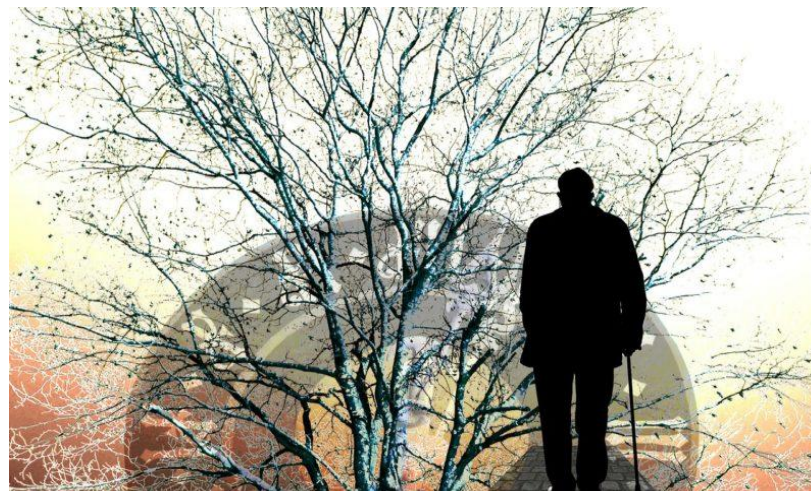


Komunikacija s osobama oboljelim od demencije



Dr.sc.Mirjana Vladetić
klinički psiholog

Stručna edukacija: Izazovi života s demencijom u suvremenom društvu

3. 10. 2022., Filozofski fakultet Osijek

Demencija

Demencija je progresiva nezarazna bolest čija prevalencija u godinama koje slijede prijeti „epidemijskim razmjerima”.

Iako je značajno češća kod starije populacije, nije nužno bolest „starije dobi”.

Nerijetko je njene početke teže razlučiti od promjena koje nastupaju sa starenjem.

„Kad napunite osamdeset godina naučili ste sve.
Samo se trebate sjetiti.” George
Borush

Komunikacija-demencija

Alzheimerovu bolest kao i druge demencije prate brojne teškoće u svakodnevnicu oboljelih i njihovih negovatelja, a među njima se ističu problemi komunikacije.

Napredovanje kognitivnih deficita, posebno u domenama jezičnog izražavanja i razumijevanja zahtijeva stalne napore okoline u prilagodbi načina komunikacije s oboljelom osobom.

Komunikacija-demencija

Komunikacijske prepreke imaju negativan utjecaj na kvalitetu dane i primljene skrbi, ostvarenih odnosa i kvalitetu života u cjelini.

Komunikacijske prepreke umanjuju osjećaj sigurnosti i dobrobiti oboljelog.

Komunikacijske prepreke potenciraju stres i iscrpljenje kod njegovatelja.

Istraživanja pokazuju stalnu potrebu za unapređivanjem komunikacijskih vještina formalnih i neformalnih njegovatelja.

Ističu i nedostatne napore

- 72% medicinskog osoblja u njezi u UK smatra da treba dodatni trening u komunikacijskim vještinama s oboljelima od demencije
- pregledni članci sugeriraju manjak intervencija formiranih za unapređivanje komunikacije samih liječnika i oboljelih, te komunikacije u akutnoj skrbi



Komunikacija -demencija

Identificirano je sedam područja intervencija u komunikacijskim vještinama:

- verbalne vještine;
- neverbalne i emocionalne vještine;
- stavovi prema oboljelim od demencije;
- vještine upravljanja problematičnim ponašanjem;
- uporabe pomoćnih sredstava;
- kontrola vlastitog iskustva njegovatelja, dijeljenje iskustava s drugima;
- teorijska znanja

(E.Eggenberger i sur.,2012.)

Komunikacija -demencija

Vrste potrebnih intervencija

-komunikacijske vještine formalnih i neformalnih
njegovatelja prema oboljelom i međusobno

Metode

-predavanja, praktična uvježbavanja, grupne diskusije,
igranje uloga

-formalni negovatelji uobičajeno kroz rad u malim
grupama

-obiteljski negovatelji kroz edukaciju (jedan na jedan)
provedenu u kući (iako neka istraživanja pokazuju da
je učinkovitiji grupni rad)

(Haberstroh i sur.,2011)

Komunikacija-pozitivni efekti edukacije

Kod formalnih njegovatelja značajan napredak u:

- komunikacijskim vještinama, stavovima i znanjima davatelja usluge
- smanjenju depresivnih simptoma primatelja usluge

Kod obiteljskih njegovatelja značajan napredak u:

- znanjima o bolesti i kompetencijama, komunikacijskim vještinama i zadovoljstvu davatelja usluge
- povećanju kvalitete života primatelja usluge

(Eggenberger i sur.,2012.)

Komunikacija -edukacija

U slučaju problematičnih (agresivnih) ponašanja komunikacijske vještine su se pokazale korisnim u suočavanju ali ne i u prevenciji njihove pojave.

Veće je zadovoljstvo postignutim zabilježeno kod obiteljskih nego kod formalnih njegovatelja.

U oba slučaja zabilježen je interes za povremenim doedukacijama ili razmjenama iskustava u cilju nošenja s stresom, sa zahtjevnom ulogom njegovatelja.

Komunikacija

Komunikacija je složen proces u kojem ljudi primaju i šalju verbalne i neverbalne poruke da bi razumjeli jedni druge (Havelka, 1998.).



Komunikacija

Njene uloge su višestruke:

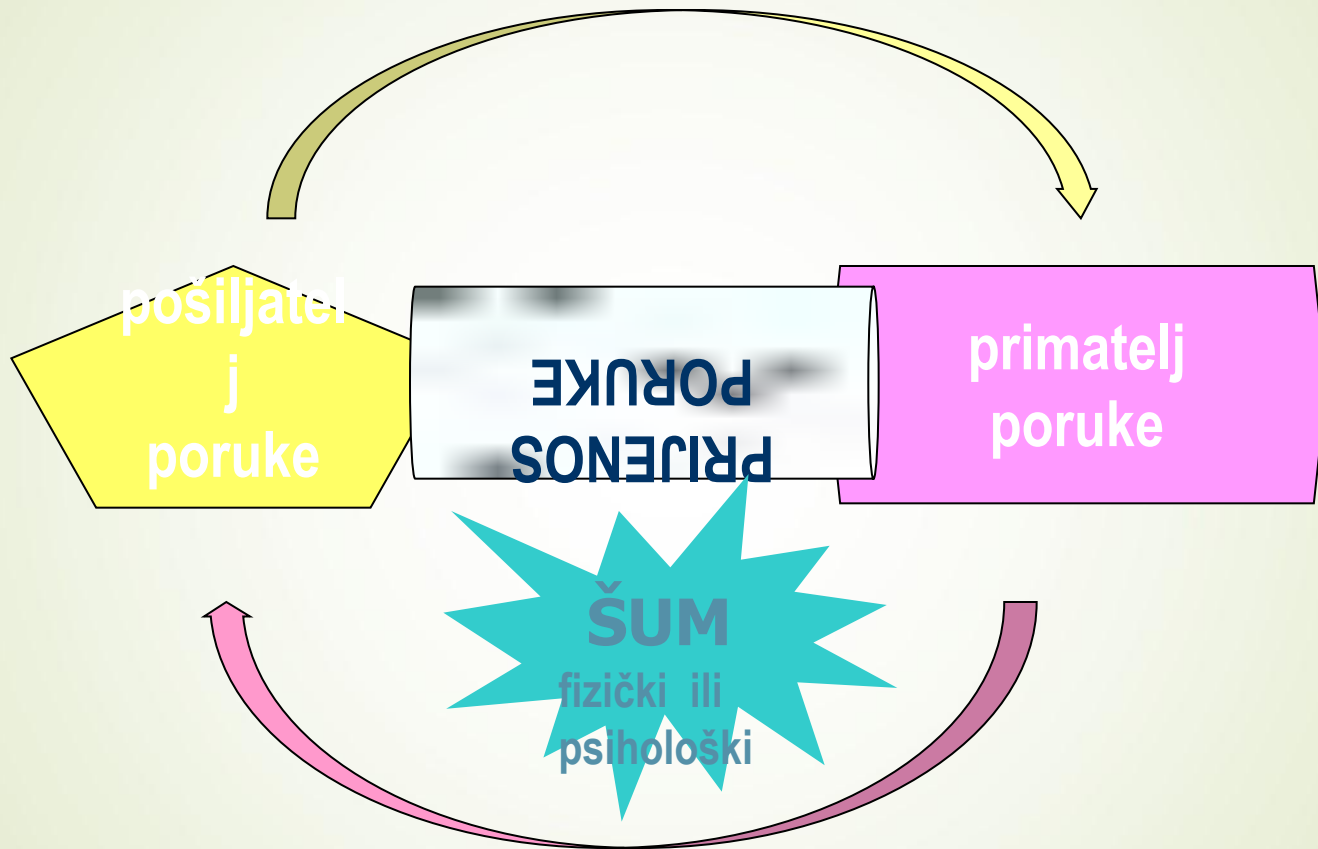
- primanje i davanje obavijesti
- uspostavljanje i reguliranje odnosa
- pomaganje, rješavanje problema i sukoba
- otkrivanje
- uvjeravanje
- zabava

Zakoni komunikacije

1. Nemoguće je ne komunicirati kada se dvije osobe mogu vidjeti.
2. Komunikacija se sastoji iz dva aspekta: denotativnog i konotativnog.
3. Narav komunikacijskog odnosa uvjetovana je točkama iz kojih komunikacija počinje.
4. Komunikacija se može odvijati na simetričnoj i komplementarnoj razini.
5. Komunikacija se može odvijati u verbalnom i neverbalnom obliku.

(Paul Watzlawick)

Komunikacija



Komunikacija- prepreke

- ograničene mogućnosti komunikacije
- ograničeno razumijevanje i pamćenje
- negativni stavovi i predrasude
- socijalne i kulturne razlike
- kontradiktorni savjeti i upute

Komunikacija-preporuke

-odgovornost za kvalitetu i učinkovitost je na okolini

-oslanja se na empatijske sposobnosti

Komunikacija-preporuke

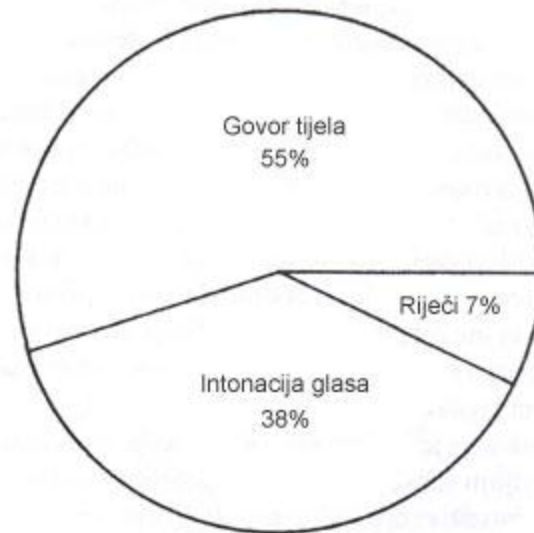
Pokušati razumjeti ograničenja u komunikaciji oboljele osobe te

- zbog dijagnoze ne isključivati osobu već joj što češće omogućiti razgovor licem u lice
- odvojiti dovoljno vremena
- ukloniti moguće distraktore u okolini
- pokloniti pažnju
- kad god je moguće koristiti humor

Komunikacija predrasude

- svi znaju komunicirati**
- komunicira se riječima**
- komunikacija je svemoćna/nemoćna
- moguće ju je izbjeći
- moguće ju je kontrolirati
- što je opsežnija bolje rješava sukob

Prijenos poruke



Komunikacija prema načinu

verbalna

-izmjenjivanje poruka
riječima
govornim i pisanim

neverbalna

-sva glasovna i neglasovna
ponašanja koja sadrže
značenje koje nije
izraženo riječima

Verbalna komunikacija

Čekate li uvijek da sugovornik završi misao?

Što vam je teže slušati ili voditi razgovor?

Kako se osjećate kada sugovornik šuti?

Verbalna komunikacija

-osnovni oblik je razgovor

-riječi kao simbolički prikaz misli

vještine govora

vještine slušanja

Verbalna komunikacija govor

U komunikaciji s oboljelim

- birati teme koje su oboljelom poznate
- koristiti njemu poznatu terminologiju (izbjegavati sleng ili figurativno izražavanje)
- po potrebi preformulirati rečeno
- govoriti kraćim rečenicama, izbjegavati brze promjene tema, digresije
- koristiti svoje i imena drugih isključivo ili kao dopunu ulogama (kćer, sin, brat..)
- pitanja postavljati pojedinačno, izbjegavati „kviz“
- izbjegavati naglašavanje ograničenja oboljelog
- koristiti zatvorena pitanja

Verbalna komunikacija slušanje

U komunikaciji s oboljelim

-ohrabrivati na komunikaciju

-aktivno slušati

-strpljivo čekati da shvati upit i odgovori, ne požurivati, ne dovršavati njegove rečenice

-ponoviti rečeno radi provjere razumijevanja

Neverbalna komunikacija

Obratimo pažnju na neverbalne znake
-najizražajiji dio našeg tijela je....



Neverbalna komunikacija

Kako govorite, kojom brzinom, koliko glasno ili energično?

Na kojoj udaljenosti od sugovornika se najbolje osjećate?

Koji je vaš uobičajeni položaj tijela kada razgovarate?

Koliko gestikulirate?

Neverbalna komunikacija

Što znači

-lupkanje prstima po stolu...

-stav s rukama na bokovima...

-slijeganje ramenima...

-glađenje brade palcem i kažiprstom...

-kimanje glavom lijevo-desno...

-podignuti kažiprst...

Funkcije neverbalne komunikacije

- izražavanje emocija
- izražavanje stavova
- odražavanje osobina ličnosti
- samoprezentacija

Uloga neverbalne komunikacije

„Ovo ti dobro stoji.”

„Baš imaš ukusa.”

„Dobro da si stigao na vrijeme.”

„Jedva čekam da se ponovo vidimo.”

Neverbalna komunikacija- funkcije u odnosu na verbalnu

- zamjena verbalne komunikacije
- pratnja – ponavljanje
 - dopunjavanje
 - naglašavanje
- sredstvo promjene smisla verbalne poruke
- rituali i ceremonije kao uobičajeni oblici socijalnih aktivnosti

Neverbalna komunikacija

Progresija deficita u sklopu demencije i gubljenje sposobnosti verbalnog izražavanja potencira ulogu neverbalnih načina komunikacije.

Dva aspekta neverbalne komunikacije

glasovni

neglasovni

Neverbalna komunikacija glasovni aspekti

Kako govorimo

-glasnoća govora

-ton i boja glasa

-intonacija

-pauze u govoru

-šutnja

Neverbalna komunikacija glasovni aspekti-demencija

U komunikaciji s oboljelim

- govoriti glasno, ali ne visinom glasa „rješavati” njegovu nemogućnost razumijevanja govora
- govoriti ugodnim, blagim, prijateljskim tonom
- naglašavati važne dijelove u rečenici
- praviti pauze da bi oboljeli lakše shvatio

Neverbalna komunikacija neglasovni aspekti

Dinamički

- kontakt očima, pogled
- izraz lica
- dodir
- kretnje (geste)

Statički

- držanje tijela
- prostorni raspored
- osobni prostor
- izgled

Neverbalna komunikacija neglasovni aspekti-demencija

U komunikaciji s oboljelim

- otvoren pogled i održavanje kontakta očima
- prijateljski izraz lica (osmijeh je najbolji put)
- dodir koji prenosi osjećaj sigurnosti, stabilnosti (ovisno o bliskosti - važnost zagrljaja, rukovanja)
- gestama pojačati ili nadopuniti poruku
- tijelo okrenuti prema osobi tijekom razgovora, izbjegavati držanje koje odaje užurbanost, ljutnju ili uznemirenost
- sjediti u ravnini
- odabrati prikladnu udaljenost

Komunikacija

Nastojati postići sklad verbalne i neverbalne poruke.

Prepoznati i prihvatiti da će biti boljih i lošijih dana.

Uživati u dobrim i dati najbolje od sebe u lošim.

Neverbalna komunikacija –ograničenja u aktualnoj pandemiji!

Komunikacija deset NE

NE isključivati, ignorirati osobu, razgovarati s članom obitelji kao da osoba nije prisutna

NE razgovarati tepajući, koristeći umanjenice ili jako se licem približavati kao u razgovoru s djetetom

Komunikacija - deset NE

NE ustrajati na opsežnim i detaljnim objašnjenjima, koristiti kratka i ciljana.

Kakav pregled, sa mnom je sve u redu!

- Ideš na kontrole svaka tri mjeseca zadnjih dvije godine.
Upisala sam ti na kalendar i jučer sam te podsjetila da ću doći po tebe.

+ To je samo redovna kontrola. Brzo smo gotovi.

Komunikacija – deset NE

NE prepirati se kada je nesuradljiva ili sumnjičava.

Nestao mi je novčanik! Netko mi je ušao u kuću i opljačkao me!

+prepoznati emociju

+umiriti

+skrenuti pažnju na nešto drugo

Komunikacija- deset NE

NE suočavati osobu s njenim nedostacima.

Mogu sve sama, ne treba mi pomoć!

-Umjesto naglašavanja izgubljenog, slabosti pamćenja, nemogućnosti obavljanja dnevnih aktivnosti, izlaženja i sl.

+Usmjeriti pažnju na aktivnosti koje su ovdje i sada, koje obavlja uz pohvalu.

Komunikacija- deset NE

NE podsjećati osobu stalno da je nešto zaboravila i postavljati pitanja poput kviza.

Umjesto objašnjavanja koja počinju s „Rekla sam ti...“;
„Kako se ne sjećaš...“; „Probaj se sjetiti...“; „Koji je danas dan?“; „Što si ručala?“

+Ponoviti informaciju, podsjetiti, preuzeti „krivnju“

Komunikacija- deset NE

NE pretpostavljati da je osoba namjerno „teška” i NE shvaćati osobno.

Nekad i bližnji lakše prihvaćaju promjene u ponašanju povezujući ih s nekim ranijim osobinama ili posljedicama njihovih međusobnih odnosa.

+Teže ali dalekosežno bolje je spoznati da nije „teška” osoba već bolest.

Komunikacija- deset NE

NE izbjegavati (ili posve prestati) posjećivati osobu u uvjerenju da se ionako neće sjećati.

+Istraživanja pokazuju da osjećaji koje posjetama stvaramo traju i dalje.

NE zaboraviti kako bi sami željeli da se prema nama ophode u takvoj situaciji.

Komunikacijske i informacijske potrebe njegovatelja

Mogu se podijeliti u četiri područja, informacije o

-bolesti (simptomi, dijagnoza, tijek, liječenje, prognoza)

-načinima zbrinjavanja oboljelog (njega, prehrana, **komunikacija**, suočavanja s problematičnim ponašanjima, kretanje i sigurnost)

-dostupnim zdravstvenim (gerijatrijske bolnice, domovi za smještaj oboljelih, zdravstveni profesionalci sa specifičnim znanjima i vještinama) i drugim uslugama (pravnim, finansijskim, osiguravajućim)

-pomoći i samopomoći njegovateljima (stres i sagorijevanje, prevladavanje negativnih emocija)

(Soong i sur.,2020.)

Informacijske potrebe njegovatelja

Informacijske potrebe se mijenjanju sa progresijom bolesti.

U početnim stadijima nema razlike u interesima njegovatelja i samih oboljelih.

Najčešće tražene informacije odnose se na bolest i zdravstvene usluge.

Informacijske potrebe njegovatelja

Prvi izvori informacija

- zdravstveni profesionalci (ocijenjeni kao nedostatni ili nedovoljno učinkoviti zbog korištene terminologije i fokusiranja na zdravstvene aspekte)

Preferirani izvori

- elektronički izvori, masovni mediji
- internet (web stranice, portali, video zapisi)

Informacijske potrebe njegovatelja

Oboljeli kao i njegovatelji

-najkorisnijim ocjenjuju pisane oblike informacija i one dobivene u grupama potpore

-ističu potrebu za ciljanim informacijama i prilagođenim fazi u kojoj je sama bolest

-trebaju potporu šire zajednice u suočavanju sa složenim problemima koje ova bolest nosi

Hvala na pažnji!

