

Общение с пожилыми пациентами во время эпидемии COVID-19



Ношение маски усложняет общение с пациентами

- Пациенты не видят Ваши губы – им труднее понять Вашу речь.
- Усложняется восприятие невербальной информации.
- У пациента может возникнуть непонимание и растерянность.
- Ваш голос хуже слышен.



Как облегчить ситуацию?

Подготовьтесь к общению и будьте внимательны к собеседнику

- Постарайтесь понять ощущения пациента.
- Подготовьтесь к разговору. Как Вы можете пациенту понять Вас?
- Узнайте больше о том, какую роль в общении играют жесты и движения.

Создайте спокойную обстановку

Подходите к человеку спереди, а не сзади.

- При общении Ваше лицо должно быть на уровне глаз собеседника.
- Ваши жесты и движения должны свидетельствовать о спокойствии и положительном настрое.
- Дайте собеседнику время, чтобы понять, с кем он разговаривает. Полезно ношение бейджика с фотографией.

Говорите четко и ясно

- Старайтесь общаться в тихой обстановке. Убедитесь, что пациент надел свои очки или слуховой аппарат.
- Говорите короткими простыми предложениями и подкрепляйте свои слова жестами.
- Если нужно, говорите громче.
- Пишите слова или показывайте изображения, если это поможет пациенту понять Вас.
- Когда Вы выражаете эмоции, делайте это словами, потому что маска скрывает выражение Вашего рта. Вместо того чтобы просто улыбаться, скажите: “Я так рад/рада, что Вам стало лучше!”
- Используйте материалы с символами и другими изображениями, предназначенные для общения.

