

ZROZUMIEĆ PACJENTA, KTÓRY ODBIERA ŚWIAT BARDZIEJ - ROZMOWA Z PATEM MACHNIKOWSKIM

PODSUMOWANIE WEBINARU - 08.10.2025

1. Kim jest osoba z neuroatypowością?

Osobę określa się jako neuroatypową, kiedy jej **umysł działa w inny sposób** niż mózg zwyczajnej osoby. To ktoś, u kogo zdiagnozowano autyzm (w tym zespół Aspergera), ADHD, dysleksję (dysgrafię, dysortografię) albo zespół Turreta. Jednak **każdy człowiek z neuroatypowością jest inny** – ma własną osobowość i **nie jest definiowany przez swoją diagnozę**. Nie przypisuje się im konkretnych cech charakteru czy zachowania. Mierzą się oni z własnymi trudnościami i inaczej reagują w różnych okolicznościach. Jednak w społeczeństwie niedostosowanym do ich potrzeb, pojawiają się sytuacje, gdzie osoba neuroatypowa może poczuć się zagubiona, nie móc poradzić sobie ze zdenerwowaniem i emocjami albo zostać po prostu niezrozumiana przez otoczenie.

Na spotkaniu Agnieszka Gibalska-Dembek rozmawiała z Patem Machnikowskim, który sam jest osobą neuroatypową. Nasz gość podzielił się z uczestnikami swoją perspektywą i opowiedział o doświadczeniach swoich uczniów. Wyjaśnił także, **jak podejść do takiej osoby z empatią i zrozumieniem**.

PRZYKŁAD

Jeżeli po odebraniu przez rejestrację telefonu, pacjent milczy, jaką się, nie jest pewien, w jakim celu dzwoni, nie nastawiamy się, że jest to żart, wyraz jego złej woli lub zwyczajna strata czasu. Może być to sygnał, że osoba, z którą rozmawiamy, jest neuroatypowa.

Spróbujmy spojrzeć na tę sytuację z perspektywy pacjenta:

Istnieje prawdopodobieństwo, że pacjent dzwonił już od dłuższego czasu. Czekanie nie jest przyjemne dla nikogo, szczególnie, jeżeli mamy do załatwienia pilną sprawę. W przypadku osoby z neuroatypowością istnieje duża szansa, że jest ona w stresie, związanym z samą potrzebą zadzwonienia do placówki medycznej. Przy tym z każdą minutą nieodebranego połączenia, wzrasta w takiej osobie naturalne napięcie i wzburzenie. Osobom neuroatypowym bardzo trudno jest sobie poradzić z nadmiarem bodźców, a z tego wynikają problemy w komunikacji.

W takiej sytuacji podejźmy do pacjenta z empatią i zrozumieniem. Nie pospieszajmy, zaoferujmy wyjaśnienia: np. „Rozmawia Pan/Pani z taką poradnią” albo dopytajmy „Czy dzwoni Pan/Pani, aby zapisać się na/do...?”. Postarajmy się przekazać pacjentowi wszystkie informacje spokojnie i dokładnie. Dostosujmy swój rytm do rytmu pacjenta – nie zapominajmy, że to o jego zdrowie tutaj chodzi.

2. Z jakimi trudnościami mierzy się osoba neuroatypowa?

Telefon do lekarza czy umówienie wizyty w rejestracji, mogą nie wydawać się trudne, jednak dla niektórych osób neuroatypowych taka sytuacja często staje się wyzwaniem. Podczas rozmowy na żywo z pacjentem z neuroatypowością, możemy zauważyć także kłopoty z utrzymaniem kontaktu wzrokowego, wykonywanie powtarzalnych ruchów, trudność ze skupieniem, apatyczność lub dezorientację w hałaśliwym i jasno oświetlonym miejscu. Warto postarać się zrozumieć skąd wynikają ich nietypowe zachowania.

Przebudźcowanie: Osoby z neuroatypowością są znacznie wrażliwsze na nadmiar bodźców wizualnych i dźwiękowych. Hałas, zatłoczone pomieszczenia lub migające oświetlenie będzie przytłaczające i męczące dla takiej osoby. Zachowania, które zauważamy – trudność ze skupieniem, wycofanie i milczenie, dezorientacja – **to mechanizmy obronne na chaotyczną sytuację**. Noszenie słuchawek podczas rozmowy, choć wydaje się nieuprzejme, jest sposobem na odcięcie się od nadmiaru bodźców dźwiękowych.

Stres: Niekomfortowa sytuacja, czyli np. oczekiwanie na wizytę w hałaśliwym korytarzu przed gabinetem lekarskim wzbudza zdenerwowanie. **Reakcje na stres mogą być bardzo różne** – od gwałtowności, po wycofanie i ciszę. Pacjent może nerwowo powtarzać jakiś ruch, unikać wzroku w rozmowie z personelem medycznym lub nie usłyszeć, kiedy zostanie poproszony do gabinetu.

Utrudniona komunikacja: Nietypowa praca mózgu wiąże się także z **niezwykłym sposobem przetwarzania informacji**. Może się zdarzyć, że pacjent natychmiast zapomni przekazane zalecenia i będzie potrzebował powtórzenia lub chwili na zapisanie. **Zdarza się również tak, że osoba neuroatypowa bardzo dosłownie zinterpretuje komunikat**, żart lub żargon medyczny. To może prowadzić do nieprzyjemnych sytuacji, w których pacjent nie będzie wiedział co się dzieje i poczuje się zagubiony lub urażony. Podobnie w drugą stronę, **wypowiedzi osoby neuroatypowej mogą się nam wydawać niezrozumiałe, nieuprzejme lub zwyczajnie zbyt bezpośrednie**. Miejmy na uwadze, że intencją nie jest obrażenie lub zażartowanie z rozmówcą, a szczerą próbą porozumienia się mimo różnic.

3. Jak wyjść naprzeciw potrzebom osób neuroatypowych?

Podczas przekazywania informacji – np. o terminie i miejscu wizyty – warto upewnić się, że pacjent zapamiętał lub zapisał podane przez nas instrukcje. Może się zdarzyć, że kilka minut po rozmowie telefonicznej taka osoba zadzwoni ponownie, ponieważ nie zapamiętała informacji, nie rozumiała czegoś lub nie zdążyła zapisać. Nie denerwujmy się tym, tylko **spokojnie wyjaśnijmy wszystko ponownie**.

W czasie rozmowy **zwróćmy też uwagę na sposób mówienia** – niektóre metafory, żarty lub żargon medyczny mogą być mylące dla osób neuroatypowych, więc starajmy się mówić jasno i wyraźnie. Jeżeli coś niezostanie zrozumiane, bądźmy gotowi powtórzyć lub zapisać konkretną informację.

PRZYKŁAD

Dlaczego jasność komunikatów jest tak istotna?

Podczas spotkania Pat Machnikowski wyjaśniał, czemu tak ważna jest jasność komunikatów i jakie mogą być konsekwencje nieprzemyślanego komentarza. Ekspert przywołał sytuację, w której osoba usłyszała od lekarza, że ze względu na otyłość rodziców, w jej przypadku istnieje ryzyko, że również będzie się zmagać z nadwagą. I chociaż lekarz nie miał tego na myśli, reakcją tej osoby może być jedzenie drastycznie mniej, popadając nawet w zaburzenia odżywiania, w celu zapobiegnięcia otyłości.

W takiej sytuacji informacja może wyrządzić więcej szkód niż korzyści, dlatego warto upewnić się, że zostaliśmy zrozumiani, a w razie potrzeby odpowiednio doprecyzować nasz komunikat.

PRZYKŁAD

Jak pomóc pacjentowi, który ma kłopoty z pamięcią?

Wśród osób, u których zdiagnozowano ADHD, często występują kłopoty z pamięcią. Pat Machnikowski opowiadał na własnym przykładzie, że zdarza się mu zapomnieć informacje natychmiast po odłożeniu słuchawki lub wyjściu z gabinetu. Mimo że wszystko wydawało się zrozumiałe podczas wizyty, jeżeli nie zostanie zapisane, kluczowe informacje np. o dawkowaniu leków lub terminie następnej wizyty, zostają zapomniane. Pacjent z neuroatypowością zmuszony jest wrócić i poprosić o nie ponownie, co może być uciążliwe zarówno dla danej osoby, jak i dla personelu medycznego. W takiej sytuacji informacja może wyrządzić więcej szkód niż korzyści, dlatego warto upewnić się, że zostaliśmy zrozumiani, a w razie potrzeby odpowiednio doprecyzować nasz komunikat.

W tym przypadku istnieje kilka prostych rozwiązań, które mogą bardzo pomóc osobie z neuroatypowością. Dużym ułatwieniem jest wysłanie wiadomości SMS do pacjenta tuż po skończeniu rozmowy z wszelkimi informacjami, a także SMSowe potwierdzenie wizyty na kilka dni przed terminem. Można również szczegółowo opisać zalecenia na kartce i przekazać je pacjentowi.

Już samo podejście do pacjenta z **empatią i zrozumieniem może bardzo dużo zmienić** w sytuacji komunikacyjnej. Warto pamiętać o uważności – jeżeli wcześniej szybko zauważymy nietypowe zachowanie u danej osoby, możemy zareagować: zaproponować pomoc lub dodatkowe wyjaśnienia, dostosować swoje zachowanie do jej potrzeb. Przede wszystkim **bądźmy gotowi zrozumieć drugą osobę** – nie oceniamy jej, nawet jeśli początkowo nie reaguje na nasze komunikaty lub ucieka wzrokiem.

Pat Machnikowski

Doświadczony nauczyciel, trener i edukator, polonista analityk z pasją do Excela i pracy z dziećmi. Łączy korporacyjne doświadczenie z umiejętnościami pedagogicznymi, dzięki czemu skutecznie wspiera zarówno dorosłych, jak i dzieci.

Uczy od 2010 roku, początkowo jako wolontariusz, a obecnie jako nauczyciel w Korczakowskim Liceum Ogólnokształcącym oraz korepetytor języka polskiego. Od 2016 roku szkoli z Excela, który stał się jego ulubionym narzędziem pracy. Od 2019 roku specjalizuje się w pracy z dziećmi neuroatypowymi – z ADHD, dysleksją i w spektrum autyzmu.

Jest neuroatypowym samorzecznikiem, opierającym się na własnych doświadczeniach z dysleksją i ADHD. Prowadzi wykłady i szkolenia dla nauczycieli, pedagogów, pracodawców, rodziców i studentów, promując inkluzyjne środowisko edukacyjne i zawodowe oraz podkreślając wartość różnorodnych zespołów. Aktywnie działa na LinkedIn i współprowadzi podcast KEMPAT



kontakt: www.swe.edu.pl || kontakt@swe.edu.pl