

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

KOMUNIKACE S „NÁROČNÝM“ TYPEM SENIORŮ

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

Mechanismy vyrovnávání se se zátěží jsou označovány jako **obranné mechanismy**, kterými jsou **útok** a **únik**, mají za cíl udržet, resp. znovu získat psychickou pohodu a rovnováhu. Vědomou volbou při zvládnání zátěžové situace je **coping**.

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

K obranným reakcím, které nejsou plně uvědomované, vycházejí z osobnostního nastavení jedince, jeho zkušeností i momentálního stavu patří:

- popření, potlačení a vytěsnění, reakce, negace, projekce, racionalizace, kompenzace, identifikace, fantazie, regrese aj.

Agresivní typ seniora

Zásady komunikace s agresivním typem klientem:

- **Naslouchejte klientovi, nechte ho mluvit, neskákejte mu do řeči.**
- **Pokuste se zjistit důvod jeho agresivního jednání. Pokud senior nemluví, zeptejte se ho: *Co vás trápí? Co se vám přihodilo? Jak vám mohu pomoci?***
- **Udržujte bezpečnou vzdálenost od klienta tak, aby vám nemohl ublížit. (Pozor na házené předměty, berle apod.)**
- **Omluvte se klientovi, pokud je příčinou jeho hněvu chyba na straně personálu.**
- **V případě, že se klient neuklidní, zavolejte na pomoc lékaře nebo policii.**

Depresivní typ seniora

Zásady komunikace s depresivním typem klientem:

- I přes odmítání péče zajistěte u klienta naplňování základních potřeb, jako je hygiena, stravování a úměrné střídání aktivity a odpočinku.
- Projevte empatii, komunikujte a chovejte se evalvačně.
- Pozorně naslouchajte.
- Dejte klientovi dostatečný prostor k přemýšlení a komunikaci.
- Pozor na vztahovačnost klientů, važte každé slovo.
- Nevymlouvejte klientovi jeho smutek, věřte mu jeho trýzeň.
- Projevte snahu o společné řešení problému.
- Buďte otevření a vnímaví k jednání a chování klienta. V případě sebevražedných sklonů uzavřete antisuicidální smlouvu.
- Neodsuzujte klienta a jeho chování.
- Doporučte klientovi pracoviště, kde se deprese léčí.
- V případě zájmu klienta využijte muzikoterapii, aromaterapii, jógu, zájmové činnosti, psychoterapii a arteterapii.

Úzkostný typ seniora

Zásady komunikace s úzkostným typem klientem:

- S klientem hovořte klidně a trpělivě.
- Vaše mimika a gestika je pozorně sledována klientem, používejte neverbální komunikaci uvážlivě.
- Mějte dostatek času na rozhovor s úzkostným typem seniorem.
- Ke komunikaci zvolte klidné prostředí, úzkostný jedinec často vyžaduje soukromí k rozhovoru.
- Informace podávejte jasně a srozumitelně. Volte pomalejší tempo řeči.
- Odpovídejte na všechny dotazy klienta, dle potřeby zopakujte sdělení.
- Přípravě klienta na lékařské vyšetření nebo zákrok věnujte zvýšenou pozornost.
- Podporujte klienta při jeho rozhodování.
- Podporujte klienta v kontaktech s jeho rodinou, blízkými nebo dalšími lidmi v okolí.
- Vyvarujte se nátlaku na rozhodnutí otázek typu „bud' a nebo“.
- Uvažujte za klienta nahlas, klad'te jím nevyslovené otázky a vyslovte za něho pochyby. Odpovídejte pak na ně.
- Nedělejte přímá rozhodnutí za klienta, ale přispějme rekapitulací otázek, obecným shrnutím závěrů, alternativ, zkušeností u jiných apod.

Úzkostně agresivní typ seniora

Zásady komunikace s úzkostně agresivním typem klientem:

- Vysílejte očním kontaktem ochotu k jednání, dodržujte horizontální polohu pohledu z očí do očí.
- Dívejte se zájem do obličeje klienta, když hovoří. Pokud hovoříte, střídejte pohled do očí s odklonem pohledu stranou.
- Hovořte klidně, věcně, srozumitelně. Podejte vstřícně vyčerpávající informace.
- Pokud vám klient skočí do řeči, vyčkejte a pak pokračujte ve svém sdělení.
- Nezvyšujte hlas a tempo řeči.
- Co nejméně užívejte odpovědí: *NE* a nahrad'te je odpovědí: *ANO ... A*
- Dejte najevo, že jakékoliv rozhodnutí klienta je pro ní důstojné a pro vás do značné míry akceptovatelné.

Neurotický typ seniora

Zásady komunikace s neurotickým typem klientem:

- **Zvolte ke komunikaci s klientem klidné prostředí v soukromí.**
- **Zajistěte dostatek času pro rozhovor s klientem.**
- **S klientem hovořte klidně, jasně a srozumitelně.**
- **Vyjadřujte klid a trpělivost i v neverbální komunikaci.**
- **Projevte empatii a zájem o problémy klienta.**
- **Dejte klientovi možnost hovořit o svých problémech.**
- **Povzbud'te jej při komunikaci a vzájemné interakci.**
- **Neskákejte klientovi do řeči.**
- **Nabídněte klientovi pomoc a možnost navštívit odborníky.**
- **Bud'te přiměřeně optimističtí a povzbuzující.**

Narcistní typ seniora

Zásady komunikace s narcistním typem klientem:

- **Jednejte s klientem s úctou, důstojně, na úrovni. Dbejte na evalvací při komunikaci.**
- **Udržujte při komunikaci vzdálenost od klienta asi 1,3 metru.**
- **Vyhledávejte pohledy z očí do očí.**
- **Jednejte s klientem jako s partnerem, navod'te ovzduší spolupráce.**
- **Podávejte vždy plné informace, vyvarujte se poučování a mentorování..**
- **Dejte klientovi najevo, že je středem zájmu.**
- **Neodbyvejte klienta, pokud se mu nemůžete hned věnovat, dejte najevo, že o něm víte, signalizujte, že byl všimnut a vyžádejte strpení.**
- **Vznikne-li konflikt s narcistním klientem, nabídněte mu krátkou profesionální omluvu.**

Pedantérní typ seniora

Zásady komunikace s pedantérním typem klientem:

- **Jednejte uspořádaně, klidně, věcně a střízlivě. Vyvarujte se překotnosti a zmatečného jednání.**
- **Nezahlcujte klienta informacemi. Na dotazy odpovídejte logicky a stručně.**
- **Projevte pochopení, signalizujte názorovou příbuznost a respekt k zásadám a tradicím.**
- **Vyvarujte se striktně oponentních stanovisek, bagatelizaci hodnot, negací tradic.**
- **Při sporu apelujte na zkušenost, projevte úctu k osobě klienta a respekt jeho svobodnému právu se rozhodovat, dovolávejte se zákonitostí vývoje, chronologie postupů a kauzality.**

Nepřístupný typ seniora

Zásady komunikace s nepřístupným typem klientem:

- **Nepřístupujte ke klientovi jako první, nechte klienta určit komunikační vzdálenost.**
- **Jednejte neosobně, klidně a důstojně.**
- **Podávejte dostatečné množství informací, hovořte stručně a věcně, neopakujte se.**
- **Neudržujte hovor za každou cenu, nenechte se vyvést z míry mlčením klienta.**
- **Vyvarujte se emotivních projevů, nereagujte na to, co nebylo otevřeně řečeno.**
- **Užívejte nedokončených vět, pomlk, nadhozených a nezodpovězených otázek.**
- **Hrajte o čas.**

Histrionský typ seniora

Zásady komunikace s histrionským typem klientem:

- Snižte možnost pohybu a gestikulaci uvedením do těsnějšího prostoru, jednejte s klientem v sedě.
- Odved'te jednání mimo pozornost dalších osob.
- Buďte vstřícní a chápající, vracejte ale stále jednání k předmětu věci.
- Odbočování od tématu neakceptujte.
- Hovořte věcně, stručně, jednoznačně. Volte obraty a tvrzení, která vylučují možnost polemiky a smlouvání.
- Regulujte jednání tak, aby šlo k co nejrychlejšímu konci.
- Buďte rozhodní, pevní, rázní, autoritativní. Vyvarujte se však despektu a agresivity.

KOMUNIKACE V PALIATIVNÍ PÉČI



KOMUNIKACE V PALIATIVNÍ PÉČI

Paliativní péče je komplexní, aktivní a na kvalitu života orientovaná péče poskytovaná pacientovi, který trpí nevléčitelnou chorobou v pokročilém nebo terminálním stadiu. Cílem paliativní péče je zmírnit bolest a další tělesná a duševní strádání, zachovat pacientovu důstojnost a poskytnout podporu jeho blízkým.

<https://www.umirani.cz/rady-a-informace/paliativni-pece>

KOMUNIKACE V PALIATIVNÍ PÉČI

Umírání je součástí života, vztah člověka ke smrti se vyvíjí v čase, je ovlivněn věkem, výchovou, postojem k umírání.

Každý člověk – zdravý, nemocný – si zaslouží, aby s ním druzí komunikovali jako s partnerem.

PALIATIVNÍ PÉČE V HOSPICECH

Marie Svatošová – Hospice a umění doprovázet I. - III.

<https://www.youtube.com/watch?v=0jEB78ckGrU>

Marek Orko Vácha – Umírání a etické otázky s ním spojené

<https://www.youtube.com/watch?v=FXQvmSUwra4&t=806s>

www.orko.cz

KOMUNIKACE V PALIATIVNÍ PÉČI

- Potřeby umírajících:**
- mít pravdivé informace
 - jistoty a bezpečí
 - emoční podpory
 - smíření
 - rozloučit se
 - rituály
 - uzavřít svůj život
 - vděčnosti
 - odpuštění
 - lásky

KOMUNIKACE V PALIATIVNÍ PÉČI

Úkoly pracovníka v paliativní péči:

- Zmapovat potřeby pacienta a jeho rodiny.
- Posoudit schopnosti klienta a jeho rodiny situaci zvládnout, případně taktně nabídnout způsoby pomoci.
- Vytvářet optimální podmínky k vyjádření svých pocitů, jak klientovi, tak jeho rodině i pečujícím, a to jak jednotlivě, tak společně.

KOMUNIKACE V PALIATIVNÍ PÉČI

Úkoly pracovníka v paliativní péči:

- **Respektovat etnické a náboženské vlivy na způsob zvládání situace klientem a jeho rodinou.**
- **Všímat zranitelnějších lidí v okruhu umírajícího klienta (děti, adolescenti, závislí, senioři apod.), předvídat možné negativní dopady náročné situace na jejich život. Taktně nabídnout způsoby pomoci.**
- **Pomoci klientovi a rodině překonat komunikační překážky, vyřešit konflikty a věnovat dobře čas, který umírajícímu klientovi zbývá.**

KOMUNIKACE V PALIATIVNÍ PÉČI

Úkoly pracovníka v paliativní péči:

- **Pomoci všem zúčastněným se postupně přizpůsobovat nové situaci.**
- **Asistovat dle potřeby a zájmu klienta a jeho rodiny při jednání s jinými organizacemi, zohledňovat potřeby klienta i pečujících osob, pomoci s vyřizováním žádostí o dávky aj.**
- **Nabídnout pomoc pozůstalými s vyřízením pohřebního, zprostředkovat pomoc okolí apod.**

KOMUNIKACE V PALIATIVNÍ PÉČI



KOMUNIKACE V PALIATIVNÍ PÉČI

Zásady vedení nedirektivního rozhovoru:

- **Iniciativu nechejte na seniorovi.**
- **Dejte najevo své sympatie a pochopení pro situaci seniora.**
 - **Reflektujte sdělení seniora.**
 - **Zajímejte se o pocity seniora.**
 - **Nepokládejte přímé otázky.**

KOMUNIKACE V PALIATIVNÍ PÉČI

Kübler-Rossová (1994) rozdělila fáze umírání do 5 fází:

- 1. negace**
- 2. agrese**
- 3. smlouvání**
- 4. deprese**
- 5. smíření**

Péče o umírajícího pacienta

[https://www.youtube.com/watch?v=1 taVbDvqok](https://www.youtube.com/watch?v=1_taVbDvqok)

KOMUNIKACE V PALIATIVNÍ PÉČI



KOMUNIKACE V PALIATIVNÍ PÉČI

Zásady komunikace s umírajícím klientem:

- **Respektujte právo umírajícího klienta na pravdivé informace.**
- **Mějte na paměti, že informace o zdravotním stavu klientovi podává lékař. Po dohodě pracovního týmu i jiný pracovník např. zdravotní sestra, psycholog, duchovní apod.**
- **Dávejte klientovi realistickou naději na zlepšení nebo pozastavení postupu nemoci.**
- **Neurčujte konkrétní čas, který klientovi zbývá do konce života.**
- **Respektujte vyhýbání se klienta mluvit o své smrti.**

KOMUNIKACE V PALIATIVNÍ PÉČI

Zásady komunikace s umírajícím klientem:

- **Respektujte zvýšenou potřebu klienta vyhledávat pomáhajícího pracovníka k rozhovorům o pocitech.**
- **Zajistěte léčbu a tlumení bolesti.**
- **Bud'te klientovi k dispozici ve všech fázích umírání. Věnujte klientovi tolik času, kolik potřebuje.**
- **Naslouchejte klientovi i jeho rodině. Umožněte klientovi i příbuzným hovořit o všech pocitech, potřebách a přáních a zajistěte dle možnosti jejich splnění.**
- **Využívejte i neverbální komunikaci – haptiku.**
- **Komunikujte s rodinou klienta i po jeho úmrtí.**

KOMUNIKACE V PALIATIVNÍ PÉČI

KOMUNIKACE S PŘÍBUZNÝMI:

<https://www.youtube.com/watch?v=-hTYhtLJqMU>

KOMUNIKACE V PALIATIVNÍ PÉČI

Zásady komunikace s pozůstalými:

- **Pomoc v přijetí ztráty blízkého člověka.**
- **Pomoc odhalit a vyjádřit své emoce.**
- **Pomoc žít dál bez zemřelého.**
- **Pomoc s emočním odpoutáváním od zemřelého.**
- **Poskytnutí času a prostoru pro truchlení.**
- **Vysvětlit přirozenost a normálnost chování pozůstalých.**
- **Počítat s rozdíly mezi jednotlivými pozůstalými.**
- **Nabízet pomoc a podporu.**
- **Zkoumat obranné mechanismy a způsoby překonávání krize u pozůstalých.**
- **Zajistit adekvátní péči u patologických projevů.**

Komunikace s pozůstalými

ŠPATENKOVÁ _ PÉČE O POZŮSTALÉ _ KONFERENCE CHARITA
OSTRAVA

<https://www.youtube.com/watch?v=xCmeBC3zsRU&t=1s>

KOMUNIKACE V PALIATIVNÍ PÉČI

