

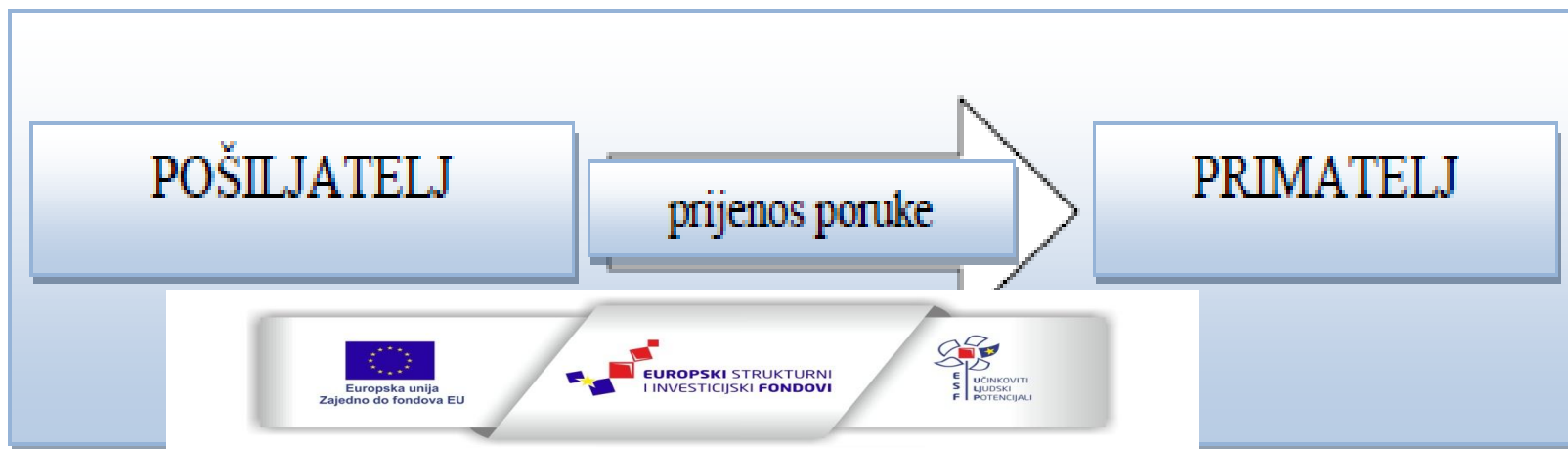
# Kako komunicirati s osobama oboljelima od demencije?

Ana Lucić, mag. psych.

# Što je komunikacija?

- izmjenjivanje poruka između dviju ili više osoba
- proces odašiljanja, prenošenja te primanja poruka, informacija i signala
- **PORUKA** – verbalna i neverbalna

*Slika 1. Jednostavan komunikacijski proces*



- **pošiljatelj** → oblikuje pa kodira ideju
- **komunikacijski kanal** → tehnologija ili metoda kojom se poruka šalje do primatelja (npr. telefon, internet, razgovor licem u lice)
- **primatelj** → zadnji korisnik poruke; interpretira je u sklopu svog svjetonazora i mentalnog sklopa
- **dekodiranje** → preoblikovanje poruke na način koji je razumljiv primatelju



# Neverbalna komunikacija

- izrazi lica, stav, geste, glasnoća i boja govora, položaj, izgled i pokreti tijela, dodir i sl.
- **svjesne** neverbalne poruke
- **nesvjesne** neverbalne poruke

Prema komunikolozima, **značenje poruke** sugovornik iščitava:

- **55%** iz izraza lica, govora tijela i vanjskih oznaka
- **38%** iz glasa te načina kako smo zvučno oblikovali poruku
- **7%** iz značenja upućenih riječi

- istu situaciju → svaka osoba može tumačiti na **različiti način**
- komunikacijom → razmjenjujemo svoja tumačenja
- **cjelina smislenog komuniciranja** → kada pošiljatelj poruke razumije kako je primatelj razumio njegovu poruku
- **osoba s demencijom** → postupno gubi sposobnost prilagodbe; **pomagač aktivno** istražuje kako ga je osoba razumjela te se prilagođava



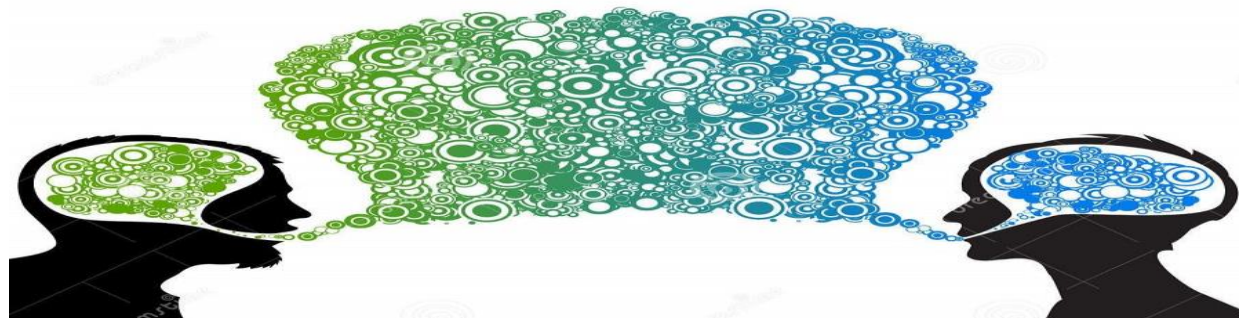
## mentalizacija:

- sposobnost pripisivanja smisla i značenja ponašanjima sebe i drugih
- izgradnja kvalitetnijih odnosa
- povezanost s empatijom
- **osobe s demencijom** → postupno gube kapacitet stvaranja pretpostavki i razumijevanja potreba, želja, osjećaja drugih, ali i svojih



## Kako im pomoći?

- procjenjivati želje i potrebe oboljelih koje ne može pokazati ili izreći
- jasnijim učiniti svoje doživljaje
- identificirati koji način uspostavljanja kontakta za oboljelog najprihvatljiviji
- koju razinu komunikacije osoba može primiti te razumjeti



- **kvaliteta komunikacije** povezana s **kvalitetom života** oboljelog → pomoć u odgovaranju na želje i potrebe
- napredovanjem bolesti → **kontakt** moguć samo putem **neverbalnih znakova** → nježnošću, dodirom, nježnim govorom, maženjem
- ugodu se može vidjeti na licu
- ljubav i nježnost ono što mogu osjetiti do kraja







# PONOS

Podrška  
Održivoj  
Neformalnoj  
Obiteljskoj  
Skrbi



Šibensko-kninska  
županija



Hrvatski zavod za zapošljavanje

**EUROPSKI SOCIJALNI FOND**  
Operativni program Učinkoviti ljudski potencijali  
2014. – 2020.

**ŠIRENJE MREŽE SOCIJALNIH USLUGA U ZAJEDNICI- FAZA I**

Broj poziva: UP.02.2.2.06

Kodni broj: **UP.02.2.2.06.0455**



Europska unija  
Zajedno do fondova EU



**EUROPSKI STRUKTURNI  
I INVESTICIJSKI FONDOVI**



**UČINKOVITI  
LJUDSKI  
POTENCIJALI**

## Razlozi teškoća u komunikaciji:

- **tijekom AB** → mijenja se sposobnost pamćenja i dosta drugih kognitivnih funkcija
- **govor** postaje nerazumljiv; u uznapredovalom stadiju prestaje (mutizam)
- **usporeno procesuiranje**, odgovaranje na pitanja, smanjena koncentracija
- **problemi sa sluhom i vidom** → nemogućnost čitanja ili razumijevanja



- potrebno dati **dosta vremena za odg. na pitanje**
- **nominalna afazija** → nemogućnost pronalaska prave riječi
- nemogućnost **organizacije** riječi → slaganje novih, nerazumljivih riječi (**neologizmi**)
- **traženje** iste stvari, ponavljanje pitanja, ponavljanje iste riječi ili izraza
- teškoće u **logičkom mišljenju**
- češće oslanjanje na neverbalnu kom.



# Neverbalna komunikacija

- s oboljelima → važno održavati **pozitivno raspoloženje!**
- **80% naših emocija** → iskazujemo neverbalnim znakovima
- u uznapredovalim fazama demencije → sačuvana sposobnost **neverbalnog izražavanja osjećaja**
- mogu **prepoznati neverbalne izraze** drugih (npr. ako ste ljuti ili vam se žuri)
- ako pratimo **govor tijela** → bolje razumijevanje oboljele osobe

## Najvažniji pokazatelji govora tijela

- **kontakt očima** → zatvorene oči (možda je u svom svijetu)
- **izraz lica** → napeti izraz (ukazuje na neugodu, nemir)
- **naš napeti izraz** → može oboljelom izazvati tjeskobu, stres, naljutiti ga
- **držanje tijela** → zatvoreni stav (obrana okoline, nesigurnost, tjeskoba)
- **pokreti** → govori o stanju oboljele osobe (hoda li povremeno, grčevito, kontinuirano, poslijepodne ili noću?)

# Kako prepoznati poruke oboljelog po boji glasa?

## Zvuči li kao:

- prigovor
- povjerljiv šapat
- povjerljiv razgovor prijatelja
- službena komunikacija u uredu
- razgovor majke i kćeri
- razgovor za stolom
- važno prepoznati kontekst razgovora, emotivnu poruku i nastojati reagirati na kontekst

## usmjeriti pažnju oboljelog:

- isprekidati aktivnosti na više manjih koraka
- koristiti jednostavna pitanja → zadaci im postaju izvedivi

## ohrabriti bolesnike:

- da rade što mogu
- pomoći im u onom što ne mogu sami
- nježno ih podsjećati da naprave ono što su zaboravili

## koristiti vizualne znakove:

- npr. pokazati tanjur i pribor za jelo ili češalj
- neće moći imenovati predmete, ali znat će kako se koriste

- dati im **dovoljno vremena**:
- važnost onoga što **sami za sebe** mogu učiniti
- **pripremiti** osobu na neki događaj ili aktivnost
- biti strpljiv, realan, ne požurivati u obavljanju svakodnevnih aktivnosti
- razvijati cikličke aktivnosti
- ako ne ometaju druge → pustiti ih u nekim aktivnostima (npr. premještanje stvari)





## Slušanje uz uvažavanje:

- pokažite da **razumijete i slušate** što Vam oboljeli želi reći
- *Jeste li ikada razgovarali s nekim tko Vas ne sluša i kako ste se osjećali?*
- **kontakt očima**; odgovoriti na prikladan način i pokazati oboljeloj osobi da je pokušavate čuti i razumjeti
- govorite mirno, jasno, nježno i odlučno
- iako ga ne razumijete, ohrabrite oboljelog da iznosi svoje mišljenje



## Slušajte očima, ušima i srcem:

- biti strpljiv i sačekati odgovor
- ako se bolesnik muči s odgovorom → pomoći mu, predložiti neke riječi
- pratiti neverbalne znakove komunikacije i primjereno odgovoriti
- pokušajte razumjeti osjećaje i značenje u pozadini izrečenog
- fokusiranje na osjećaje, a ne činjenice
- odvojiti osobu od bolesti
- nepoželjna ponašanja dio bolesti, a ne osobnosti → *razmislite kako biste se osjećali da gubite pamćenje, prolazite kroz frustracije i konfuzije?*
- **oboljela osoba samo pokušava na najbolji mogući način živjeti s preostalim resursima**

## Realnost oboljelog je različita

- živi u svom svijetu i istini
- ne pomažu razuvjeravanja, realna orijentacija i logika
- ako vjeruje da ima 15 god. → ući u njegovu/nu stvarnost
- nikako objašnjavati, razuvjeravati



## Preporuke:

- prisjetiti se **starih, dobrih dana**
- ne postavljati pitanja vezana uz **kratkoročno pamćenje**
- postavljati **općenita pitanja** → bolesnikovi interesi, **prošlost, stari glumci, pjesme**
- **validirati** im životnu priču, prioritete, vrijednosti, iskustvo
- smisao za **humor** – zajednički smijeh 😊





*SLIKA 3. Važne strategije u komunikaciji s oboljelima od demencije u srednjem stadiju bolesti*

- važno pratiti govor tijela, oboljelom prići s prednje strane, uspostaviti kontakt očima te ga zadržati što dulje
- za umirivanje i održavanje pozornosti → koristiti fizički dodir (npr. zagrliti, držati za ruku)
- osigurati mirno okruženje (npr. smanjiti TV)
- veliko značenje → njegovateljeva osobna smirenost, opušteni stav tijela, usklađenost govora i govora tijela
- riječi jednostavne, rečenice kratke, ton glasa odlučan i pažljiv
- govoriti razgovijetno i polako

- odnosimo se kao prema odrasloj osobi, ne djetetu
- ne tepati, niti koristiti umanjenice
- poštovati osobnost i integritet te cijeliti osjećaje i odgovore
- oslovljavati imenom i prezimenom, predstaviti se, reći tko smo
- ne upadati u riječ, kada nisu sigurni → diskretno “ponuditi” izraz
- upute i pitanja formulirati u pozitivnome smislu
- ponavljanje uputa, pitanja, odgovora i naloga
- prije nekog postupka → kratko i jasno objasniti
- pratiti neverbalne znakove oboljele osobe
- prilagoditi se njihovom ritmu (kada je netko najsposobniji za komunikaciju)

## Kada su “teški”:

- ne kritizirajte
- ne raspravljajte
- ne ispravljajte
- nikada nećete izaći kao pobjednik iz sukoba s osobom oboljelom od AB
- ne postavljajte pitanja kao: *“Zar ne razumijete da ćete se ozlijediti?”*; *“Znate li tko sam ja?”*





- **preusmjerite im i odvratite pažnju!**

**Da:**

- promijeniti okolinu ili temu razgovora (šetanja, da vam nešto pomogne)
- prije preusmjeravanja aktivnosti – povezati se na emocionalnom nivou (npr. *“Vidim da ste tužni, žao mi je. Hajdemo nešto pojesti.”*)

**Ne:**

- inzistirati na odg. na pitanje *“Što se dogodilo?”*
- uporni u nastojanju da “situaciju izvedete na čistac”
- baš tada želite obaviti šetnju, kupanje, oblačenje i sl.

## Poboljšanje komunikacijskih vještina – olakšava njegovateljima:

- umanjuje razinu **stresa**
- zbrinjavanje osobe s demencijom
- poboljšanje **kvalitete odnosa** s članovima obitelji i međusobnih odnosa
- zbrinjavanje težih poremećaja u ponašanju (anksioznost, agresivno ponašanje, psihotične dekompenzacije)



## vjerujte svojim instiktima:

- važnije je **kako** ćete **reći** nego što
- koristite moć **neverbalne komunikacije**
- oboljeli nekad neće razumjeti riječi, ali hoće **smirenost** i pozitivan stav
- budite **vjerodostojni** → govor tijela uskladiti s bojom glasa i onim što govorite
- biti **autentični** u brzi za oboljele



## 10 savjeta za poboljšanje komunikacije:

1. održati dobro raspoloženje
2. usmjeriti pažnju na oboljelog/u
3. poruku jasno izreći
4. postavljati jednostavna pitanja
5. slušati očima, ušima i srcem
6. aktivnosti isprekidati u više manjih
7. kada su “teški” → preusmjeriti im pažnju
8. pokazati naklonost i pružiti sigurnost
9. prisjetiti se starih, dobrih dana
10. održati smisao za humor

## Video – komunikacija službenih osoba

- <https://www.youtube.com/watch?v=5aJhGhiXKyl>
- **TELEFONSKI RAZGOVOR:**  
[https://www.youtube.com/watch?v=GxW\\_nCA5rcg](https://www.youtube.com/watch?v=GxW_nCA5rcg)

## Literatura:

- Knapp, M. L. i Hall, J. A. (2010). *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*. Jastrebarsko: Naklada Slap
- Kušan Jukić, M. Štajduhar, D. Devčić, S. Glamuzina, Lj. *Komunikacija s osobama oboljelim od Alzheimerove bolesti. Priručnik za formalne njegovatelje*. Zagreb: Nastavni zavod za javno zdravstvo “Dr. Andrija Štampar”.
- Tomek-Roksandić, S. Mimica, N. Kušan Jukić, M. i sur. (2017). *Alzheimerova bolest i druge demencije. Rano otkrivanje i zaštita zdravlja*. Zagreb: Medicinska naklada.

**Hvala na pažnji!**

