

Upute

za komunikaciju

s ljudima s demencijom

Informacije za pripadnike

„Ljudima s demencijom naš zajednički jezik postepeno se gubi, stoga njegovatelji moraju naučiti njihov jezik. Naša je zadaća s našim ušima, očima i glavama – posebno s našim srcima – slušati“
- Carol Bowlby Sifton

U praćenju ljudi s demencijom treba svoju vlastitu komunikaciju prilagoditi te cijeneći vrijednosti pratiti osobu i voditi je. Vođenje razgovora je uvijek ovisno od dotične osobe, situacije kao i od toga koliko daleko je demencija dostigla. Usprkos toga postoji za jednu uspješnu komunikaciju nekoliko općih smjernica koje olakšavaju razumijevanje i sporazumijevanje. One su u slijedećem ovdje opisane.

Ako biste Vi htjeli s čovjekom s demencijom **stupiti u kontakt**, onda je najbolje da mu se približujete sa strane i sprijeda prema njemu. Onda stanite, imenujte osobu po imenu ili je lagano potapšajte po ruci i uspostavite kontakt pogledom. Govorite na jedan miran i prijazan način. Vi možete na početku dati i smirene informacije (npr.: „Sada je jutro i sunce sja već u našu sobu“).

Govorite u kratkim i jednostavnim rečenicama, koje po potrebi možete doslovce ponoviti. U jednom saopćenju treba uvijek biti samo jedno stanje stvari. (Ne valja: „Obuci se i nemoj zaboraviti svoju tašnu. Mi idemo sada u kupovinu i onda ka liječniku.“) Ostavite dovoljno vremena za odgovor. Često traje puno duže

nego što mi slutimo, dok se jedno pitanje razumije i onda jedan odgovarajući odgovor formulira.

S napredovanjem oboljenja od demencije slabi i sposobnost da se razumiju sadržaji te povuku određeni zaključci ili da se uživi u situaciju ili u osjećaj jednog drugoga. I abstraktne izjave, ironične primjedbe, šale, naznake se često neće razumjeti.

U istom mjeri kako slabi razumijevanje riječi tako raste **značenje nonverbalne komunikacije**. Upotrebljujte više mimiku i gestiku kao potporu. Ljudi bolesni od demencije su visoko senzibilni za raspoloženja, atmosferu i osjećaje. Nemir i hektika se mogu brzo prenositi. Jedna prijazna, razumna i osjećajna okolina se sa zahvalnošću prihvaća.

Pripazite i na nonverbalne signale (držanje tijela, izraz lica, ton) kod oboljelih od demencije. Ne želi se (samo) da sadržaj jedne poruke bude shvaćen. Ne radi se samo o tome šta onaj drugi govori. Puno važnije je odgonetnuti, koja emocionalna poruka u rečenome lebdi. **Koje osjećaje** Vi od Vašega ispred Vas osjećate? Pokušajte iznaći šta čovjek s govorom tijela i izražavanjem osjećaja o sebi kaže. U komuniciranju s ljudima s demencijom je jako važno njihove osjećaje empatično (žudno) registrirati, uvažiti i podkrijepiti!

Pokušajte u svijet čovjeka s demencijom ući i taj kao svoj, vaš realitet, akceptirati. Kokrekture i kritike nisu svrsishodne. Sve dok je osoba u stanju, može se s

raznim „W“pitanjima intenzivnije ići na izjave (gdje, kada, kako, tko, šta/ ali nikako: zašto). Kada govornesposobnosti popuste, nije više povoljno postavljati pitanja. Upitanog bi se moglo dovesti u neugodnu situaciju, ako se više ne može odgovarajuće davati odgovore.

Za osjećajnu komunikaciju spada predvidno izbjegavati situacije koje iskustveno mogu dovesti do **konflikta** ili diplomatski od istih odvratiti tako da se oprezno promijeni tema. Ljudi s demencijom izgube sposobnost da uvide uvjerljive argumente. Logična obrazloženja se i ne mogu shvatiti. Razgovori u svađi dovode samo do stresa i ljutnje za obje strane. Najviše pomaže da se ostane miran, ne započinjati diskusiju, ne korigirati i ne apelirati na uviđavnost. Demencija uništava sustavno sposobnost da se netko može staviti u situaciju drugoga. Zato nemojte shvatiti moguće kritike, napade i predbacivanja baš osobno, iako to nije baš uvijek lako.

Ljudi s demencijom sve više ne mogu autonomno za sebe odlučivati. Njihovo **pravo na samoodređivanje** se više ne može očuvati sa ispitivanjima i razgovorima o željenom. Potrebno je osjećajno razmisliti i na osnovu biografije i promatranog ponašanja pokušati iznaći možebitnu volju osoba oboljelih od demencije. Veća

pitanja (kao npr. preseljavanje) trebalo bi po mogućnosti popričati zajedno s više osoba.

Uspokros svih pretrpljenih deficita i ljudi s demencijom imaju pravo da se prema njima **postupa s respektom i dostojanstvom** i da ih se kao odrasle uzima ozbiljno. K tome pripada jedno držanje koje izbjegava sve što bi moglo osobu povrijediti, osramotiti, obesčastiti ili je ismijati. Sve – pa i one za nas nerazumljive izjave i reakcije – imaju općenito svoj uzrok i jednu unutarnju logiku. Pokušajte to razumjeti tako da se u unutarnji svijet doživljaja ljudi s demencijom upustite i u njihov svijet misli premjestite.

I na kraju još nekoliko važnih načela u natuknicama:

- Izbjegavajte konfrontacije
- Postupajte svrsishodno
- Uzmite osjećaje ljudi s demencijom k svijesti i formulirajte iste.
- Darujte utjehu
- Jačajte samovrijednost s hvalenjem i priznanjem

Mr. (FH) Sylvia Boubenicek vodstvo Servicestelle Demenz