formálny / neformálny, priateľský, intímny; rozdiel – časti tela, druh dotyku, dĺžka dotyku, sila stisku...)
  - 3 dotykové pásma:
    - pásmo spoločenské, profesionálne, zdvorilostné (ruky, HK)
    - pásmo osobné, priateľské (HK, ramená, vlasy, tvár)
    - pásmo intímne, erotické, sexuálne (neobmedzené)

- *posturika* (držanie tela, napätie / uvoľnenie, naklonenie, poloha a konfigurácia všetkých častí tela, postoj, smer natočenia tela, vzájomná poloha oboch komunikátorov → *zrkadlenie* / *pacing* pri pozitívnom vzťahu)
- *kinezika* (spontánne pohyby rôznych častí tela – mimovoľné, často pre daného jednotlivca špecifické)
- *gestika* (väčšinou zámerné pohyby rúk, hlavy, často i nôh – kultúrne podmienené, zvyšujú názornosť vypovedaného) → gestá (ochranné, dominantné, agresívne...):
  - *ilustrácie* (dokresľujú vo vzduchu verbálny výklad) – gesto smeru, vzrastu, poklesu, delenia, pochybností...
  - *regulátory správania* (upozorňujú na niečo / niekoho) – gesto pre snahu povedať svoj názor, gesto upozorňovania, vyhrážania sa...
  - *znaky* (pre OK, výborne, zle...)

- *pohľady, vizika* (pootvorenosť viečok – veľmi spontánne, počet žmurknutí, pootvorenie zreníc, vrásky a napätie svalov okolo očí, zacielenie pohľadu, dĺžka doby pohľadu...)
- dĺžka doby pohľadu → sumárna dĺžka, priemerná dĺžka jednotlivých pohľadov (nemá presiahnuť 3 sek.) a podiel z celkového času komunikácie (napr. nad 50% - snaha ovplyvňovať ľudí, pod 35% - informatívny charakter pohľadu)
- *mimika* (výraz tváre, oči, obočie, ústa, čeľusť, sánka, svaly tváre, vrásky, pohyby svalov na tvári) – najbohatší komunikačný potenciál
- momentálny psychický stav vs relatívne stály emočný výraz pre jednotlivca charakteristický
- nie vždy súhlasí s prežívaním



- *Kedy je vhodné komunikovať s pacientom v sociálnej zóne?*
- *Kedy je vhodné komunikovať s pacientom v osobnej zóne?*
- *Je u pacienta dovolené vstupovať do intímnej zóny? Kedy áno, kedy nie? Ak áno, ako?*
- *Ako zistíte, že ste druhému človeku priveľmi blízko?*
- *Ktoré bariéry z rúk poznáte? Ako sa im vedome vyhnúť?*
- *Ako na Vás pôsobí vzájomná poloha sestry a pacienta, ktorá by vám ako pacientovi kedy vyhovovala?:*



# EMPATIA



každá sestra / člen interdisciplinárneho zdravotníckeho tímu musí komunikovať spôsobom poukazujúcim na to, že počúva, o čom pacient hovorí a chápe, ako sa cíti



- *verbálne prejavy*



- *neverbálne prejavy*

# EMPATIA

„ne-rationálny“, emocionálny,  
senzitívny, citlivý prístup



schopnosť spoznať a  
pochopiť druhého na  
základe vžitia sa do jeho  
postavenia, situácie

- *vidieť svet očami druhého*
- *počuť jeho ušami*
- *cítiť jeho srdcom*



špecifická schopnosť každej  
ľudskej bytosti

kognitívna zložka  
(poznávanie)  
emocionálna  
zložka  
(precítenie)



*PRIAMY KONTAKT*

„vloženie sa“ do  
kože druhého (pocitmi)



*uvedomenie*

(analyzovanie, porozumenie,  
vedomé zaobchádzanie s touto  
skúsenosťou)



*poskytnutie pomoci*

# AKTÍVNE (reflektívne) POČÚVANIE



- základ sociálnej blízkosti
- viac než len vnímať slová (zainteresovane počúvať slová, ich emocionálny podtón, význam + poskytovať spätnú väzbu)
- okrem verbálnej komunikácie využíva aj neverbálne prostriedky a mlčanie (využitie ticha v komunikácii)
- interpretácia toho, čo pacient hovorí – stupne:

*rezonancia – sumarizácia – reflexia (parafrázovanie)*

- *rezonancia* – sestra opakuje výroky pacienta (t.j. doslova, ozvena, „echo“)
- *reflexia* – sestra sa snaží formulovať širší slovný celok vlastnými slovami (nie doslova, voľne interpretuje to, čo jej povedal pacient) – *parafrázovanie*
- *sumarizácia* – zhrnutie rozhovoru so zameraním sa na najdôležitejšie informácie



# PREJAVY aktívneho počúvania

## → Neverbálne

- hlava mierne naklonená nabok
- občasné prikývnutie
- kongruencia posturických prejavov
- naklonenie tela vpred
- otvorený postoj
- optimálny zrakový kontakt
- pozitívna haptika
- zrkadlenie neverbálnych prejavov

## → Verbálne

*„...počúvam vás...”*

*„rozprávajte ďalej...”*

*„áno...”*

*„rozumiem...”*

*„chápem...”*

*„hm...”*

- sumarizácia (každých 10-15 viet)

# Techniky AKTÍVNEHO POČÚVANIA – výroky

- povzbudzujúce *„Čo si o tom myslíte...?“ „...Chcete si o tom viac pohovoriť...?“*
- objasňujúce *„Povedali ste, že...“ „Hovoríte teda, že naozaj nič nepotrebuje...?“*
- preformulujúce *„Takže ste si želali, nech máte tú informáciu čo najskôr za sebou...“*
- reflektujúce *„Zdá sa, že Vás niečo nahnevalo...“*
- sumarizujúce *„Skúsim zopakovať hlavné myšlienky toho, čo ste povedali doteraz... Momentálne Vás trápi...“*
- oceňujúce *„Cením si Vašu úprimnosť...“  
„Určite sa Vám o tom zle hovorí...“*

# TICHO v komunikácii

- dôvody (?) – napr. neviem, ako reagovať, nie som si istý/á odpoveďou
- *tolerovať ticho* – má provokujúcu silu, účinkom ktorej sa môže objaviť významná informácia
- nenabádať na okamžité pokračovanie → možno navrhnúť, aby sa pacient sám odmlčal (taktický, vyčkávací význam ticha)
- ak trvá prídlho, prerušiť ho (vrátiť pacienta do rozhovoru alebo navrhnúť ukončenie):

*„Dlhší čas mlčíte, o čom premýšľate?“*

*„Skúste mi povedať, nad čím rozmýšľate?“*

*„Nevadí, ak Vaša reč nebude súvislá...“*

*„...Chcete mi ešte niečo povedať?“*

*„Chcete v rozhovore pokračovať?“*

# BARIÉRY empatického porozumenia

- vek
- pohlavie
- rozdielne skúsenosti
- osobnostné črty
- kultúrne rozdiely
- spoločenská nadržanosť ZP (v prípade paternalizmu)
- vlastné vzorce správania
- vyjadrovanie situačného súcitu

# Ako sa učiť empatii?

- Uvedomujte si vlastné city a vyjadrujte ich.
- Skúšajte si, či sa dokážete vcítiť do druhého.
- Vciťujte sa do členov svojej rodiny či priateľov, ale získavajte vždy spätnú väzbu.
- Aktívne počúvajte.
- Opakujte to, čo Vám druhý hovorí.
- Nenechávajte sa zmiasť jedným znakom citov, napríklad smiechom (nie každý, kto sa smeje, je naozaj šťastný).
- Skúšajte bez slov napodobniť mimiku, držanie tela, gestá, chôdzu kohokoľvek a uvidíte...
- Pre rozvoj empatie využívajte párové cvičenia, ako napr. spoločenský tanec – obzvlášť sa odporúča tango argentino.

# Intervencie empatickej komunikácie

- normalizovanie/potvrdzovanie  
*„...je prirodzené byť rozrušený/á v tak náročnej chvíli...”*  
*„váš hnev je pochopiteľný...”*
- pomenovanie alebo potvrdenie emócie  
*„možno sa mi to zdá, no vyzeráte smutný/á...”*  
*„...vidím, že ste rozrušený/á, ale možno sa mýlim...”*
- gesto alebo dotyk
- parafrázovanie a opakovanie  
*„ak som to pochopil/a správne, hneváte sa preto, že...”*
- povzbudivé vyjadrenie  
*„...chcete mi povedať viac o tom, ako sa cítite...?”*

- ospravedlnenie

*„prepáňte, ale túto vec pre Vás naozaj nemôžem urobiť...”*

- pochvala
- ticho v komunikácii

# NA ZAMYSLENIE...



- *Zrakový kontakt a úsmev používajte ako prvé...*
- *Všímajte si chodidlá...*
- *Nerobte si ilúzie, že zlý prvý dojem je možné rýchlo napraviť...*
- *Nepoužívajte prídlhé vety (priemerne sa zapamätáva 7-10 slov)...*
- *Nechajte dohovoriť druhého, aj keď s ním nesúhlasíte....*
- *Nie každá otázka vyžaduje odpoveď....*
- *Ak neviete, čo povedať, priznajte to...*
- *Ak nemáte čo povedať, nehovorte nič...*
- *Ak nemáte čo povedať, zopakujte posledné vypovedané slovo druhého (rezonancia, parafrázovanie)...*





- *Nerozprávajte za iných, hovorte za seba...*
- *Nehovorte v 1. osobe množného čísla, používajte „ja“ jazyk (...cítim...chápem...zdá sa mi...chcela by som...) – vyjadrujete tak svoju účasť, hovoríte za seba, zväčšíte tým priestor pre komunikáciu...*
- *Používajte: „....Zdá sa mi, že ste smutný....Vyzeráte nahnevany...možno to tak nie je, možno sa mýlim....“*
- *Vyhýbajte sa otázkam „...prečo?...“, nepoužívajte „musíte...“, ale nahradte výrokmi „...mohli by ste....skúste...“*
- *Nefalšovane sa zaujímajte o druhého (nefalšovanosť, autenticnosť)...*
- *Budte sami sebou...*

# HODNOTOVÁ stránka reči

- človek v kontakte s človekom → okrem sociálnej komunikácie („nie je možné nekomunikovať“) dochádza aj k **hodnotovej interakcii**
  - každý človek vstupuje do jednanía s druhým človekom s určitým **sebaponímaním** a **sebahodnotením** – na základe verbálnych, neverbálnych prejavov a činov druhého človeka sa toto naše sebahodnotenie môže meniť zvyšovať alebo znižovať
- komunikáciou, slovne, neslovne alebo činmi je možné zvýšiť hodnotu jednotlivca (*sociálna evalvácia* – prejavenie vážnosti, úcty, uznania) alebo mu ju znížiť (*sociálna devalvácia*)



Sestra: „*Pani Ličková, tak moja zlatá, dnes pôjdeme na echo. Taká šikovná ženská ako vy to raz-dva zvládne! Som si istá, že ani strach nemáte...aj, jaj... Babuľka zlatá, šup do županu a ideme s našim ošetrovateľom dole výťahom. My sa tu ideme roztrhať pre vaše dobro a vy ste takáto pomalá... No šikovne...! Toľko mám roboty, že neviem, kde mi hlava stojí.*“

(Kristová, Tomašková, 2002, s. 123-124)



*Sestra: „Pani Ličková, želim vám pekný deň. Dnes sa budeme počas dopoludnia stretávať častejšie. Podľa hlásenia kolegyne tu mám informáciu o vyšetrení, na ktoré máte dnes ísť. Je potrebné, aby ste boli z našej strany dôsledne pripravená. Pani Ličková, čo vy na to? Boli ste už niekedy na ultrazvukovom vyšetrení srdca?“*

(Kristová, Tomašková, 2002, s. 122)

# EVALVAČNÉ prvky komunikácie

- pozdraviť
- odpovedať na pozdrav
- pozorne si všímať druhého, brať ho na vedomie
- schopnosť aktívne vypočuť
- pristupovať k druhému ako k seberovnému partnerovi
- správať sa vždy s úctou, rešpektom, taktne, citlivo
- vyjadriť pochvalu, uznanie každej snahe
- rešpektovať druhého, nepretvárať ho podľa vlastných predstáv, hovoriť o ňom celú pravdu – neskresľovať nič v jeho neprospech
- jednať otvorene – nič pred druhým nezatajovať
- na chyby upozorňovať nepriamo
- chyby a omyly vyčítať medzi štyrmi očami
- vedieť odpúšťať
- pomáhať druhému z vlastnej vôle a iniciatívy – zastať sa druhého, keď je neprávom podozrievaný, osočovaný, obviňovaný
- využívať slová podporujúce pozitívny vzťah a komunikáciu (ďakujem, prosím, nech sa páči, prepácte)

# DEVALVAČNÉ prvky komunikácie

- neodpovedanie na pozdrav, nepozdravenie
- ignorácia – sestra si nevšíma pacienta, prechádza okolo neho a vôbec si ho nevšímne
- pasívne počúvanie (nevie reprodukovať to, čo jej pacient povedal, alebo to reprodukuje s chybami)
- netaktnosť, necitlivosť, bezohľadnosť, urážanie, hrubosť, vulgárnosť
- kritizovanie pred druhými
- porušenie mlčanlivosti
- povrchný, nezainteresovaný vzťah
- „úradný“ tón, odborná terminológia (u pacienta to môže vyvolať pocit zahanbenia, že nerozumie)
- podceňovanie, opovrhovanie, uštipačnosť, irónia, škodoradosť, posmešky, výsmech
- preferovanie jedného pacienta pred ostatnými
- klamanie, komandovanie, poučanie, moralizovanie, nadradený prístup

- paternalistický prístup – komunikácia s pacientom na úrovni dieťaťa („ručička, nožička, sadkajte si, krvička...“)
- privádzanie pacienta do trápnych situácií, prekrúcanie toho, čo druhý človek povedal
- spochybňovanie schopností, „zdravého rozumu“
- ohováranie, zahanbenie druhého, šuškanie v jeho prítomnosti
- falošné a nevhodné ubezpečovanie („určite to bude v poriadku“)
- stereotypné frázy a klišé („je to pre vaše dobro“)
- skákanie do reči – tzv. intrúzia
- neodpovedanie na otázky, používanie neurčitých výrokov
- odkladanie riešenia problémov, odbíjanie druhého
- vymáhanie prejavov vďaky, zdôrazňovanie vlastných zásluh na uzdravovaní pacienta




- *Spomeňte si na situáciu, v ktorej vás známa alebo neznáma osoba evalvovala / devalvovala – zoznámte s ňou kolegov. Aké emócie vo vás vyvolala?*
- *Koho a akým spôsobom ste naposledy evalvovali / devalvovali?*



# Špecifiká komunikácie so seniormi

# Determinanty komunikácie so seniormi pri poskytovaní starostlivosti

## 1) na strane poskytovateľa (ZP)

- postoj k príjemcom starostlivosti (postoj k veku, starobe, starým ľuďom):
  - predsudky (staroba = choroba), tendencia stereotypizovania seniorov, negatívne vnímanie → dôraz iba na výkon, tzv. inštrumentálna komunikácia
  - pozitívny postoj → podpora dôstojnosti, sebahodnotenia, rešpektovanie autonómie, podpora schopnosti rozhodovania, nezávislosti
  - **ageizmus** → **elderspeak**: infantilizácia, používanie zdrobnení, množného čísla pri oslovovaní, zjednodušovanie obsahu správy (slovník, gramatika),  
 spomalenie tempa, zvýšený tón hlasu, zdôraznená intonácia, nadmerná mimika – príklad (Pokorná, s. 64, 75)
- typ z hľadiska rešpektovania autonómie (autoritatívny, manipulatívny, ochranársky/hyperprotektívny, spolupracujúci)
- komunikačný štýl (evalvačný / devalvačný)
- vzdelanie
- predchádzajúca profesionálna skúsenosť, skúsenosť z prirodzeného prostredia
- celková spokojnosť s prácou (motivácia, vzťahy, atmosféra)

## 2) na strane príjemcu (senior)

- vek (kalendárny / chronologický vs. funkčný, t.j. skutočný bio-psycho-sociálny)
- individuálne podmienené zmeny a ich dopad na život seniora:
  - telesné – poruchy zmyslových funkcií (napr. presbyakúzia, presbyopia, senzorická deprivácia), problémy s orientáciou, akútna zmätenosť, dysartria (artikulácia), dysfázia (reč), GMS...
  - psychické – zmeny stúpajúceho, nemenného, klesajúceho charakteru
  - kognitívne zmeny
  - psychosociálne – geriatrické sociálne syndrómy, dysfunkcia rodiny, sociálna izolácia, generačná osamelosť
- predchádzajúca skúsenosť, vzdelanie (pojmový aparát)
- osobnostné charakteristiky (temperament, charakterové vlastnosti...)
- typ seniora z hľadiska psychosociálnej adaptácie na starobu
- aktuálny zdravotný stav – ochota spolupracovať

### 3) situačné premenné

- charakter/typ pracoviska (JIS / LDCH)
- pracovná smena (D, N...)
- organizačná metóda práce (funkčné ošetrovanie, tímové ošetrovanie, primárna starostlivosť)
- aspekt časovej tiesne

# Zmeny ovplyvňujúce komunikáciu seniorov

→ v porovnaní s mladšou populáciou:

- pomalšie tempo v produkcii reči (všeobecný aspekt spomalenia)
- lepšia identifikácia pojmov, ak sú zasadené do zmysluplného kontextu ako samostatne prezentovaných pojmov
- lepšia identifikácia pojmov, s ktorými mali už životnú skúsenosť
- zmeny verbálnej komunikácie časté pri akútnej zmene telesného stavu (napr. dehydratácia, zmena TT)
- verbálna komunikácia (pojmový aparát) najviac rezistentná voči kognitívnym zmenám (napr. v porovnaní s priestorovou orientáciou, pamäťou)
- produkcia menej komplexných, zložitých a vysvetľujúcich viet, ale žiadny problém s prijímaním zložitejších správ, ak sú v zmysluplnom kontexte
- s pribúdajúcim vekom – možné problémy s výbavnosťou pamäti, potreba dlhšieho času na odpoveď (produkcia dobre známych slov – neefektívny prístup k nim v pamäti v dôsledku poruchy transmisie na úrovni neurónov, zmien metabolizmu mozgových mediátorov)
- väčšia slovná zásoba, častejšie slovné pauzy, používanie slovnej vaty, neurčitých pojmov, „klzký“ jazyk – poruchy správneho vyslovenia

# Odporúčania pre komunikáciu so seniormi

- neexistujú žiadne všeobecne platné zásady (komunikácia so zdravými seniormi nevyžaduje špecifickú modifikáciu)
- prostredie – odstrániť rušivé prvky (komunikačný šum – telefón, hluk, iné osoby...)
- zásadne komunikovať primárne s pacientom (seniorom), sekundárne s jeho doprovodom
- individuálny prístup (zhodnotiť potrebu a schopnosti komunikovať) – heterogenita seniorskej populácie
- rešpektovať princíp spomalenia (dôsledok involučných zmien)
- poskytnúť dostatok času (formulovanie odpovede)
- doplniť verbálnu komunikáciu neverbálnou, a podpornými prostriedkami (piktogramy, tabuľky...)
- komunikovať tvárou v tvár, umožniť odpozerať z pier, hovoriť jasne, nahlas, ale nekričať...

# Záverom...

*Každý sa môže naučiť efektívne komunikovať, ale umenie správne komunikovať vyžaduje oveľa viac...*

- vstupné vedomosti
- skúsenosti
- celoživotné učenie (workshopy, semináre, kurzy) v pomáhajúcich profesiách

Ďakujem za pozornosť...

*lepiesova@jfmed.uniba.sk*