

VŠEOBECNÁ KOMUNIKAČNÁ SCHÉMA ZDRAVOTNÍCKEHO ZÁCHRANÁRA SO SLUCHOVO POSTIHNUTÝM PACIENTOM

Derňárová Ľubica¹, Jakubíková Marta¹, Kollárová Beáta²

Prešovská univerzita v Prešove, Fakulta zdravotníctva

¹Katedra ošetrovateľstva

²Katedra urgentnej zdravotnej starostlivosti

Abstrakt

Jedným z najdôležitejších aspektov fungovania ľudskej spoločnosti je vzájomná komunikácia. Tá od nepamäti predstavuje problém najmä u handicapovaných ľudí, obzvlášť so sluchovým postihnutím. Populačná krivka sluchovo handicapovaného obyvateľstva má podľa štatistík narastajúcu tendenciu a úmerne tomu stúpa aj možnosť prijatia takéhoto pacienta do zdravotníckeho zariadenia, či poskytnutia mu urgentného ošetrovania v záchrannom tíme rýchlej zdravotníckej pomoci. Sluchovo postihnutý človek sa preto môže dostať do „slepej uličky“ počas komunikácie so zdravotníckym personálom.

Kľúčové slová: Komunikačné schéma. Zdravotnícky záchranár. Pacient. Sluchové postihnutie.

Abstract

One of the most important aspects of the functioning of human society is mutual communication. That from times is a particular problem for people with disabilities, particularly with hearing disabilities. Population curve of hearing handicapped population has an increasing tendency according to the statistics and proportionally increase the possibility of taking this patient to a medical facility, or provide him urgent treatment in emergency ambulances team. Deaf man therefore can get into the "impasse" when they communicate with medical personnel.

Key words: Communication scheme. Paramedic. Patient. Hearing disabilities.

„Komunikace je proces výměny, dorozumění a sprostředkování správ nebo informací každého druhů“ (Krahulcová, 2003, s.12). Spôsoby, prostriedky a cesty komunikácie sú základom pre vytvorenie efektívneho ľudského spoločenstva a plnohodnotných medziľudských vzťahov.

Akákoľvek prekážka v komunikačných schopnostiach má ďalekosiahle a závažné dôsledky. Procesy komunikácie a procesy dorozumievania nie sú identické. Je možné komunikovať bez toho, aby došlo k porozumeniu. Potreba účinnej didaktickej komunikácie sťaženej sluchovou bariérou vyvolala v profesionálnej starostlivosti o sluchovo postihnutých tieto tendencie:

- špecifické rozpracovanie a využitie komunikačných foriem, ciest a prostriedkov komunikácie, napríklad stimuláciou a tvorením hovorenej reči, odzeraním hlások a chápaním hovorenej reči iba vizuálne
- špecifickým využitím písaného jazyka
- vytvorenie nových a alternatívnych foriem komunikácie typických pre sluchovo postihnutú populáciu
- využitie technických prostriedkov pre vytvorenie alebo kompenzáciu chýbajúcej, či významne deformovanej sluchovej spätnej väzby.

„Neexistuje jediná alebo najlepší metoda, cesta, spôsob, komunikační stratégie alebo vzdelávací program, ale široké spektrum možností k prekonávaní komunikačnej bariéry na podklade individuálnych schopností sluchovo postihnutých“ (Krahulcová, 2003, s.14).

Na prekonávaní komunikačnej bariéry sa podieľa aj posunkový jazyk, ktorý patrí medzi primárne komunikačné formy sluchovo postihnutých.

Pre zdravotníckeho záchranára je dôležité, aby pri zahájení komunikácie s nepočujúcim pacientom vedel správne nadviazať kontakt. Podľa Tarcsiovej (2005) je potrebné pred začatím komunikácie s nepočujúcim upútať jeho pozornosť. Záleží na tom, či chceme upútať jedného človeka, alebo celú skupinu.

Upútať pozornosť jednotlivca môžeme:

- **dotykom** - oficiálne sú dotyky povolené iba na určitých miestach - hlavne na rukách. Pre nepočujúceho je veľmi nepríjemný dotyk v oblasti chrbta a dotyk na hlavu.
- **mávaním** - používa sa vtedy, keď chceme kontaktovať nepočujúceho na väčšiu vzdialenosť, ale mali by sme stáť v zornom poli nášho partnera.

Upútať pozornosť skupiny môžeme:

- **vibráciou** - úderom na podlahu (dupanie) alebo po stole (klopanie)
- **blikaním** - krátke prerušovanie svetla sa používa najčastejšie na upútanie pozornosti viacerých osôb tam, kde by bolo zdĺhavé kontaktovať každú osobu zvlášť.

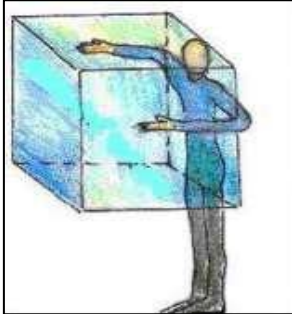
Všeobecné pravidlá komunikácie zdravotníckeho záchranára so sluchovo postihnutým

Linhartová (2007), Janáčková a kol. (2008) uvádzajú zásady komunikácie s nepočujúcim pacientom, ktoré sa využívajú v praxi. Zdravotnícky záchranár by mal stáť v dobrom osvetlení, nie tak, aby bol nepočujúci proti svetlu. Pre komunikáciu s nepočujúcim je nutný vzájomný očný kontakt, prerušenie očného kontaktu s posunkujúcou osobou je znamením, že komunikácia končí. Je dôležité, aby zdravotnícky záchranár hovoril pomaly, plynule a dostatočne artikuloval. Pri nadmernom hýbaní hlavou znemožňujeme odzveranie. Odporúča sa používať všeobecne známe slová, jednoduché vety, vyhnúť sa cudzím výrazom, nárečiam a irónii. Nepočujúci si udržiava väčší odstup, aby počas celého rozhovoru dobre videl na ústa, ktoré by mali byť vo výške očí odzerajúceho - aby mohol odzerať z pier. Nedoslýchavý človek sa snaží využiť zvyšky sluchu a preto uprednostňuje pri komunikácii bližšiu vzdialenosť, čím môže neúmyselne ostatným narušovať osobnú zónu (Dynáková, 2005). Vzdialenosť medzi hovoriacim a odzerajúcim nemá byť väčšia ako 1,5 metra a nie menšia ako 0,5 m. Podanú informáciu by sme mali vždy overiť spätnou väzbou, či ju nepočujúci pochopil. Medzi odzerajúcim a hovoriacim nesmie byť žiadna prekážka (ruky, cigareta, žuvačka).

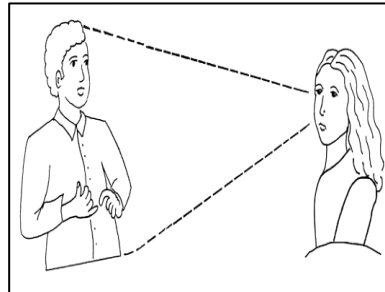
Slovenčina je pre nepočujúcich cudzí jazyk a odzveranie je pomerne náročné a nikto to nevydrží príliš dlho. Ak je to možné, necháme nepočujúceho, aby si zvolil najlepší systém komunikácie (Dynáková, 2005). Je vhodné, ak zdravotnícky záchranár ovláda prstovú abecedu, môže ju použiť pre vyhláskovanie niektorých slov. Ak to nepomáha, môžeme použiť pero a papier, aj keď to nemusí byť vždy účinné, pretože niektorí nepočujúci nemajú dostatočnú slovnú zásobu. V prípade, že sa nevieme dorozumieť a dovoľuje to situácia, je vhodné zabezpečiť tlmočníka. Väčšina tlmočníkov je nedoslýchavá, možno ich kontaktovať písomnou formou napr. prostredníctvom SMS správy, alebo e-mailu. Ak je stav pacienta vážny, optimálnym sa javí, ak sa tlmočník v čo najkratšom čase dostaví do zdravotníckeho zariadenia. V prípade, keď pacient má so sebou tlmočníka, je potrebné uviesť si, že tlmočník je hlavne **„mostom komunikácie, je ako „vzduch“**. Zdravotnícky záchranár by mal vždy hovoriť smerom k pacientovi a nie tlmočníkovi. Tlmočník „len“ prekladá zdieľanie lekára, záchranára a pacienta. Pomôže pacientovi pretlmočiť zdravotné problémy, čím sa urýchli stanovenie presnej diagnózy a nastaví sa účinná liečba. Pri tlmočení by sme mali poskytnúť časový priestor, pretože pri kladení otázok alebo diskusii vzniká časový sklz.

Posunkujúca osoba využíva trojdimenziálny priestor tzv. posunkový priestor, ktorý je vymedzený horizontálne aj vertikálne (Obrázok 1, 2). Je to priestor, ktorý je ohraničený zhruba rozpaženými lakťami, nad temenom hlavy a pásom (Tarciová, 2005). Pri posunkovaní je najvhodnejšia poloha zoči - voči, lebo z profilu by sa posunky ťažko čítali. Nepočujúceho vnímame jedným pohľadom a chápeme ho ako celok. Neutrálna a centrálna poloha rúk pri

posunkovaní je pred hrudníkom (Csonka a kol., 1986). Pre väčšinu populácie je to komunikácia prakticky nezrozumiteľná a v širšom interpersonálnom kontakte preto nepoužiteľná (Slowík, 2007).



Obrázok 1 Posunkový priestor
(Kuchářová, 2005)



Obrázok 2 Sledovanie prejavu nepočujúceho
(Rebrová, 2007)

Často používané výrazy zdravotníckeho záchranára v procese komunikácie so sluchovo postihnutým pacientom

<ul style="list-style-type: none"> ✓ ahoj ✓ ako sa to stalo? ✓ ako sa voláš? ✓ bolí ťa niečo? ✓ ďakujem ✓ dám ti dlahu na ruku/ nohu ✓ dobrý deň ✓ chcem ti pomôcť ✓ kde máš rodičov? ✓ koľko máš rokov? ✓ liečiš sa na niečo? ✓ neboj sa ✓ nechám ti hadičku v ruke ✓ nezľakni sa, bude to trochu bolieť 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ zmeriam ti TK ✓ odvezieme ťa do nemocnice ✓ pichnem ťa ✓ pomôžeme ti ✓ rodičia sú na ceste ✓ rozstrihnem ti tričko/ nohavice ✓ si na niečo alergický? ✓ som záchranár ✓ stalo sa ti to niekedy ✓ už si v bezpečí ✓ viem, že si nepočujúci ✓ vieš telefónne číslo na rodičov? ✓ volám sa ✓ zavolám rodičom
---	--

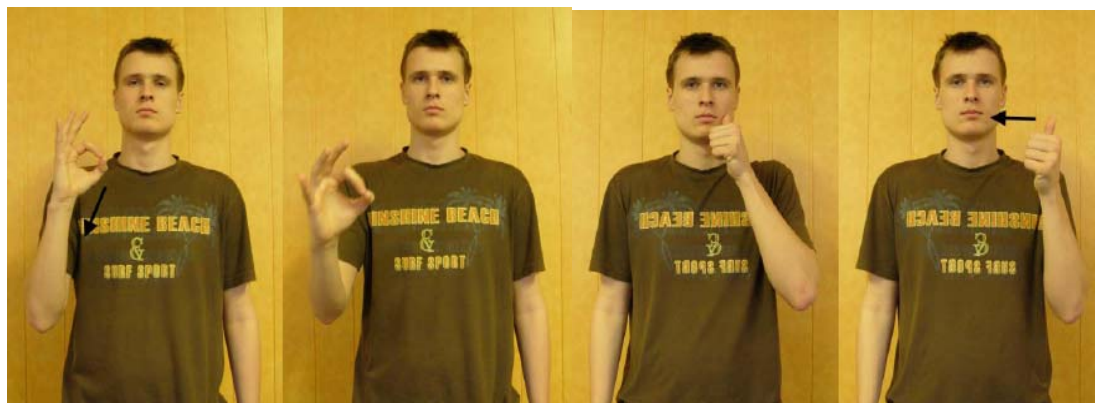
Často používané výrazy zdravotníckeho záchranára v procese komunikácie so sluchovo postihnutým pacientom

✓ agresivita	✓ doklady	✓ koža	✓ nervozita
✓ airbag	✓ doktor	✓ krv	✓ nie
✓ ambulancia	✓ hadička	✓ krvácanie	✓ noha
✓ áno	✓ hasiči	✓ kyslík	✓ nohavice
✓ auto	✓ hlava	✓ ľahnúť si	✓ nos
✓ bicykel	✓ hrudník	✓ lakeť	✓ obvaz
✓ bolesť	✓ chirurgia	✓ lehátko	✓ odrenina
✓ búšenie	✓ chlad	✓ leukoplast	✓ oko
✓ členok	✓ chvenie	✓ lieky	✓ okuliare
✓ ďakujem	✓ ihla	✓ manžeta	✓ opuch
✓ detské	✓ injekcia	✓ maska	✓ ospalosť
✓ dlaha	✓ koleno	✓ nemocnica	✓ pery

Odporúčaná základná komunikačná schéma zdravotníckeho záchranára – sluchovo postihnutý

Pri prvom kontakte zdravotníckeho záchranára s pacientom je nutné rešpektovať osobitosť situácie, v ktorej sa postihnutý nachádza. V úvode komunikácie využívame bežné spoločenské zásady a všeobecné pravidlá komunikácie so sluchovo postihnutými. Následne komunikačný proces modifikujeme podľa okolností a zdravotného stavu. Uvádzame príklad komunikačnej schémy zdravotníckeho záchranára so sluchovo postihnutým pacientom s využitím posunkového jazyka po príchode na miesto výjazdu.

„Dobrý deň“



„Ja som záchranár“



„Čo sa stalo?“



„Aké je vaše meno“



„Koľko máte rokov?“



„Kde?“



„Rodičia“



„Adresa“



„Prevoz“



„Traumatologické oddelenie“



„Bolí Vás niečo?“



„Máte niečo zlomené?“



„Upokojte sa“



„Poskytnem Vám prvú pomoc“



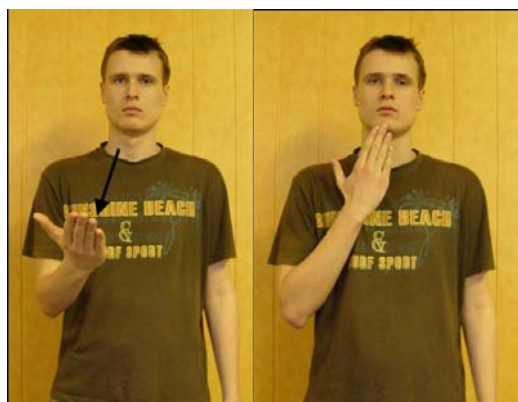
„Dám Vám liek proti bolesti“



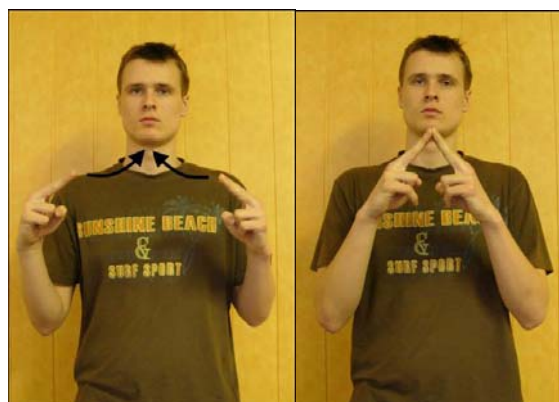
„Máte kartičku poistenca?“



„Ďakujem“



„Dovidenia“



Komunikácia so sluchovo postihnutým človekom je zdĺhavá a bez pomoci vedie k nedorozumeniam. Pacienti pri poskytovaní prvej pomoci môžu byť v šoku, dezorientovaní, či rozrušení a nedokážu adekvátne vysvetliť, čo sa stalo. Náročnejšie je to u človeka so sluchovým postihnutím, u ktorého stanovenie základnej diagnózy sťažuje samotný handicap. Pri svojej práci to majú zložitejšie zdravotnícki záchranári, pretože riešia situácie, kde každá sekunda určuje hranicu medzi životom a smrťou. Preto očakávame, že efektívna

komunikácia prispeje k vyššej kvalite poskytovaných služieb a spokojnosti obidvoch zainteresovaných komunikujúcich subjektov.

Bibliografické odkazy

CSONKA, Š., MISTRÍK, J., URBÁR, L. 1986: *Frekvenčný slovník posunkovej reči*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1986. 304 s. ISBN 67-461-86.

DYNÁKOVÁ, Š. 2004: *Komunikace se sluchově postiženými pacienty – I. část*. In Sestra. ISSN 1210-0404, 2005, roč. 15,č.11, s.18.

FAŠÁNOKOVÁ, M. 2010: *Komunikácia zdravotníckeho záchranára so sluchovo postihnutými pri vybraných urgentných stavoch* : bakalárska práca. Prešov: PU, 2010. 61 s.

HARMANOVÁ, V. 2010. *Komunikácia zdravotníckeho záchranára so sluchovo postihnutými v prednemocničnej starostlivosti pri vybraných urgentných stavoch* : bakalárska práca. Prešov : PU, 2010. 68 s.

JANAČKOVÁ, L., WEISS, P. 2008: *Komunikace ve zdravotnické péči*. Praha: Portál, 2008. 136s. ISBN 978-80-7367-477-9.

KRAHULCOVÁ, B. 2003: *Komunikace sluchově postižených*. Praha: Karolinum, 2003, 303 s. ISBN 80-246-0329-2.

KUCHAŘOVÁ, L. 2005: *Jazyk neslyšících: Co víme, co nevíme a co bychom měli vědět o českém znakovém jazyce*. Praha : FF UK, 2005.

LINHARTOVÁ, V. 2007: *Praktická komunikace v medicíně*. Praha: Grada Publishing a.s., 2007, 152 s. ISBN 978-80-247-1784-5.

REBROVÁ, I. 2007: *Sledovanie prejavu nepočujúceho*. [online]. 2007. [cit.2010.04.03.] Dostupné na internete: <http://www.nepocujuci.sk/clanky/obrazok.jpg>

SLOWÍK, J. 2007: *Speciální pedagogika*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007, 160 s. ISBN 978-80-247.1733-3.

TARCSIOVÁ, D. 2005: *Komunikačný systém sluchovo postihnutých a spôsoby prekonávania ich komunikačnej bariéry*. 1. vydanie. Bratislava : Sapiencia, 2005, 222 s. ISBN 80-969112-7-9.