

SLEZSKÁ UNIVERZITA V OPAVĚ

Fakulta veřejných politik v Opavě



Obor: Edukační péče o seniory

Předmět: Komunikace se seniory II.

SEMINÁRNÍ PRÁCE

Specifika komunikace se seniory s tělesným postižením

Obsah

1.	Úvod.....	3
2.	Principy komunikace.....	3
3.	Senior a tělesné postižení	4
4.	Několik rad, jak s tělesně postiženými komunikovat.....	5
5.	Senioři se zdravotním postižením a komunikace v dopravě	6
6.	Mezigenerační komunikace.....	6
7.	Komunikace absolutní lidská potřeba	7
8.	Komunikace s kombinovaným postižením	8
9.	Závěr.....	8

Zdroje

1. Úvod

Tuto seminární práci o specifikách komunikace se seniory s tělesným postižením, jsem si vybrala, protože je to téma velice citlivé a velmi zajímavé téma. Pracuji v Centru sociálních služeb Poruba již 14 let a již jsem měla možnost se s postiženými seniory potkat a komunikovat s nimi. Vidím i cítím a uvědomuji si, že muži i ženy s hendikepem v seniorském věku, to mají v běžném životě o mnoho těžší než relativně zdraví spoluobčané. Uvědomuji si, že je pro ně důležité žít svůj život doma, ve svém přirozeném prostředí. Komunikace s těmito lidmi není vždy lehká, jelikož člověk, který je buď rodinným příslušníkem nebo pracovníkem (většinou v sociálních službách), a který se snaží postiženému seniorovi pomoc, musí akceptovat jeho zdravotní stav. Cílem je porozumět komunikačním zvláštnostem a respektování specifik komunikace s tělesně postiženými seniory.

2. Principy komunikace

Podle (Quisové, 2019) v komunikaci nejde jen o předávání informací seniorovi, ale i o navázání vztahu, který budeme dále rozvíjet. Pro vznik dobrého vztahu mezi seniorem a pracovníkem, je třeba jejich vzájemná úcta a respekt.

Principy komunikace se seniory s tělesným postižením a dlouhodobým onemocněním. Týká se to klientů s různými podobami vrozeného nebo získaného narušení tělesné konstituce (např. chybějící končetiny nebo jejich části, rozštěpové vady, deformity páteře, pohybová omezení zapříčiněná centrálními nebo periferními obrnami často spojená s narušením řečových schopností apod.).

U tělesně postižených seniorů je potřeba zjistit rozsah postižení a jestli má i komunikační omezení. Je potřeba vytvořit prostor bez bariér fyzických i psychických. Měli bychom jim pozorně naslouchat a ověřovat si, jestli mi rozumí. S klientem na vozíčku s má komunikovat ve stejné úrovni očí, neměli bychom se opírat se o vozík, a také bychom neměli nemanipulovat s vozíkem, aniž by o tom klient věděl. Při komunikaci s klientem na lůžku, nestůjte nad ním, ale posaďte se. Pokud má klient asistenčního psa nikdy ho nehladte, nekrmte a nevolejte na něj bez dovolení klienta. S tímto klientem je dobré hodně využívat neverbální formy komunikace (mimika, gesta, obrázky, piktogramy aj.). Při komunikaci s tímto klientem bychom si neměli myslet, že tělesné postižení znamená i postižení intelektu a smyslů. Tělesně postiženým dát dostatek času k formulaci toho, co nám chtějí sdělit (Quisová, 2019)

3. Senior a tělesné postižení

Je-li senior celkem zdravý, plný sil dokáže se s určitými překážkami vyrovnat. Pro tělesně postiženého seniora je překonávání různých životní překážek, ale i fyzických bariér mnohem těžší. Takový to senior je omezen v pohybu nejen v domácnosti, ale i ve městech, na úřadech, v obchodech atd. Kde musí komunikovat s lidmi, úředníky a prodavači, což pro něj bývá obtížné. Pro tyto tělesně postižené občany chce naše společnost zmírnit následky jejich osudu a zavedla průkazy TP, ZTP, ZTP/P, které jim pomáhají v běžném životě (Tota, 2016)

1. stupeň mimořádných výhod = průkaz OZP s označením TP (těžké postižení)

- držitel/ka má nárok na vyhrazené místo k sedění v MHD, autobusových a vlakových spojích, kromě míst vázaných na konkrétní místenku.

2. stupeň mimořádných výhod = průkaz OZP s označením ZTP (zvláště těžké postižení) -

držitel/ka má nárok na stejné výhody jako u průkazu TP, dále je osoba bezplatně přepravován/a v MHD (zahrnuje tramvaj, autobus, trolejbus, metro).

Státní legislativa garantuje držitelům ZTP a ZTP/P a parkovacího průkazu vyhrazené parkoviště, ale osvobození od poplatku nezaručuje.

3. stupeň výhod = průkaz OZP s označením ZTP/P (zvláště těžké postižení s průvodcem) –

všechny výhody platné pro průkaz TP a ZTP, nevidomí mohou bezplatně přepravovat svého vodícího psa. Občané vidoucí pak dle těchto výhod bezplatně přepravují dopravními prostředky rovněž svého průvodce.

Osoby, které mohou dělat se zdravotně postiženým (nejen seniorem) průvodce nejsou nijak specifikovány zákonem. Je na uvážení hendikepovaného, koho si za průvodce zvolí. Předpokládá se, že jím bude osoba natolik fyzicky i psychicky zralá a zdatná, aby zvládla sama zajistit veškerou pomoc např. při cestování veřejnou hromadnou dopravou. Za svého průvodce je zcela zodpovědný hendikepovaný člověk. Ten si právě rád na tyto cesty vybírá lidi, které zná a se kterými se mu dobře komunikuje, (Poradenství pro handicapované Agnis Rosa z.s. [online]).

4. Několik rad, jak s tělesně postiženými komunikovat

Udržovat oční kontakt – měly bychom se soustředit na to, abychom ho s osobou udrželi a dali jí pocit, že jí věnujeme plnou pozornost, což v ní může vyvolat pocit větší ochoty s námi komunikovat.

Jednoduchý jazyk – měly bychom používat jednoduchý jazyk bez odborných a méně častých výrazů, jednoduché věty, proto aby nedocházelo k nedorozumění.

Neverbální komunikace – neměly bychom se bát mluvit s nimi beze slov, především mimikou nebo gestikou. Jednoduše tak aby nám porozuměl.

Nespěchat – proto aby nám druhý dobře porozuměl je nutné mluvit pomalu, ať druhou stranu nezahltneme informacemi. Měli bychom být trpěliví a vždy se přesvědčit, jestli nám druhá strana dobře porozuměla.

Dát si pozor na co se ptáme – otázky volte s rozmyslem, někteří tělesně postižení senioři, kteří trpí demencí jsou velice ovlivnitelní cizími názory, mohlo by se stát, že vaši myšlenku přijmou za svou, soustřeďte se na to, aby vše otázky nebyly ovlivnitelné.

Vždy jedněte s tím, s kým jednat chceme – nikdy se na důležité otázky ohledně postiženého neptáme doprovodu, vždy komunikujeme přímo s postiženým!

Nezapomínejte na empatie – uvědomte si, že komunikaci s postiženým by se měla trénovat, že to nemusí jít hned perfektně. Nezapomínejte na trpělivost, empatii ta vám poradí, co dál, nebojte se napojit na člověka, co ho trápí a co asi cítí?

Dobrá rada – nezapomínejte na RESPEKT! Je před vámi postižený senior ne DÍTĚ! Proto na něj nepoužívejte zdvořiliny a nedovolte, aby se necítil hloupě, pokud ve vaší komunikaci něco nepochopí, vysvětlete mu to jinak.

Komunikace s tělesně postiženými seniory má svá úskalí, ale určitě se jích nemusíte bát. Jsou to lidé jako všichni ostatní a také potřebují přirozený lidský kontakt. Pokud to je možné, zkuste si na chvíli vyzkoušet, jaké to může být žít s podobným handicapem. Například vyzkoušet si jaké to je nevidět nebo neslyšet, nebojte se s nějakým doprovodem vyjít i ven, takové zkušenosti mohou být silné a dodají vám dávku empatie a porozumění.

5. Senioři se zdravotním postižením a komunikace v dopravě

Dle (Schmeidlera, 2009) mnoho lidí v průběhu stárnutí získá více než jedno zdravotní postižení. V jeho studii o problémech stárnoucí populace se především zaměřil na „mobilitu“.

Mobilita se označuje jako pohyb v prostoru, časoprostorový proces. Jde především o prostorovou mobilitu v kontextu dopravy, ale i v dopravě se musí postiženými seniory komunikovat. Jde především o venkovní aktivity o schopnost seniora se zdravotním postižením pohybovat se v dopravě. Senioři se zdravotním postižením nebo sociálním handicapem mají stejné potřeby jako všichni ostatní, jenom pro jejich uspokojení potřebujeme jiné podmínky. V dnešní dopravní infrastruktuře usilují o to, aby s lidmi a seniory se zdravotním postižením mohli lépe pomáhat a komunikovat. Mají přednostní právo nástupu a výstupu z dopravních prostředků v některých městech již zavedli dopravní asistenty, kteří je rádi doprovodí, pomůžou a poradí. Přímo v dopravních prostředcích jsou symboly označující místa pro zdravotně postižené občany. Spousta dopravních prostředků disponuje s nástupní plošinou pro vozíčkáře. Jen pro zajímavost z Evropského průzkumu vyplývá, že se běžně přepravuje hromadnou dopravou 800 milionů hendikepovaných občanů (Schmeidler, 2009).

Důvod, proč jsem tuto knihu zařadila do této seminární práce je, že Dopravní infrastrukturu, vnímán jako pilíř základních práv lidí a seniorů se zdravotním postižením, podle mě jde o komunikaci vnější i vnitřní.

6. Mezigenerační komunikace

Podle (Jeřábka, 2013) rodina historicky plní funkci záchranné sítě, jež v různé míře přijímá odpovědnost za své nesoběstačné členy rodiny.

Jsou tři motivy péče v rodinách o zdravotně postižené seniory:

Reciproční teorie – funguje na principu „dám-dostanu“, pokud reciprocita v rodině funguje je to dobře, ale pokud ne, tak se rodina dostává do konfliktu a dochází k zpretrhání rodinných vazeb.

Teorie závazku – funguje na principu odpovědnosti „splatit svůj dluh“, která v rodinných příslušnících vzbuzuje odpovědnost postarat se o své starší hendikepované.

Vztahová teorie – tato teorie funguje na principu solidarity v rodině, jde o silně emotivní pouta mezi členy rodiny.

Uspořádání péče a komunikace v každé rodině záleží na působení principiálních faktorů norem, hodnot a okolnostech, jako je pracovní vytíženost členů rodiny nebo dispoziční řešení bytu. Komunikace a péče může být ovlivněna lokalizací rodiny. Ve větších městech, je dobrá dostupnost sociálních služeb na druhé straně však v menších obcích mohou ve větší míře využívat přirozených, neformálních sociálních vazeb. Mnoho rodin, péčí o zdravotně postiženého seniora kombinují, rodinnou péčí s péčí v pobytových zařízeních. Významným prvkem je skutečnost, že rodina a zdravotně postižený senior může domluvit na konkrétním typu zvolené péče. Většinou pečujícím rodinnému příslušníkovi udělá radost, že splnění vlastních předsevzetí a pocit, že svého zdravotně postiženého člena rodiny vyslechl a pomohl mu tak jak on potřeboval (Jeřábek, 2013).

Z této knihy vyplývá, že vztah pečující osoby z řad rodinných příslušníků k zdravotně postiženému seniorovi je z větší části potěšením, které pečujícím osobám péče o své blízké přináší.

7. Komunikace absolutní lidská potřeba

U tělesně postižených seniorů hovoříme o právu k nepodmíněné úctě k člověku, při jednáních s nimi, a o potřebě respektování jejich důstojnosti a sebeúcty. Dále se tak mluví i o potřebě dodržování morálních pravidel v jednání s druhým člověkem (Křivohlavý, 2011).

Dle (Sýkorové, 2011) osobní autonomie je jev, který zahrnuje nezávislost a svobodu jedince ve vztahu k vlastním možnostem, schopnostem a volbám, které mu nabízejí, samostatně se rozhodovat a svá rozhodnutí může realizovat nebo prosadit. Autonomie, je potřeba vyjádřit své „já“ jedná se o sebeaktualizaci. Toto se však u seniorů se zdravotní postižením mění, kdy jsou fyzické, psychické kapacity nižší. Je velká pravděpodobnost, že jsou nebo se stanou závislí pomoci i v běžných činnostech každodenního života. Zde je připisován negativní význam k stáří, starým lidem se zdravotním postižením, mýty a stereotypy je stigmatizují, snižují jejich sociální status a tvoří nejrůznější formy diskriminačních praktik – projevů pohrdání, odporu, vyhýbání se kontaktu s nimi, zanedbávání péče apod.

Obvykle společenská akceptace a očekávání jejich nemohoucnosti a závislosti posilují u ostatních tendenci k jejich nadměrné ochraně. Namísto toho, aby jim zdravotníci, pracovníci v pomáhajících profesích, úředníci a rodinní příslušníci určovali co a jak mají dělat, manipulovali s nimi, bylo by lepší, kdyby s postiženými seniory více mluvili a naslouchali jim (Sýkorová, 2011)

8. Komunikace s kombinovaným postižením

S tělesně postiženým seniorem, který navíc trpí demencí nebo Alzheimerovou chorobou můžeme také komunikovat pomocí multismyslového prostředí, kde můžeme takovému seniorovi navodit smyslově aktivizační přístup. Ve multismyslovém prostředí se zlepšují percepce sluchu, zraku a hmatu. Dále v tomto prostředí jde o rehabilitaci a relaxaci. Pokud je takto nemocný senior uvolněn, tak nám může v tomto multismyslovém prostředí sdělit něco co by nám jinak sdělit neuměl. V takovém to prostředí by měl s tělesně postiženým seniorem pracovat pracovník, který je k takovéto komunikaci patřičně vzdělaný.

9. Závěr

Vidím, že v dnešní době se čím dál víc snažíme celá společnost nejen zdravotně postiženým seniorům, ale i mladším hendikepovaným pomáhat, vyslechnout jejich touhy a přání. Měli bychom s nimi komunikovat vstřícně a citlivě. Komunikace se stává druhem pomoci. Porozumět seniorovi, který je zdravotně postižen, a má další negativními projevy stáří, je nesnadné a bez respektu a úcty nemožné. Komunikace mezi pomáhajícími pracovníky, rodinnými příslušníky, zdravotníky, úředníky a seniorem se komplikuje, pokud pracovník, pečující člen rodiny nemá potřebné znalosti o komunikačních zvláštěnostech seniora a nerespektuje specifika komunikace se seniorem. Při komunikaci s nimi se můžeme cítit nesví, nevíme, co od nich očekávat a jak se chovat, aby to přijali. Pro ně není komunikace také jednoduchá. Mohou pociťovat stud, nervozitu nebo rozpaky. Klidně se ptejte, jak se cítí, a co můžete udělat pro to, aby se případně cítil/a lépe. Snažte se jednat s veškerým respektem a empatií, aby druhý cítil, že jste si rovni.

10. Zdroje

JEŘÁBEK, Hynek. *Mezigenerační solidarita v péči o seniory*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2013. Studie (Sociologické nakladatelství). ISBN isbn978-80-7419-117-6.

KALVACH, Zdeněk. *Křehký pacient a primární péče*. Praha: Grada, 2011. ISBN isbn978-80-247-4026-3.

QUISOVÁ, Silvie. *Komunikace se seniory II.: Distanční studijní text*. 1. vyd. Opava, 2019. 122 s

Poradenství pro handicapované Agnis Rosa z.s. [online], Mgr. Lenka Jiříčková © 2022 [cit. 23.10.2022]. Dostupné z: <https://www.pohyblivost.cz/co-je-to-karta-prukaz-tp-ztp-a-ztpp.php>

SCHMEIDLER, Karel. *Problémy mobility stárnoucí populace*. Brno: Novpress, 2009. ISBN isbn978-80-87342-05-3.

TOTA, Miroslav. *Senior, aneb, Ještě mě tu máte*. Týn nad Vltavou: Nová Forma, [2016]. ISBN isbn978-80-7453-666-3.