

KAPITOLA 3

JÍT SPOLEČNOU CESTOU

Komunikační kanály

Již dříve jsme hovořili o tom, jak může být pro člověka trpícího demencí obtížné porozumět řeči, verbálním sdělením, zpracovat informace, které k němu přicházejí. Pokud se k demenci přidají ještě sluchové obtíže, může se zdát dorozumění téměř nemožné. Proto se budeme zabývat tzv. komunikačními kanály. Můžeme si je představit jako silnice, po kterých proudí různé informace a sdělení – o tom, co se děje, jaká je daná situace, co vidíme atd. U lidí trpících demencí jsou tyto silnice hodně rozkopané. Některé umožňují jen velmi pomalou jízdu, po některých není jízda vůbec možná. Aby se nám podařilo dopravit náklad, sdělení, bude důležité naučit se využívat více komunikačních kanálů zároveň. Zvětšíme tím pravděpodobnost, že člověk s demencí našemu sdělení porozumí a také že porozumíme lépe my jemu.

Při komunikaci sdělujeme své názory, pocity, přání, požadavky a postoje mnoha různými způsoby. Využíváme při tom nejen slov (verbální komunikace), ale také gest, výrazu tváře, intonace hlasu, tempa řeči, pozice těla ... (neverbální komunikace). Podle výzkumů odborníků hraje neverbální projev při komunikaci mnohonásobně větší úlohu než naše slova a věty. Někdy stačí k vyjádření našeho sdělení jen gesto, poknutí, pohazení. Pro lidi trpící demencí je neverbální projev, který slova doprovází a koresponduje s nimi, velmi srozumitelný. Můžeme si to uvést na příkladu spolupráce pečovatelky a klientky při úklidu stolu po obědě.

Pečovatelka: „Utřete, prosím vás, stůl,“ sama si připravuje hadr.

Klientka se rozhlíží po okolí a tápe.

Pečovatelka upřesňuje: „Paní Nováčková, tady tento stůl utřete,“ a přitom ukazuje rukou na stůl, který chce utřít.

Klientka: „Tady mám utírat?“ dotazuje se a přikládá hadr na místa, která určila pečovatelka.

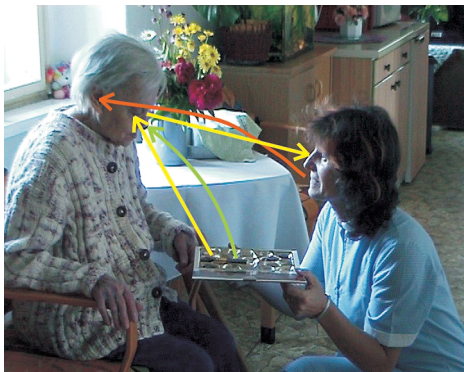
Gesta, výraz obličeje, postavení těla, dotek ... prostě vše, co slovní sdělení doprovází, napomáhá tomu, aby druhý našemu sdělení porozuměl. Tím spíše jsou důležitá pro člověka s demencí.

Intonace, zabarvení hlasu, rychlost řeči mohou výrazně napomoci předat sdělení tak, jak jej hovořící zamýšlel. Hlas, který je oklestěn od všech forem neverbálního projevu, je obtížně srozumitelný. Takový hlas tlampače na vlakovém nádraží, oznamující příjezd, odjezd nebo zpoždění vlaku, předává jen konkrétní informace a data. Je ochuzen o jakékoliv další formy sdělení – další kanály. Lítost, která by vyjadřovala určité pochopení s lidmi čekajícími na opožděný vlak, v něm nenajdeme.

S hlasem můžeme velmi tvárně pracovat a přizpůsobovat formu sdělení příjemci, kterému je určena. Máme tak v rukou silné nástroje k lepšímu dorozumění. Je proto užitečné všechny zmíněné komunikační kanály používat, abychom byli pro lidi, kterým nemoc vzala výraznou část dorozumivacích nástrojů, srozumitelní.

Ke komunikačním kanálům se v knize budeme ještě mnohokrát vracet a ukážeme si, kde a jak je konkrétně využít.

A nyní už pojďme sledovat možné komunikační kanály na příkladu pečovatelky, která nabízí své klientce bonbón. Jednotlivé kanály jsou zakresleny v obrázcích.



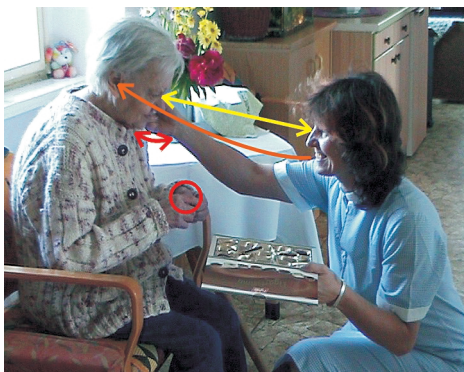
1

Pečovatelka si nejprve vytvořila pro komunikaci s klientkou podmínky – snížila se, aby se mohly vzájemně sledovat. Pečovatelka přichází s nabídkou: „Dáte si bombón?“ a zvedá bonboniéru tak, aby ji mohla žena lépe vidět. Bedlivě při tom sleduje její reakce. Paní může slyšet otázku pečovatelky. Nemusí jí však nutně rozumět. Tato informace je však znásobena tím, že žena zároveň vidí bombón a ten ji dokonce může vonět. Informace tedy přichází hned třemi komunikačními kanály najednou.



2

Protože žena má obtíže s jemnou motorikou, pečovatelka jí bombón podává se slovy: „Já vám ho podám.“ Žena tuto informaci slyší, sleduje ruku, která jí podává bombón a zároveň také cítí její dotyk. To, že pečovatelka opět důkladně sleduje obličej ženy (nesleduje bombón), jí umožňuje okamžitě zaznamenat i každou nepatrnou reakci.



3

Reakce se objevila – žena nepatrně zvedla oči směrem k pečovatelce. Mají spolu nyní oční kontakt. Pečovatelka se okamžitě začne usmívat a hned nato se objeví nepatrný úsměv také na tváři paní – vzájemně se zrcadlí. Paní tedy sleduje obličej pečovatelky a dostává z něj informaci o tom, že situace je příjemná a bezpečná. Tím, že ji pečovatelka hladí, se tato informace znásobuje. Pečovatelka přeje: „Tak dobrou chuť!“ To může žena slyšet. Drží bombón v ruce a ví tedy, že to, co slyší, se vztahuje k onomu bombónu.