

# Komunikace s klientem v optometrickém zařízení

## Typologie klientů

- Klient důchodového věku
- Klient zrakově postižený
- Klient sluchově postižený
- Klient tělesně postižený
- Dětský klient

# Způsobilost optometristy

- **Optometrista bez odborného dohledu:**
  - Doporučuje vhodné druhy a úpravy brýl. čoček
  - Poradenská služba – refrakční vady, KČ
  - Zajišťuje přijímání, kontrolu léčivých prostředků a zdravotnických prostředků – brýle
- **Optometrista bez odborného dohledu a bez indikace u osob starších 15 let:**
  - Vyšetřuje zrak
  - Poradenská činnost
  - Nabízí léčbu u lékaře
  - Aplikuje KČ – poučení + kontrola
  - Vyšetřuje v oblasti předního segmentu oka pro potřeby korekce refrakčních vad

# Klient důchodového věku

## Klient důchodového věku

- **Pokud chceme dobře mluvit se seniory, musíme se orientovat v jejich způsob komunikace, i přes značné úsilí, které to pro nás může znamenat.**
  - Tato snaha je součástí naší odborné kompetence.
  - Měli bychom být přizpůsobivými vůči svým klientům.



# Komunikační překážky – vnější

- **Prostředí** - senior se v cizím prostředí naší optiky může cítit nepříjemně. Další bariéry jako nesprávná vzdálenost, nebo překážka ve formě stolu, či pultu může být vnímána negativně.
- **Třetí osoba** - vyrušování další osobou, jiným pracovníkem, dalším klientem, nebo třeba telefonem, bývá taktéž vnímáno rušivě.
- **Zvuky** - senior má většinou horší sluchové vnímání, proto jakékoli hluky, např. hlasitě zapnuté rádio, nebo slabě hovořící optometrista, působí nepřehledně.

# Komunikační překážky – vnitřní

- **Používání mnohoznačných nebo nejednoznačných slov** - senior se potom v komunikaci ztrácí, nechápe její význam.
- **Přílišné používání nesrozumitelných slov**
- **Nesympatie někdy i odpor.** A to na obou stranách komunikace, jak ze strany optometristy, tak ze strany seniora.
- **Nečekané situace** - komunikace například s pozůstalým, nebo týraným seniorem. Na takové komunikační situace většinou nebýváme dostatečně připraveni. Mohou nás stresovat, překvapit.

# Specifika komunikace se seniory

- u seniorů ovlivňují komunikaci **poruchy paměti**. Nemohou si rychle vybavit některá jména, čísla, data, atd.
- dalším typickým znakem je stálé **opakování již řečeného**
- špatné sluchová percepce - **neporozumí zprávě a reagují nepřiměřeně**
- mluví často a rádi o svých nemocech, snaží se tím upoutat pozornost na svou osobu
- starý člověk má **pomalejší reakce, potřebuje čas** na odpověď i na vlastní sdělení, to bývá problémem zejména při komunikaci s mladší generací.

# Hlavní pravidla komunikace se seniorem

- 1. Oslovovat seniora jménem, **familiární oslovení** „babi“, „dědo“, nebo „teta“ jsou pro klienta ponižující.
- 2. Vyvarovat se **infantilizace**, ani se starým člověkem s demencí nehovořit jako s dítětem.
- 3. **Nepodceňovat** seniora, brát na vědomí jeho důstojnost.
- 4. Senior reaguje zpomaleně, **nestresovat ho nedostatkem času**. Počítat se zpomalením i v motorické oblasti.
- 5. Ověřte **možné komunikační bariéry** – porucha sluchu, zraku...
- 6. **Důležité** informace **opakujte** několikrát, nejlépe ještě napište na papír.
- 7. Buďte **v zorném poli** seniora, udržujte **oční kontakt**.
- 8. Mluvte **jasně a srozumitelně**.
- 9. Nezvyšujte hlas kvůli „**překřičení**“ jiného hluku, raději odstraňte hluk samotný.
- **10. Nabídněte svoji pomoc**, pokud je odmítnuta, **nevnucujte se**.

# Klient zrakově postižený

- Komunikace se zrakově postiženým klientem je mnohem složitější, ***protože zrakové vnímání neodmyslitelně patří k základním komunikačním složkám.***
  - Tyto osoby mají vyvinuté ostatní smysly a tím si kompenzují ztrátu zraku.
  - ***Často jsou také doprovázeni doprovodem nebo vodícím psem.***
  - Při komunikaci je důležité hovořit ***přímo ke klientovi***, a ne k osobě, která ho popřípadě doprovází. Stejně tak, pokud nám např. vodící pes brání v otevření skříňky, je nutné ***požádat zrakově postiženého klienta, aby on sám dal psu povel.*** Tato zvířata prochází náročným výcvikem, aby se nerozptylovala ostatními lidmi a maximálně vnímala a pomáhala svému pánovi.



# Klient zrakově postižený

- Pokud již známe jméno zrakově znevýhodněného klienta, měli bychom ho při **příchodu pozdravit jako první a oslovit ho jménem**, aby věděl, že pozdrav patřil jemu a že jsme si vědomi jeho příchodu.
- Pokud ho neznáme, měli bychom se představit, aby si mohl spojit náš hlas s konkrétním jménem, stejně tak jako si vidoucí člověk spojuje hlas s konkrétní tváří.
- Nutné je také stále **udržovat oční kontakt i přesto, že klient nevidí**. Podle hlasu, nevidomý pozná odvrácení hlavy jiným směrem a může nabývat dojmu, že se mu optometrista dostatečně nevěnuje.
- **Všechna prováděná vyšetření vždy klientovi předem oznámíme, vysvětlíme, aby se na ně připravil a očekával je.**

# Klient zrakově postižený

- Zrakově postižení lidé jsou *zvyklí na svůj řád*, proto, pokud bude nutné s klientem přejít (např. k jinému stolu, do jiné místnosti) je pro něj důležité, *aby věci, které měl s sebou, zůstali přesně na místě, kam si je sám odložil*. Pokud to okolnosti vyžadují, *uvědomíme ho o změně polohy* jeho věcí, nejlépe pokud si sám hmatem ověří, kde jsou.
- *Nemusíme se také obávat používat výrazy jako jsou:* „vidět“, „sledovat“, „prohlížet“, zrakově znevýhodněný klient si tato slova interpretuje podle svého.

# Rozdělení poruch zraku

Klasifikace do **pěti skupin** poruch zraku:

- ztráta zrakové ostrosti
  - postižení šíře zorného pole
  - okulomotorické poruchy
  - poruchy barvocitu
- Na tyto poruchy zraku je možné také nahlížet z hlediska doby jejich vzniku:
    - prenatální, perinatální, postnatální a získané.

## Základní zrakové vady se podle Světové zdravotnické organizace (WHO)

- **střední slabozrakost** – kategorie zrakového postižení 1, zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí: max 6/18, min 6/60
- **silná slabozrakost** – kategorie zrakového postižení 2, zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí: max 6/60, min 3/60
- **těžká slabozrakost** – kategorie zrakového postižení 3, zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí: max 3/60, min 1/60
- **praktická nevidomost** – kategorie zrakového postižení 4, zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí max 1/60 až světlocit, nebo omezení zorného pole do 5 stupňů kolem centrální fixace, centrální ostrost není postižena
- **úplná nevidomost** – kategorie zrakového postižení 5, od zachování světlocitu s chybnou detekcí světelné projekce až po naprostou ztrátu světlocitu

# Klient sluchově postižený

- Sluchově postižené můžeme dělit z hlediska etiologie sluchové vady na:
  - **prelingválně postižené** - ke ztrátě sluchu došlo před vytvořením řeči
  - **postlingválně postižené** - ke ztrátě sluchu došlo po ukončení vývoje řeči.
- Rozlišujeme také **sluchovou vadu** (označení pro trvalý stav) a **sluchovou poruchu** (označení pro dočasný stav). Sluchové vady jsou buď periferní nebo centrální, podle místa postižení sluchové dráhy.

# Klient sluchově postižený

## **Stupně sluchové vady:**

- lehká sluchová vada – ztráta 20 – 40 dB
- středně těžká sluchová vada – ztráta 41 – 55 dB
- těžká sluchová vada – ztráta 56 – 70 dB
- praktická hluchota – ztráta 71 – 90 dB, se zbytky sluchu
- úplná, totální hluchota – ztráta více než 90 dB
- tinnitus – ušní šelesty, pískání, hučení v uších

# Náležitosti komunikace se sluchově postiženým

- Při komunikaci se sluchově postiženým klientem máme v zásadě několik možností, jak tuto situaci řešit.
  - Pokud tento klient používá kochleární implantát nebo naslouchadla a jeho sluchové schopnosti jsou tímto vyrovnány slyšícím, máme velmi ulehčenou komunikaci. S takovýmto člověkem mluvíme zpravidla jako se zdravým.
  - Pokud má ale klient i přes veškeré kompenzační prostředky a pomůcky jen částečně zachovaný sluch, stačí někdy pouze výrazná artikulace, srozumitelné vyslovování a přesná intonace.

# Způsoby komunikace s neslyšícím

- Klient, který bohužel kvůli sluchové bariéře nerozumí nebo vůbec neslyší, co říkáme, je odkázaný na tři různé způsoby komunikace s námi.
  - **znaková řeč** - většina slyšící populace ale znakování neumí, tím je komunikace téměř nemožná.
  - **komunikace prostřednictvím třetí osoby**, tlumočnicka, který znakovou řeč ovládá. I přesto, že je při komunikaci dvou osob užito třetí osoby, je důležité při hovoru udržovat oční kontakt se sluchově postiženým klientem a ne s tlumočnickem.
  - **odezírání ze rtů**. Je to nejužívanější metodou v komunikaci slyšící a neslyšící osoby vůbec.



# Odezírání ze rtů

- Musíme dbát na to, abychom odezírání sluchově postiženému co nejvíce ulehčili:
  - vybereme klidné a dobře osvětlené místo
  - světlo musí dobře osvětlovat tvář toho, kdo mluví a nesmí oslňovat toho, kdo odezírá
  - otočíme se tváří k odezírajícímu
  - odezírající si sám určí vzdálenost, ze které se mu odezírá nejlépe, nesnažíme se příliš přibližovat, pokud se od nás lehce odklání, je to známka toho, že jsme již překročili únosnou hranici vzájemné vzdálenosti
  - jemným dotekem upozorníme neslyšícího, že chceme mluvit a že vyžadujeme jeho pozornost

# Odezírání ze rtů

- pokud chceme změnit téma hovoru, upozorníme na tuto skutečnost neslyšícího, každé téma má svůj okruh předpokládaných výrazů a ty jsou pro odezírajícího záchytným bodem
- výrazně artikuluje, mluvíme pomaleji než obvykle a dostatečně intonujeme
- rozhodně neslabikujeme a neoddělujeme jednotlivá slova od sebe navzájem
- při mluvení nedáváme ruce ani jiné předměty do blízkosti úst
- nemluvíme příliš dlouho, s neslyšícím bychom se měli střídat
- dáváme neslyšícímu otázky a z jejich odpovědí snadno poznáme, zda nám rozuměl správně, nikdy se neptáme: „Rozumíš?“, ale raději „Co jsi rozuměl?“

# Klient tělesně postižený

- základním projevem života každého jedince je bezpochyby pohyb
- jeho částečné omezení, nebo naprosté znemožnění má devalvující vliv na každého postiženého
- pohybová imobilita poznamenává jak fyzický, tak psychický vývoj jedince a má své následky i v komunikaci.
- důležitým faktorem je to, **o jaký stupeň postižení** se jedná.

# Klient tělesně postižený

## Dělení tělesného postižení:

- podle vzniku
- Vrozené – vzniklé v prenatálním, perinatálním, nebo postnatálním období
- Získané – nemocí, úrazem
  - podle stupně poškození
- Obrny centrální
- Obrny periferní
- Deformace – změna tvaru
- Malformace – vrozená vývojová úchylka svalu
- Amputace – odstranění periferní části těla od celku úrazem nebo chirurgicky

# Náležitosti komunikace s tělesně postiženým

- Naprosto důležitým faktorem při komunikaci s tělesně postiženým je naše schopnost *přizpůsobovat se komunikačnímu stylu takového klienta a jeho omezením.*
- Komunikace probíhá jinak u lehce postiženého klienta, kdy je pouze znevýhodněná pohyblivost, a jinak u těžce, trvale postiženého klienta.
- Vždy by komunikace měla probíhat *přímo s klientem* a ne s jeho případným doprovodem. Navíc je nutné si uvědomit, že *tělesné postižení nemusí být nutně spjato s postižením intelligence.*

# Náležitosti komunikace s tělesně postiženým

- Tito lidé potřebují naši pomoc zejména ve smyslu podání brýlí, či jiné pomůcky, vyzkoušení si obruby, vytvoření prostoru pro pohyb invalidního vozíku apod..
- ***Přesným popisem všeho, co budeme dělat, co bude následovat a vysvětlováním, co očekáváme od klienta, mnohdy velice usnadní spolupráci.***
- Získáním zkušeností a kontaktu s tělesně postiženými si lehce osvojíme základní pravidla komunikace s nimi. Napomáhat nám k tomu samozřejmě může ***i neverbální komunikace.*** Poznáme tak například, co je klientovi již nepříjemné a kdy se necítí „ve své kůži“.

# Dětský klient

- *Dítě dává přednost různým okolnostem, kromě vybírání brýlové obruby.*
- *doprovod může mít vlastní představy, navíc takové, které se značně liší od našich doporučení*
- Dítěti se všechny úkony zdají zdlouhavé a nezáživné. Často přichází s pocity strachu a obav z nadcházejících úkonů.
- Prvním krokem by tedy mělo být subjektivní prohlížení si prostředí, *snaha získat zájem dítěte* obrázky, hračkami, pastelkami, aby se *předešlo negativnímu přístupu dítěte*. Prioritou ovšem musí být *značně individuální přístup, přesné vytipování potřeb dítěte* a snahou o jejich naplnění.

# Dětský klient

- Optometrista musí potlačit svoje negativní emoce – nesympatie, nevraživost, netrpělivost, nebo nervozitu.
- Dítě toto vždy vycítí a spolupráce s ním se pak navazuje jen velice obtížně.
- Profesionálně musí přistupovat k celé jeho rodině.
- Vždy jde o to, navázat s dětským klientem pozitivní, přátelský vztah.



# Hlavní pravidla komunikace s dětským klientem

- 1. Komunikaci orientovat k dítěti, až poté k doprovodu.
- 2. Oslovovat jménem, snažit se o pozitivní přístup – úsměv, pohlázení
- 3. Volit správný tón hlasu.
- 4. Volit jednoduché, srozumitelné věty.
- 5. Naslouchat dítěti.
- 6. Trpělivě reagovat na otázky dítěte, nezlehčovat je.
- 7. Používat neverbální komunikaci – oční kontakt, vnímání gest dítěte.
- 8. Využívat různých pomůcek jako jsou hračky, maňásci, pastelky, obrázky z pohádek.
- 9. Nemluvit na dítě „z patra“, orientovat se na komunikaci ve stejné výšce, posadit se, sklonit.
- 10. Nezlehčovat dětské emocionální projevy.



# Graf složek komunikace

Podle mnoha výzkumů tvoří slova, tedy to, co se říká, pouze 7% informace, kterou náš klient přijme.

55% zajišťuje hlas, intonace, rychlost a zbylých 38% dotváří hra těla, gesta, mimika .

Aby měla informace, kterou náš klient přijme takovou důležitost, kterou si přejeme, musíme do komunikace zapojit nejen naše vědomosti, ale také celé tělo.



# Hlavní pravidla komunikace s klientem

- 1. Dodržovat soulad mezi verbálními a nonverbálními projevy.
- 2. Přizpůsobit tempo komunikace tempu klienta.
- 3. Přizpůsobit hlasitost komunikace, zbytečně nezvyšovat hlas, nemluvit příliš potichu.
- 4. Dodržovat soukromí klienta, nevstupovat bez upozornění do jeho intimní prostorové zóny.
- 5. Přizpůsobit výběr slov slovní zásobě klienta.
- 6. Mluvit pravdivě a se správným načasováním, sdělení nesmí být zkreslená, přehnaná.
- 7. Nekritizovat klienta, nekomunikovat povýšeně.
- 8. Být ochoten přijímat podněty a názory klienta, respektovat ho.
- 9. Udržovat pozitivní a optimistický přístup.
- 10. Dbát na svůj vzhled, upravenost.

# Další typy klientů podle osobnostních rysů

- **1. Perfekcionistický klient** – o všem chce rozhodovat sám, vše musí být do nejmenšího detailu ideální (co je ideální rozhoduje sám klient).
- Nemá důvěru v naši pomoc.
- Myslí si, že sám nejlépe rozpozná to nejlepší, nedá na naše rady.
- Přístup by měl být velice trpělivý, měli bychom ho přesvědčit, že spoluprací s námi nic neztratí, neriskuje, vysvětlit mu i výhody spolupráce s námi – znalost výrobců, metod, postupů atd.

# Další typy klientů podle osobnostních rysů

- **2. Manipulativní klient** – chce získat nadvládu nad celou situací, využít našich znalostí a dovedností ve svůj prospěch.
  - Přístup musí být striktně vymezen pravidly. Naprosto nevhodné je sbližování s klientem. Lehce je pak zneužito našeho přátelského přístupu k němu.
- **3. Nepřátelský klient** – chová se agresivně (většinou jen verbálně), rád se hádá, vyjadřuje svou věčnou nespokojenost, bývá pesimistický, nerad spolupracuje, vše zveličuje.
  - Přístup musí být empatický, snažit se klienta pochopit, dozvědět se něco o jeho minulosti

# Další typy klientů podle osobnostních rysů

- **4. Závislý klient** – je naprosto závislý na naší pomoci, nedokáže se sám rozhodovat, nemá svůj názor, je pasivní a naprosto nesamostatný.
  - Přístup má být trpělivý, motivující klienta k aktivitě.
- **5. Nemluvný klient** – je mlčenlivý, uzavřený, své projevy skrývá, při komunikaci s ním nám chybí dostatečná zpětná vazba.
  - Přístup musí být trpělivý, empatický, stěžejním je **sledování neverbální komunikace** a zjištění příčiny nemluvnosti (zda nám nedůvěřuje, nebo je to osobnostní rys).