



O czym warto pamiętać w sprawnej komunikacji z osobą przewlekle chorą*

1. Na początku rozmowy, a także i w jej trakcie, warto kierować się empatią. Można zadać sobie pytanie „jak chciałabym/chciałbym być potraktowana/potraktowany, gdybym była/był w takiej sytuacji?”
2. Na pierwszym wykładzie można zwrócić się do osób studiujących z prośbą, aby nie bały się poinformować po zajęciach o chorobie. Pozwoli to w razie czego przygotować się do udzielenia wsparcia czy nawet pierwszej pomocy, jeśli to będzie konieczne. Można zapytać osobę studiującą o to, jak reagować w sytuacji np. napadu epilepsji po to, aby jak najlepiej jej pomóc.
3. Osoba prowadząca może na początku zajęć przygotować anonimową ankietę dotyczącą oczekiwań wobec zajęć. Warto zapytać w niej o choroby przewlekłe i to, jak wpłyną one np. na obecności na zajęciach. Warto potem omówić z osobą chorą przewlekle możliwości nadrobienia nieobecności czy inne kwestie, które wpływają na tok jej studiowania.
4. Poważnej chorobie mogą towarzyszyć zmiany emocjonalne, zmiany w zakresie potrzeb, myślenia. Osoba studiująca podczas rozmowy o swojej chorobie może się wzruszyć i rozplakać. Wówczas nie można używać sformułowań typu: „Proszę się nie przejmować”, „Wszystko będzie dobrze”. Wtedy najlepiej jest wesprzeć tę osobę, używając komunikatu: „Słyszę, że jest Pani/Panu trudno w tej sytuacji”. Jeśli osoba prowadząca nie wie, co ma powiedzieć – lepiej być zachować wspierające milczenie, co pozwoli na wyciszenie emocji.
5. 6 Warto pamiętać, żeby z góry ustalić warunki zaliczenia przedmiotu, w tym np. formę odrabiania nieobecności. Sprzyja to poczuciu bezpieczeństwa zarówno dla osoby chorej, jak i prowadzącej zajęcia.
6. Procesowi rozmowy często towarzyszy tak zwany szum informacyjny. Może on być zarówno czysto fizyczny (hałas, inne bodźce), jak i psychiczny (zdenerwowanie, napięcie itp.). Warto zadbać o zapewnienie odpowiednich warunków do przekazu informacji, szczególnie gdy rozmowa jest treściowo i emocjonalnie ważna.
7. Nie należy rozmawiać z osobą studiującą o jej problemach zdrowotnych w towarzystwie osób trzecich, chyba że sama wyrazi na to zgodę.
8. Warto pamiętać o aktywnym słuchaniu, które przejawia się poprzez wtrącanie do rozmowy tzw. dźwięków paralingwistycznych, typu „aha”, „hmm”, „mmm”, lub słów: „no tak”, „rozumiem”.
9. Nie wolno negocjować choroby lub jej objawów. Nie należy porównywać chorowania jednej osoby do chorowania drugiej osoby. Każdy przeżywa chorobę w sposób indywidualny. Osoba chora wymaga bardziej wspierającego i empatycznego traktowania. Warto spróbować okazać jej więcej zrozumienia i cierpliwości.

* Na podstawie „Poradnika wrażliwej komunikacji, czyli jak komunikować się z osobami z niepełnosprawnościami i trudnościami w obszarze zdrowia psychicznego”, praca zbiorowa pod red. dr Magdaleny Cyrklaff-Gorczy, Toruń 2024

