24 listopada 2023

Pomoc opiekunowi w nawiązywaniu relacji i skutecznej komunikacji z podopiecznym

Kontakt z podopiecznym to podstawa codziennego funkcjonowania opiekuna. Nie ogranicza się on jedynie do umówienia lub zmiany terminu wizyty lub zabiegu. To również komunikacja interpersonalna z podopiecznym i opiekunem, np. rozmowa na tematy związane z opieką, leczeniem, komunikacja z rodziną podopiecznego oraz wsparcie emocjonalne w chorobie pełni tutaj wyjątkową rolę. Dobra komunikacja z podopiecznym jest więc kwestią priorytetową. Pozwala zaoszczędzić czas zarówno podopiecznemu jak i opiekunowi, znacznie obniża też stres. Rozumienie komunikatów w taki sam sposób przez wszystkich sprawia, że zmniejsza się ryzyko pojawienia się pomyłek lub niejasności. To z kolei ma istotny wpływ na samopoczucie podopiecznego – czuje się on bardziej zaopiekowany, również w przypadkach, gdy dolegliwości powodują, że ma on problemy z zadbaniem o siebie i samodzielnym pozyskaniem interesujących go informacji.

Co stoi u podstaw skutecznej komunikacji z podopiecznym oraz bliskimi mu osobami?

Proces komunikacji to proces porozumiewania się, mający na celu wymianę informacji, wiedzy oraz myśli. Szczególnym jej rodzajem jest prowadzona przez opiekuna komunikacja interpersonalna z podopiecznym. Może się ona odbywać telefonicznie, jednak najczęściej jest to komunikacja „twarzą w twarz”. Oznacza to, że istotne są zarówno komunikaty werbalne, jak i niewerbalne. Komunikacja werbalna i niewerbalna z podopiecznym to coś, czego można się nauczyć – umożliwiają to między innymi szkolenia, które pozwalają na usprawnienie komunikacji werbalnej oraz niewerbalnej, eliminując błędy, które utrudniają wzajemne zrozumienie.

Jak słuchać podopiecznego?

Istotnym elementem dialogu z podopiecznym jest uważne słuchanie. W ten sposób określa się pełne skupienie na rozmówcy i używanie zmysłów do zrozumienia nie tylko słów, ale i emocji. Uważne słuchanie jest rzeczą naturalną, pod warunkiem, że osoba słuchająca ma otwarty umysł i pokazuje, że słowa drugiej osoby są dla niej istotne. Brak uważności może spowodować rozpraszanie się i problemy z usłyszeniem podopiecznego.

Jak rozmawiać z podopiecznym?

Wielu opiekunów nie wie, jak skutecznie rozmawiać z podopiecznych i jego rodziną. Może się wydawać, że podstawowa kultura osobista wystarczy, by rozmowa była efektywna. Okazuje się

Miejskie Centrum Opieki dla Osób Starszych, Przewlekle Niepełnosprawnych oraz Niesamodzielnych w Krakowie
ul. Wielicka 267, 30-663 Kraków
samodzielny publiczny zakład opieki zdrowotnej
tel 12 44-67-500 fax 12 44-67-501
www.mco.krakow.pl mco@mco.krakow.pl

Fundusze Europejskie dla Małopolski | Rzeczpospolita Polska | Dofinansowane przez Unię Europejską | MAŁOPOLSKA

Projekt pn. „Centrum wsparcia opiekunów nieformalnych i opieki nad osobami niesamodzielnymi w Miejskim Centrum Opieki w Krakowie” dofinansowany przez Unię Europejską z Programu Fundusze Europejskie dla Małopolski na lata 2021-2027, w ramach Priorytetu 6. Fundusze Europejskie dla rynku pracy, edukacji i włączenia społecznego, Działania 6.33 Wsparcie usług społecznych w regionie – ZIT

jednak, że dobra i skuteczna rozmowa z podopiecznym wymaga konkretnych umiejętności. Oczywiście absolutną podstawą jest szacunek dla podopiecznego – musi być on traktowany w sposób partnerski i budzący zaufanie. Dzięki temu większość podopiecznych dobrze współpracuje, również w trudnych sytuacjach. Istotna jest również efektywna rozmowa, składająca się z pytań i odpowiedzi. Pozwala ona maksymalnie wykorzystać czas, jaki poświęcony zostaje podopiecznemu. Do kluczowych kwestii należy też mówienie prostym językiem. Dzięki temu podopieczny wie, co się z nim dzieje, rozumie procedury. Łatwiejsze jest także zbudowanie poczucia bezpieczeństwa i wzajemnego zrozumienia.

Komunikacja werbalna z podopiecznym

Do szczególnie ważnych aspektów komunikatów werbalnych należą:

- styl i konstrukcja wypowiedzi - pełne zdania, przekazywanie informacji w rzeczowy sposób, brak kolokwializmów, unikanie języka specjalistycznego oraz żargonu branżowego, brak skrótów myślowych;
- zaangażowanie - uważne słuchanie, parafrazowanie wypowiedzi pacjenta, dopytywanie się, upewnianie, zadawanie pytań.

Komunikaty werbalne muszą być uzupełniane i potwierdzane za pomocą sygnałów komunikacji niewerbalnej.

Komunikacja niewerbalna z podopiecznym

Na komunikowanie pozawerbalne składają się takie elementy, jak mimika, postawa ciała oraz inne sygnały odbierane i interpretowane na poziomie podświadomości, które mogą potwierdzać lub zaprzeczać wypowiedzianym słowom. Dlatego, aby wypowiedź została oceniona i odebrana w zamierzony sposób, ważna jest nie tylko jej treść, ale i sposób, w jaki została ona przekazana.

Bariery w komunikacji z podopiecznym

Wyróżnia się trzy podstawowe rodzaje najczęstszych barier w komunikacji z podopiecznym:

- semantyczne,
- psychologiczne,
- fizyczne oraz środowiskowe.

Najczęstszą barierą semantyczną jest niezrozumiały język. Chodzi o sytuację, w której opiekun stosują terminologię niezrozumiałą dla podopiecznego (zapominając, że podopieczny nie musi znać się ani na medycynie ani kwestiach administracyjnych) lub kiedy podopieczny rozumie pewne pojęcia

w inny sposób niż opiekun. Wśród barier psychologicznych należy wymienić przede wszystkim zwyczajną nieumiejętność słuchania i zmęczenie opiekuna, jak i negatywne nastawienie, nieśmiałość, a nawet lekceważenie słuchacza. Tego rodzaju problemy w komunikacji z podopiecznym mogą pojawić się u każdego rozmówcy – dlaczego warto szczególnie się ich wystrzegać. Z kolei bariery fizyczne oraz środowiskowe to przede wszystkim hałas, uniemożliwiający skupienie się na rozmowie oraz skuteczne przekazanie informacji.

Błędy w komunikacji z podopiecznym

Często spotykanym problemem są błędy jatrogenne w komunikacji w podopiecznym. Są to między innymi sytuacje, w których opiekun zwraca się do podopiecznego w niezrozumiały dlań sposób. Brak wyjaśnienia bardziej złożonych kwestii oraz informacji na temat dalszego postępowania, podobnie jak nieprecyzyjne komunikaty, wywołują nadmierny stres u podopiecznego. Inną niedopuszczalną sytuacją jest nieinformowanie go odnośnie jego stanu zdrowia oraz innych kwestii związanych z pielęgnacją, leczeniem oraz diagnostyką, jak również niedokładne przekazywanie informacji związanych z dalszymi zaleceniami. Do kluczowych błędów jatrogennych należy także krytykowanie, rozkazywanie i moralizowanie, w tym obwinianie (np. w przypadku nadwagi czy nałogów) i traktowanie, jakby podopieczny sam był winien swojej chorobie. Negatywny nacisk na podopiecznego wywołuje w nim wyrzuty sumienia; to z kolei wywołuje niekorzystny wpływ na obopólną współpracę. Więcej uwagi należy poświęcić tak zwanym podopiecznym trudnym. W ten sposób określa się zazwyczaj osoby, z którymi z różnych względów trudniej jest się porozumieć. Warto jednak pamiętać, że często w ten sposób mówi się o podopiecznych, którzy są wymagający, niezadowoleni z opieki lub jakości obsługi, na przykład na skutek opóźnień, bałaganu czy złej komunikacji. Trudny podopieczny powinien być szybko rozpoznany przez opiekuna, co umożliwi podejście do niego w sposób indywidualny, z dodatkową dozą cierpliwości oraz serdeczności. Należy też pamiętać, że trudny podopieczny to często osoba zdezorientowana, niepewna i pełna lęków – dlatego tak ważna jest doskonała komunikacja, empatia i danie jej poczucia, że znajduje się pod opieką profesjonalistów. Do trudnych podopiecznych, którzy wymagają rozwiniętych umiejętności z zakresu komunikacji interpersonalnej należą podopieczni komercyjni, agresywni, roszczeniowi, psychiatryczni, a także w podeszłym wieku Aby komunikacja z seniorem przebiegała efektywnie, należy brać pod uwagę zmiany fizyczne i psychologiczne, które zachodzą w człowieku w tej fazie życia. Często pacjenci w podeszłym wieku mają trudności z koncentracją, odbieraniem kilku bodźców w tym samym czasie oraz zapamiętywaniem ostatnich wydarzeń. Komunikaty muszą to uwzględniać i być jasne oraz wyraźne. Do elementów poprawiających jakość komunikacji z podopiecznym w starszym wieku należą:

- wyraźna mowa, uwzględniająca pogarszający się słuch starszej osoby;
- używanie prostego języka – fachowy język medyczny może być trudny do zrozumienia nawet dla młodszej osoby, która nie zna terminologii medycznej; z kolei z wiekiem trudniej

przychodzi przyswajanie nowych wiadomości;
- cierpliwość i wyrozumiałość – dla pacjenta sama wizyta jest sytuacją stresową, co może pogłębiać trudności z komunikowaniem się; nie należy się na niego denerwować czy okazywać zniecierpliwienia;
- tłumaczenie tylko jednej rzeczy na raz;
- pisemna instrukcja – podopieczny geriatryczny może zapomnieć, co zostało mu przekazane;
- ciepłe sygnały niewerbalne, które sprawią, że podopieczny nabierze zaufania;

- poczucie bezpieczeństwa;
- miła i pogodna atmosfera;
- odpowiednio dużo czasu przeznaczonego na rozmowę;
- wrażenie zaangażowania w sprawę podopiecznego.

W kontaktach z podopiecznymi starszymi poważnym błędem jest traktowanie wszystkich osób powyżej 65 roku życia w taki sam sposób. Młodsze osoby często zapominają, że wraz z wiekiem nie znikają różnice w cechach charakteru. Różnorodny sposób postrzegania świata w poparciu o osobiste doświadczenia zbierane na przestrzeni całego życia są wspólne wszystkim.

Inaczej będzie zachowywać się 70-latek po przebytej długotrwałej chorobie, a inaczej zdrowy 90-latek, który cieszy się dobrym zdrowiem i nie miał większych kontaktów z ochroną zdrowia. Inne będą także sposoby ich komunikacji i zestaw oczekiwać wobec opiekuna. **Jeśli każdorazowo podejdziemy do rozmów z różnymi podopiecznymi starszymi według jednego schematu, nie możemy się dziwić, że odbiór i wynik tych rozmów może być zupełnie inny w każdym przypadku.** Już pokolenie powojennego wyżu demograficznego ma inne wymagania i oczekiwania niż generacje je poprzedzające. Obecni sześćdziesięciolatkowie często nie zgadzają się na zredukowanie ich jedynie do roli babci lub dziadka czy tez emerytów i rencistów.

Piśmiennictwo:

1. Muszalik M., Kędziora-Kornatowska K. (red.): Pielęgnowanie pacjentów w starszym wieku. PZWL Wydawnictwo Lekarskie, Warszawa 2018.

Źródło zdjęcia: https://www.canva.com/photos/

Miejskie Centrum Opieki dla Osób Starszych, Przewlekle Niepełnosprawnych oraz Niesamodzielnych w Krakowie
ul. Wielicka 267, 30-663 Kraków
samodzielny publiczny zakład opieki zdrowotnej
tel 12 44-67-500 fax 12 44-67-501
www.mco.krakow.pl mco@mco.krakow.pl

Fundusze Europejskie dla Małopolski | Rzeczpospolita Polska | Dofinansowane przez Unię Europejską | MAŁOPOLSKA

Projekt pn. „Centrum wsparcia opiekunów nieformalnych i opieki nad osobami niesamodzielnymi w Miejskim Centrum Opieki w Krakowie" dofinansowany przez Unię Europejską z Programu Fundusze Europejskie dla Małopolski na lata 2021-2027, w ramach Priorytetu 6. Fundusze Europejskie dla rynku pracy, edukacji i włączenia społecznego, Działania 6.33 Wsparcie usług społecznych w regionie – ZIT