

JAK NAVÁZAT KOMUNIKACI S KLIENTEM S DEMENCÍ

Komunikace nám dává pocit spojení s druhými. V demenci schopnost sdílet zkušenosti druhými postupně mizí. Klient s demencí stále méně dokáže s druhými lidmi normálně mluvit. Stojí ho velké úsilí, když má jasně vysvětlit, co cítí, co potřebuje. Nejlepší způsob jak porozumět chování jiného člověka, je se sám představit na jeho místě a představit si, jak nemoc může ovlivnit reakce.

Navíc je třeba myslet na to, že člověk ve vyšších stádiích demence se přestává orientovat v prostředí, ve kterém žije a každá neznámá situace u něho vyvolává úzkost a pocit ohrožení. V takové situaci se stáhne do sebe a přestává komunikovat s okolím. Proto je mimořádně důležité při komunikaci s ním navodit pocit bezpečí, zahajovat komunikaci vždy stejným způsobem a používat při komunikaci vždy stejné postupy.

Níže uvedené užitečné rady ke komunikaci s klientem, který trpí demencí, jsou určeny pro naše pracovníce přímé obslužné péče. Mohou však pomoci každému, kdo pečuje o člověka s demencí nebo s ním vede jakoukoliv komunikaci.

Pro komunikaci si nejprve vytvořte podmínky

Omezte zdroje hluku (rádio, televize, hovor více lidí), zajistěte prostředí, ve kterém se bude klient dobře cítit, bude se moci soustředit. Pokud klient sedí, snižte se na úroveň jeho očí. Nemluvte zezadu. Nepřenášejte na klienta úzkost nebo napětí.

Než navážete kontakt, dobře se podívejte, co zrovna dělá

Nejprve se k němu připojte, nerušte ho v jeho činnosti, a teprve, když si budete jisti, že vás dostatečně vnímá, můžete nabídnout své téma. Pokuste se přijímat spíše jeho iniciativy, než vnášet a nutit mu své. Musíte důkladně sledovat jeho neverbální projevy a také poslouchat jeho slova a snažit se jim porozumět, poznat co se za nimi skrývá, co vám chce říct, vyjádřit. Pamatujte na to, že za vším, co dělá nebo říká člověk s demencí, je ukryt nějaký význam.

Využívejte několik komunikačních kanálů současně

To, co říkáte, doprovázejte gesty. Klient hodně informací získá z vaší tváře. Když budete mít pocit, že vás klient neslyší, nekřičte mu do ucha. Naopak zvolte nižší tón hlasu a zajistěte, aby viděl vaše ústa a mohl odezírat.

Velmi důležitý je dotek. Tělesný kontakt je mnoha lidem s demencí velmi příjemný, pamatujte si však, že ne každému a ne v každé situaci! To poznáte důkladným pozorováním jeho neverbálních projevů.

Pokud vám člověk s demencí nerozumí

Pokuste se říct totéž jiným způsobem – svá sdělení zjednodušte, vyjádřete gesty to, o čem mluvíte. Opakování téže věty hlasitě nepomáhá.

Klienta povzbuzujte, pochvalte, nešetřete komplimenty

Při všem, co spolu děláte, dávejte klientovi najevo, že to dělá správně. Lepší je používat pochvalné věty poskytující zpětnou vazbu (např. ano ta vidlička patří sem, ta halenka vám sluší, teď hezky stojíte), než výrazy typu „jste šikovná, výborně, vynikající“. Váš protějšek musí konkrétně vědět, za co jej chválíme a oceňujeme. Umožňuje mu to lépe spolupracovat a orientovat se dobře v určité činnosti.

Pokud se klientovi nedaří

Nepoužívejte slovní obraty typu „Děláte to špatně, takhle ne“. Mohl by si připadat, že je kritizován a motivace ke spolupráci by se zmenšovala. Jsou činnosti, do kterých klienta nemůžeme zapojit ať z nedostatku času nebo proto, že si to on nepřeje, nebo z jiných důvodů. Měli bychom vědět, děláni věcí za klienta by nemělo být pravidlem, ale spíše výjimkou.

Používejte takovou formu komunikace, na jakou byl klient zvyklý

Používejte slova, která dotyčný nejčastěji používá. Když použije slovo nesprávným způsobem, nenuťte ho, aby se opravil. Pokud mu rozumíte, normálně pokračujte v rozhovoru.

Používejte krátké a jednoduché věty

Vyjadřujte se co nejjednodušeji. Vše, co pečovatel dělá, by mělo být srozumitelné a zřetelné. Pokyny a instrukce by měly být přesné, jednoznačné, vždy jen jedna v jednu chvíli. Každá instrukce by měla v sobě zahrnovat jen jeden krok (např. „položte sem ruce“, „ano to je ono“, „tak teď se opřete“, „a budete se pomalu zvedat“).

Váš protějšek musí mít dostatek času na to, aby mohl informace zpracovat. Snažte se napovědět tam, kde mu chybí slova. Místo zájmen používejte jména osob a věci.

Nepoužívejte otázky s otevřeným koncem

Neklad'te nadbytečné otázky, na které nemůže klient odpovědět a které snižují jeho důstojnost a identitu (např. „co byste ráda dělala, co jste měla na oběd, co to držíte v ruce, co tam je za zvíře“). Tyto otázky nesou poselstvím „měl bys to vědět, měl by sis to pamatovat“. Na otázku s uzavřeným koncem např. „Šel byste se mnou na procházku?“ může snáze odpovědět.

Při činnosti pojmenovávejte, co děláte vy a co má dělat klient

Např. teď vám namažu tu nohu, teď se můžete posadit. Seznamujte klienta postupně s každým krokem činnosti, kterou provádíte.

Při rozhovoru se držte jednoho tématu

Když se věnujete nějaké činnosti, veďte rozhovor o této činnosti, pomáhejte klientovi soustředit se na ni. Více věcí naráz bude člověka s demencí rozptylovat. Držte se pravidla „Tady a teď“. To, co říkáte, také dělejte.

Lidé s demencí mají zachovalou dlouhodobou paměť

Při komunikaci s klientem ji využijte, můžete pracovat se vzpomínkami tzv. reminiscencí (co prožil ve svém životě, ve svém dětství, o předmětech a událostech, které patřily k jeho mládí, čím ve svém životě byl, používejte staré rodinné fotografie).

Nepoužívejte zdvořiliny

Péče o klienta s demencí může připomínat péči o malé dítě a svádět používat při rozhovoru zdvořiliny (tak se napapáme, pěkně si hačneme, jak chutná polívečka). Tyto obraty nejsou na místě a snižují důstojnost klienta. I v jazyce bychom měli posilovat respekt a úctu k člověku, který prožil plnohodnotný život. Měli bychom posilovat jeho současnou identitu tím, že s ním komunikujeme jako s dospělým (pojd'te, půjdeme se najíst, posad'te se prosím, chutná vám polévka?)

Klientovi nerozmlouvejte jeho realitu

Nebudeme mu nic vymlouvat, ale dáme najevo, že se chceme k jeho realitě připojit (např. položíme mu otázku „Vy chcete jet za svou matkou? To o ni máte asi starost.“) Tím dáváme najevo, že rozumíme jeho pocitům a jsme naladěni na jeho notu. Tím získáme jeho důvěru, navážeme kontakt a můžeme odvést jeho pozornost a nasměrovat k něčemu jinému. Pokud mu budeme jeho realitu rozmlouvat, takového člověka zmateme, může být zaskočen nebo citově zraněn.

Při komunikaci s klientem platí zásada: agrese vyvolává agresi

Cokoli budete vyžadovat násilím, zvýšeným hlasem, arogancí nebo agresí, reakce bude stejná a klient bude vaši agresi násobit.

Klient se nechce jít koupat, někam jít

Zvážíme, zda můžeme záměr odložit. Nejde-li to, nepřesvědčujeme klienta o správnosti našeho názoru, ale odvedeme jeho pozornost jinam, obejmeme jej a hovorem o něčem zcela jiném odvádíme tam, kam potřebujeme, popřípadě slíbíme za výkon něco, co má rád.

Stále hovoří o tom, že někam pojedě, něco musí udělat

Nepřesvědčujeme jej o tom, že svůj záměr nemůže provést, ale odvedeme jeho pozornost k tomu, že nejprve je nutné objednat jízdenku, počkat na autobus atd. Pokud hovoří o mrtvých, nepřesvědčujeme jej o tom, že již zemřeli. Snažíme se jeho pozornost odlákat na zcela jiné téma.

Vezme do ruky něco, co není vhodné

Posoudíme, zda mu nemůžeme danou věc ponechat (většinu věcí lze postrádat). Nejde-li to, nesundáváme mu prsty z předmětu, netaháme se s ním. Nebereme věc násilím, ale měníme ji za jinou. Ukážeme něco jiného, připoutáme pozornost a podáme mu ji (např. jídlo, knihu, časopis). Když si bere jinou věc, pustí tu předcházející z ruky.

Neplánovaně odchází a potřebujeme jej zastavit

Nikdy jej nezastavujeme zezadu a ze stran taháním za oděv nebo za ruce, křikem, nebo dokonce obojím. Vždy se postavíme proti klientovi, tím ho zastavíme. Stále na něj hovoříme o zcela jednoduchých věcech, pokusíme se jej obejmout a hovorem postupně odvést pozornost od jeho původního záměru. Při objetí můžete využít prvky bazální stimulace s aplikací vestibulární stimulace, houpání atd.

Je agresivní

Intenzivně se mu věnujeme, oddělujeme jej od těch klientů, ke kterým se chová nejagresivněji. Nezavdáváme příčinu ke zvýšení agresivity, pokusíme se o pracovní terapii, mluvíme klidným hlasem, hlubším tónem. Pokud není úspěch, nutno konzultovat s lékařem.

Je depresivní, smutný

Je nutné se klientovi intenzivněji věnovat a pokusit se depresi odstranit zapojováním do činností, které má oblíbené, případně s ním jít na vycházku. Nenechávat ho v jeho odmítavosti a nenechat se odbýt. Nutno konzultovat s lékařem.

Vytvoření citové vazby

Velmi úspěšné je vytvoření citové vazby na plyšáka nebo panenku. Klient, který se takto fixuje, se necítí opuštěný, je spokojený. S klientem se lépe spolupracuje a plyšák může být prostředníkem mezi klientem a pečovatelem tím, že komunikují, co by asi potřeboval, co má rád k jídlu atd. Taková vazba se vytvoří pouze trpělivým předkládáním daného předmětu a pokoušením se o navázání kontaktu s ním. Jedná se o záležitost několika dní. Pokud se taková vazba vytvoří, je nutné ji stále obnovovat, jinak se velmi rychle ztratí.

Opakování návyků

Opakování návyků a toho, co ještě klient zvládá, je velmi důležité. Stačí 2 třetiny výpadku některé dovednosti a je nenávratně ztracena. Je sice rychlejší za klienta něco udělat, avšak jednodušší je to jen pro pečovatele. Klientovi takový postup vůbec nic nepřinese, jen jej poškodí. Pečovatel má jen dohlížet a pomoci s tím, co opravdu nezvládne, ostatní nechá, aby klient udělal sám, i když nedokonale a ne zcela dobře.

Stále zde platí zásada „Pomáhej jak je potřeba, ale jen tak, jak je to nutné!“