

ŠPECIFIKÁ KOMUNIKÁCIE S PACIENTMI S POSTIHNUTÍM SLUCHU

Anna Horňáková¹, Kamila Horváthová²

¹Prešovská univerzita v Prešove, Centrum celoživotného a kompetenčného vzdelávania,

Ústav jazykových kompetencií

²Kúpele-Štós, a.s.

Abstrakt

Kvalitná ošetrovateľská starostlivosť je nemysliteľná bez komunikácie medzi zdravotníkmi a pacientmi. Komunikácia má viesť nielen k dorozumievaniu, ale aj k vzájomnému porozumeniu. Obmedzená schopnosť komunikovať u pacientov s postihnutím sluchu, respektíve poskytovanie spätnej väzby, negatívne ovplyvňuje ich zapájanie a realizácie ošetrovateľskej starostlivosti. Je dôležité, aby aj pacienti s postihnutím sluchu mali možnosť vyjadriť svoje potreby, želania, pocity a názory pri komunikácií so zdravotníkmi. Špecifický prístup zdravotníkov pri komunikácií s pacientmi s postihnutím sluchu je základným predpokladom pre nadviazanie kontaktu v ošetrovateľskej praxi. Je nutné venovať pozornosť interakcii, následnej komunikácií a komunikačným bariéram s pacientom s postihnutím sluchu už počas vzdelávania zdravotníkov, čo by malo byť cieľom každej teoretickej i praktickej výučby pre zvyšovanie úrovne ošetrovateľskej starostlivosti.

Kľúčové slová: Komunikácia. Pacienti s postihnutím sluchu. Ošetrovateľská starostlivosť. Komunikačné bariéry. Vzdelávanie.

PARTICULARITIES OF COMMUNICATION WITH PATIENTS WITH HEARING DISABILITIES

¹Anna Horňáková, ²Kamila Horváthová

Abstract

Quality nursing care is unthinkable without communication between health professionals and patients. Communication has not only lead to an understanding, but also to mutual understanding. Limited ability to communicate with patients with hearing disabilities, or provide feedback, negatively affects their participation and implementation of nursing care. It is important that patients with hearing disabilities to express their needs, desires, feelings and

opinions in communication with health professionals. The specific approach to health communication with patients with hearing disabilities is an essential prerequisite for establishing contact in nursing practice. It is necessary to pay attention to the interaction, subsequent communications and communication barriers with patients with hearing disabilities during health education, which should be the goal of each theoretical and practical training to increase the level of nursing care.

Keywords: Communication. Patients with hearing disabilities. Nursing care. Communication barriers. Education.

Úvod

Kvalitná ošetrovateľská starostlivosť je nemysliteľná bez komunikácie medzi zdravotníkmi a pacientmi. Schopnosť efektívne komunikovať by mala patriť k najdôležitejším schopnostiam zdravotníka keďže sociálny kontakt je nevyhnutnou súčasťou zdravotníckej profesie. Termín komunikácia má rôzne významy podľa kontextu, v ktorom sa používa- v bežnom živote ide o sociálnu komunikáciu, zatiaľ čo v profesionálnom živote zdravotníkov sa vyžaduje, aby každá komunikácia obsahovala tiež terapeutické prvky (Hornáková, Bérešová, 2009, s. 74). Termínom profesionálna komunikácia podľa Zacharovej (2010, s. 28) je vyjadrená komplexná a náročná zručnosť, ktorá vedie k osvojeniu si takých spôsobilostí a zručností, ktoré umožnia zdravotníkovi sociálnu interakciu a komunikáciu nielen začať, ale i rozvíjať a ukončiť. Rozhovor je pre chorého človeka rovnako dôležitý ako ošetrovateľská starostlivosť, či lekárska pomoc vrátane zmierňovania bolesti a môže veľkou mierou prispieť k zlepšeniu kvality života pacienta. Je to zámerný a organizovaný dialóg medzi zdravotníckym pracovníkom a pacientom pri ktorom všetky dôležité okolnosti a skutočnosti by mali byť zaznamenané v ošetrovateľskej dokumentácii a využité v ošetrovateľskej praxi.

Metodika

Špecifiká komunikácie s pacientom

Počas komunikácie s pacientom je potrebné brať do úvahy tieto faktory:

- Vek (či ide o geriatrického alebo detského pacienta).
- Chorobu (či je pacient polymorbídny, chronický alebo onkologický).
- Povahový typ (či je pacient úzkostný, agresívny, narcistický, bezohľadný, pedantný, neprístupný).

- Handicap pacienta (či už sluchovo, zrakovu alebo mentálne postihnutý pacient).

Komunikácia s pacientmi s postihnutím sluchu

Pacienti s postihnutím sluchu sa pri komunikácii odlišujú od počujúcich predovšetkým pohybmi rúk a mimických svalov, taktiež ešte polohou hlavy a hornej časti trupu. Náhodný a nezainteresovaný pozorovateľ takejto komunikácie býva obvykle naklonený názoru, že nepočujúci používajú k dorozumievaniu hlavne gestá a mimiku, teda prostriedky neverbálnej komunikácie. Sústavnejšie pozorovanie a analýza komunikácie nepočujúcich však ukázala niečo iné: prostriedky, ktoré nepočujúci používajú ku komunikácii sú s neverbálnymi gestami a mimikou príbuzné len na prvý pohľad, svojou podstatou sú od nich odlišné a porovnateľné sú naopak s prostriedkami tých jazykov, ktoré používajú počujúci ľudia. Takýto pohľad na dorozumievanie nepočujúcich je pomerne novodobý názor lingvistov. Ľudia s vážnym sluchovým postihnutím používajú iný komunikačný systém ako väčšina, preto je ich dorozumievanie s ostatnými ľuďmi ťažké. Sluchovo postihnutí ľudia používajú podľa Vágnerovej (2008) dvojaký jazykový systém:

1. Verbálna komunikácia

Artikulovaná, orálna reč využíva zvyšky sluchu a odpozeranie. Jej zvládnutie je veľmi ťažké, pre nepočujúcich je nevyhovujúcim komunikačným prostriedkom, ale má výhodu v tom, že jej rozumejú ostatní ľudia. Osvojenie či uchovanie schopnosti komunikovať orálnym spôsobom je pre človeka s ťažkým sluchovým postihnutím veľmi obtiažne, pretože chýba najdôležitejší predpoklad – ľahkosť vnímania verbálneho vyjadrenia, resp. kontroly vlastného prejavu. Pre nepočujúcich (eventuálne osoby so zvyškami sluchu) je orálna reč v zásade nevyhovujúcim komunikačným prostriedkom, ktorý sa učí preto, aby neboli v majoritnej spoločnosti tak veľmi izolovaní. Miera motivácie k osvojovaniu môže byť rôzna, závisí na schopnostiach a skúsenostiach jedinca. Väčšiu snahu o dorozumenie a bohatšiu slovnú zásobu mali deti, ktoré mali dobrú inteligenciu, podnetné rodinné prostredie a navštevovali bežnú základnú školu.) Impulzom k zlepšeniu orálnej reči môže byť prechod do prostredia počujúcich, napriek tomu, že je táto situácia prežívaná ako nepríjemná a stresujúca.

2. Neverbálna komunikácia: mimika a pantomimika – významný spôsob komunikácie sluchovo postihnutých.

Znaková reč (posunková reč) založenú na vizuálno-pohybovom kóde s kodifikovanou sústavou znakov daných základnými polohami, pohybmi rúk so sprievodom tvárovej mimiky, okrem polôh a pohybov celej ruky sa uplatňujú hlavne rôzne zmeny polôh prstov. Osvojovanie

znakovej reči je veľmi náročné, nemožno sa ju naučiť doma. Znakový systém má určité obmedzenia – jednotlivé znaky sú často mnohoznačné a znakový jazyk má odlišnú gramatiku. Pre ťažko sluchovo postihnutých je znaková reč výhodným komunikačným prostriedkom, pretože ju môžu využívať bez väčšej námahy. (Samozrejme iba vtedy, ak na svojho partnera vidia.) Nevýhodou je obmedzení počet ľudí, ktorí tento spôsob komunikácie poznajú. Človek, ktorý by sa nedokázal dorozumieť inak, by bol do značnej miery komunikačne a informačne izolovaný. Posunky na dorozumievanie začínajú spontánne používať už veľmi malé sluchovo postihnuté deti. Znaková reč je, v porovnaní s hovorenou rečou, zjednodušeným a úspornejším systémom komunikácie.

V ošetrovateľskej praxi nevystačíme len s komunikáciou, ktorú sme si osvojili v bežnom živote, musíme využiť aj ďalšie možnosti špecifického prístupu, ktoré nám pomôžu hlavne s handicapovanými pacientmi nadviazať kontakt.

Príklady zásad špecifického prístupu u pacientov s postihnutím sluchu (Tutková, 2007, s. 23):

- S nepočujúcim pacientom hovoríme prirodzene, pozeráme mu priamo do očí.
- Pri rozprávaní nejeme, nepijeme, nefajčíme, nežúvame, nepodopierame si bradu, nedávame si ruky pred ústa.
- Udržujeme pomalší rytmus reči, sme trpezliví a taktní.
- Využívame mimiku tváre a gestikulácie rukami.
- Pokiaľ pacientovi s postihnutím sluchu nerozumieme, požiadame ho o spomalenie reči a zopakovanie vety.
- Pri komunikácii odstránime rušivé zvuky.
- Overíme si, či pacient informácií skutočne rozumel a nezapúdame na nutnosť rešpektovať individuálne zvláštnosti pacienta.

Záver

Žiaden ľudský vzťah nebýva bezproblémový a taktiež ani vzťah medzi sluchovo postihnutými a počujúcimi nie je výnimkou. Neprijemná skúsenosť s jazykovou bariérou vedie nepočujúceho k snahe izolovať sa od počujúcich. Vytvárajú si voči počujúcim obranný či podozrievavý postoj. Niektorým nedorozumeniam však nemôžeme zabrániť, ale môžeme sa ich pokúsiť aspoň eliminovať. Našou úlohou nie je vytvoriť si dokonalú šablónu správania voči sluchovo postihnutému, ale dôležité je prejavovať sa voči takému človeku s láskou a porozumením. Je nutné venovať pozornosť interakcii, následnej komunikácii a komunikačným bariéram s pacientom

s postihnutím sluchu už počas vzdelávania zdravotníkov, čo by malo byť cieľom každej teoretickej i praktickej výučby pre zvyšovanie úrovne ošetrovateľskej starostlivosti. Je veľmi ťažké nepočuť a pritom žiť s ľuďmi, ktorí sa navzájom dorozumievajú zvukovým jazykom. Človek má pocit, ako by žil za sklom: môže sledovať, čo ostatní robia, ale nevie, prečo to robia a o čom spolu hovoria (Strnadová, 1995, s. 22).

Zoznam bibliografických odkazov

HORNÁKOVÁ, A., BÉREŠOVÁ, A. 2008. *Spôsob relaxácie zvyšujúci kvalitu života budúcich zdravotníckych pracovníkov* In: *Zdravotníctvo a sociálna práca* : odborný časopis. - ISSN 1336-9326. - Roč. 3, č. 3-4 (2008), s. 74. - Abstrakt je publikovaný aj v anglickej mutácii. - Časopis obsahuje abstrakty zo IV. vedecko-odbornej konferencie s medzinárodnou účasťou "Kvalita života a zdravia" v dňoch 24.-25. októbra 2008 v Košiciach. (*odkaz na článok v časopise*)

SRNADOVÁ, V. 1995. *Jaké je to neslyšet*. ČUN, Praha 1995, s. 22 (*odkaz na článok v učebných textoch*)

TUTKOVÁ, J. 2007. *Komunikace sestry-pacient*. In *Sestra*, roč. VI., č.1, s.22-23, ISSN 1335-9444 (*odkaz na článok v časopise*)

VÁGNEROVÁ, M. 2008. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha : Portál, 872 s., ISBN 80-7367-414-9.

ZACHAROVÁ, E. 2010. *Specifika komunikace sestry a pacienta v klinické praxi*. In *Sestra*, roč. 20, č.7-8/2010. s.28-29 (*odkaz na článok v časopise*)

Kontaktná adresa:

RNDr. Anna Hornáková, PhD.
Centrum celoživotného a kompetenčného vzdelávania PU v Prešove, UJK
Patrizánska 1, 08001 Prešov
e-mail: ahornak@unipo.sk