

# FILOSOFIE PŘÍSTUPU K OSO B Á M S H E N D I K E T Ě M



# ROZHOVOR A KOMUNIKACE S NEVIDOMÝM, DOPROVOD NEVIDOMÉ OSOBY

## PRAVIDLA PRO PRŮVODCE NEVIDOMÉHO:

- ❁ Nikdy netaháme nevidomého za rukáv a nikdy ho netlačíme před sebou. Za všech okolností platí zlaté pravidlo, že **průvodce jde vždy o krok vpředu**.
- ❁ **Nejpřirozenější je způsob chůze, kdy nabídnete svou paži, nevidomý se jednou rukou chytí nad vaším loktem a kráčí přibližně jeden krok za vámi.** Zpravidla jde na té straně, která mu lépe vyhovuje, nebo která je z hlediska chůze bezpečnější.
- ❁ Okolí je možné také popisovat slovně pomocí ciferníku (například ten a ten předmět je na úrovni 3 od Tebe).
- ❁ Při chůzi s nevidomým se stáváte jeho vidícím průvodcem, avšak to neznamená, že za něho rozhodujete a jednáte.
- ❁ Průvodce může velmi přispět k orientaci nevidomého člověka tím, že mu **popíše prostředí**, kde se právě nacházejí (krajinu, ulici, místnost apod.).
- ❁ Můžeme využívat **slovní pokyny** jako: **rovně, doprava, doleva, stop, před tebou je kopec** a podobně.
- ❁ Upozorníme na to, jestli schody před nevidomým vedou nahoru nebo dolů.



## ZAJÍMAVÉ INFORMACE O ZRAKOVÝCH VADÁCH A O NEVIDOMÝCH:

- ❁ Statistiky ukazují **strmý nárůst očních vad za posledních 50 let**, počínaje krátkozrakostí u dětí přes onemocnění zeleným a šedým zákalem až po makulární degeneraci.
- ❁ **Čím vyspělejší společnost a víc výhod a možností moderní civilizace lidé mají, tím horší je jejich zrak.** Příčinou může být zvýšená míra zrakové zátěže a celková doba, po kterou je zrak v aktivní činnosti.
- ❁ **Mnoho nevidomých hůl nenesí**, cítí se s ní více ohroženi veřejností, nebo na sebe nechtějí upozorňovat.
- ❁ **Nevidomé osoby mají vždy nacvičenou trasu, neexistuje, že by si jen tak někde vyrazili do města na neznámé místo, nebo někde na výlet, kde nikdy nebyli.**
- ❁ **Časté jsou autonehody** – někteří lidé i s těžkým zrakovým postižením řídí.
- ❁ Při náhlém oslepnutí (například po autonehodě) je obvykle nevidomý delší dobu v šokovém stavu, často nechce ani komunikovat.
- ❁ Když nevidomá osoba otáčí, natáčí a kroutí hlavou, je to proto, že hledá úhel, ve kterém „nejlépe vidí“.
- ❁ Nevidomí často neřeší komunikační vzdálenost od další osoby – **někdy jsou nepřiměřeně blízko**.



- ☼ **Někteří nevidomost „zneužívají“** – osahávají na neobvyklých místech, nebo nás chytají kolem pasu – jediný povolený úchop je ale za loket.
- ☼ Nevidomí občas osahávají obličej - ospravedlňují se tak, že to odůvodní tím, že chtějí vnímat naši náladu – to je ale nestandardní a nevhodné, dobře vnímají náladu i akusticky, další osahávání není potřeba.
- ☼ **V Pardubicích je asi 1000 osob se zrakovým postižením**
- ☼ **Nevidomí občas říkají jako vtip „vám to ale sluší“ 😊** .
- ☼ Informace o slepeckých psech – výcvik trvá cca 3 roky, cena 250 – 300 000 Kč (10% hradí nevidomý, zbytek pojišťovna).
- ☼ Asistenční psi nemají nacvičené trasy, ale povely – cca 52 povelů.

## ROZHOVOR A KOMUNIKACE S NEVIDOMÝM

- ☼ Při setkání s nevidomým **je první oslovení na vás** - bez ohledu na věkové hledisko, pohlaví či postavení.
- ☼ Normálním tónem hlasu pozdravte, svá slova můžete zároveň doprovodit **lehkým dotykem na předloktí**.
- ☼ Znáte-li se osobně, je dobré oslovit zrakově postiženého jménem a pak říci své jméno. Nebojte se podat při pozdravu ruku – slepota není nakažlivá.
- ☼ Podobně jako oslovení při setkání probíhá i loučení. Svůj odchod dejte jednoznačně na srozuměnou.
- ☼ Při řeči stůjte k sobě vzájemně čelem, jak je obvyklé. I když vás nevidomý nevidí, zpravidla pozná, když se při řeči otáčíte jinam. Někdy dokonce z hlasu pozná i další doprovodné prvky jako úsměv, nervozitu, soustředěnost, nezáměr apod.
- ☼ V samotném rozhovoru se **nemusíte** úzkostlivě vyhýbat výrazům souvisejícím s viděním, jako např. "číst", "podívat se", "uvidíme se" apod. Tato slova nijak nevadí.
- ☼ Někteří lidé při rozhovoru s nevidomým člověkem začnou automaticky mluvit víc nahlas, zřetelněji nebo v jednoduchých větách, což působí komicky.
- ☼ **Jedněte s nevidomým vždy jako rovný s rovným.**
- ☼ Zachovávejte obecná pravidla slušného chování.
- ☼ Nikdy nepoužívejte výraz „slepec“ – nahradit slovem „**nevidomý**“.
- ☼ Nezahrnujte nevidomého lítostí kvůli jeho situaci.
- ☼ **Pokud mluvíte s člověkem, který nedávno ztratil zrak, pak platí „přísnější pravidla“ - pozor na vizuální výrazy, asi by ho mohlo zranit nevinné „uvidíme se zítra“.**
- ☼ **Na vodícího psa není vhodné mlaskat, hvízdát, hladit ho, krmit ho nebo na něj mluvit bez vědomí majitele.**
- ☼ Mějte na paměti, že nevidomí jsou zcela normální lidé, kteří mají různé přednosti i nedostatky jako každý jiný. I mezi nimi jsou lidé výjimeční, inteligentní i méně nadaní.
- ☼ Při setkání s nevidomým se chovejte přirozeně a nenuceně.
- ☼ Pomozte tam, kde je to nutné, a to způsobem taktním a nenápadným. Pomoc však **nevnucujte**.
- ☼ **Velmi nepříjemně na nevidomého působí, projednáváte-li jeho záležitosti nikoli přímo s ním, ale s jeho průvodcem.**

## PŘEDSUDKY O ZRAKU A O NEVIDOMÝCH A SLABOZRÁKÝCH LIDECH

Očím prospívá mrkev	PLATÍ
Zelená barva uklidňuje	
PLATÍ	
<i>díky své vlnové délce je zelená pro oči příjemná a uklidňující</i>	
Šilhání se spraví samo	NEPLATÍ
<i>šilhání je podle odborníků vždy patologické a každé šilhající dítě musí být vždy odesláno ihned k očnímu lékaři</i>	
Když máte jen pár dioptrií, je lepší brýle nenosit	NEPLATÍ
Ztráta zraku vede ke zlepšení ostatních smyslů	NEPLATÍ
Nevidomí jsou méně inteligentní než ostatní	NEPLATÍ
Nevidomí mají častěji než normální lidé hudební a absolutní sluch	NEPLATÍ
Při hovoru s nev. bychom měli mluvit jednoduše	NEPLATÍ
S nevidomým můžeme mluvit o barvách a jiných zrakových vjemech	PLATÍ
<i>Platí, pokud se nejedná o osobu, která ztratila zrak v nedávné době</i>	
V rozhovoru s nev. můžeme používat výrazy: podívej se, uvidíme se	PLATÍ
<i>Platí, pokud se nejedná o osobu, která ztratila zrak v nedávné době</i>	
Poškozený zrak je nutné šetřit.	NEPLATÍ
Čím více dioptrií, tím automaticky horší zrak.	NEPLATÍ
Každou poruchu vidění spraví brýle	NEPLATÍ
Každý, kdo chodí s bílou holí, je zcela nevidomý	
NEPLATÍ	
Všichni nevidomí vidí jen tmou	NEPLATÍ
Nevidomému je jedno, jak je oblečen	NEPLATÍ
Nevidomého upozorníme, pokud má špinavé boty, nevhodné oblečení	PLATÍ
V bytě nevidomého najdeme často obrazy i zrcadlo	PLATÍ
Ztrátou zraku se člověk stává zcela závislým na pomoci okolí	NEPLATÍ

# KOMUNIKACE S NESLYŠÍCÍMI

- ⊗ Není vhodné používat slovo **hluchý**.
- ⊗ Navažte **oční kontakt**.
- ⊗ Pokud se na Vás neslyšící nedívá, neví, že na něho mluvíte a co říkáte. Není vůbec chybou k danému člověku přistoupit, **poklepat na rameno**, či ho vzít za ruku - ve světě neslyšících je takové navázání kontaktu naprosto normální.
- ⊗ **Komunikujte přímo s neslyšícím**, neobracejte se jen na tlumočníka, jako by tam neslyšící nebyl.
- ⊗ Na závěr hovoru je dobré se zeptat neslyšícího, zda nepotřebuje něco upřesnit, případně zda chce nějaké informace napsat.
- ⊗ Odezírajícímu předem sdělte téma hovoru a snažte se ho neměnit (nedělejte rychlé odbočky k jiným tématům).
- ⊗ Vyslovujete plynule a správně **artikulujte**.
- ⊗ Nezakrývejte si ústa, nepijte, nejezte, nežvýkejte ani nekuřte.
- ⊗ Ideální je prostředí **bez hlasitých zvuků** a jiných rušivých vjemů (každá osoba sluchově postižená, má různou míru zbytků sluchu a různou citlivost nervů v oblasti uší, není tedy pravdou, že neslyšící nemohou vnímat určité tóny, ruchy apod.).
- ⊗ Každá osoba se sluchovým postižením preferuje jiný způsob komunikace (znakový jazyk, mluvený projev s odezíráním, psaná forma českého jazyka).



# KOMUNIKACE S OSOBAMI S POHYBOVÝM POSTIŽENÍM

## 1. Nemluvte na vozíčkáře „z vysoka“



To nejhorší, co můžete udělat, je stoupnout si k vozíčkáři co nejbližší. Pro udržení očního kontaktu musí vozíčkář zvrátit hlavu vzhůru, což je chvíli nepříjemné a po čase až bolestivé.

## 2. Nemluvte do zad



Pokud před sebou tlačíte osobu na vozíku, není vhodné směřovat delší rozhovor do zad. Kompromisním řešením je chůze vedle vozíku, který tlačíte pouze jednou rukou.

## 3. Nemluvte s asistentem



Komunikujte přímo s vozíčkářem. Jeho asistent není jeho tiskový mluvčí.

## 4. Nezapomínejte na slušnost a etiku



Vozíčkáři, vyjma kvadruplegiků, nemají postižené ruce, a proto nemají problém s potřásáním rukou.

## VĚCI, KTERÉ NEŘÍKAT OSOBÁM S HANDICAPEM

- ⊗ Není slušné se k handicapovaným **chovat jako k malým dětem**, mluvit s jejich průvodci místo s nimi, **tykat jim** a ptát se na věci, na které byste nechtěli odpovídat sami.
- ⊗ **Fyzické postižení není vždy spojené s postižením duševním.**
- ⊗ **Finance** - představa, že postižení lidé jsou finančně zajištěni díky invalidnímu důchodu, je **velmi zcestná**.
- ⊗ **Jsi pro mne takovou inspirací!** Pocit zdravých lidí, že postižení jsou na světě od toho, aby ty ostatní **nějak inspirovali, je problematický**. Handicapovaný člověk samozřejmě může být inspirací pro své okolí. Tvrdit ale, že je někdo postižený proto, aby to pomohlo ostatním, je zcestné.



# KOMUNIKACE S OSOBAMI S DUŠEVNÍM A MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM

## ZÁKLADNÍ ROZDÍLY MEZI OSOBAMI S MENTÁLNÍM A DUŠEVNÍM ONEMOCNĚNÍM

- ⊗ Mentální a duševní onemocnění – často zaměňováno
- ⊗ Obě skupiny musí mnohdy čelit předsudkům a mýtům
- ⊗ Stigmatizace => odlišnost často vnímána jako nebezpečí

### LIDÉ S DUŠEVNÍM ONEMOCNĚNÍM

- ⊗ V ČR je zhruba 100 tisíc lidí s diagnózou psychóza.
- ⊗ Slovo psychóza je odborný lékařský výraz pro skupinu duševních onemocnění, do níž patří především schizofrenie, bipolární porucha, dále porucha s bludy a další.
- ⊗ Duševní onemocnění nesouvisí s inteligencí a nelze se ho zbavit pouhou vůlí. Léčba musí být komplexní – medikamentózní léčba, psychoterapie, rodinná terapie, psychosociální rehabilitace.



### LIDÉ S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM

- ⊗ V ČR je asi 107 tisíc lidí s mentálním postižením.
- ⊗ Mentální postižení **není** nemoc, je to trvalý stav, který se projevil do 18 let věku a nedá se léčit.
- ⊗ Na první pohled nemusí být vidět.
- ⊗ Vzhledem ke sníženým rozumovým schopnostem bývají tyto lidé manipulovatelní, mohou se tak stát obětí šikany či zneužívání.
- ⊗ Snížená úroveň rozumových schopností a potíže v komunikaci.
- ⊗ Mívají nedostatečnou slovní zásobu, nemusí být schopni přesně vyjádřit, co chtějí či pochopit, co se po nich žádá.
- ⊗ Potíže v učení, psaní, čtení, zapamatování si a zpracování informací.
- ⊗ Menší míra pozornosti.
- ⊗ Horší orientace v čase a prostoru.
- ⊗ Nižší úroveň sociálních dovedností.
- ⊗ Může se objevit i nepřiměřená vzdálenost k druhému (moc blízko x moc daleko).
- ⊗ Nepřiměřené sebehodnocení, podceňování či přeceňování, nízké sebevědomí.
- ⊗ Pomalejší tempo při učení, omezená schopnost abstrakce a zobecňování.
- ⊗ Někteří lidé s mentálním postižením mohou s podporou bydlet sami, chodit do práce a žít společenský život.



- ⊗ Mentální postižení není nemoc, nelze ovlivnit medikamentózně.
- ⊗ Na vznik mentálního postižení mají vliv: genetické příčiny a faktory, které působí na plod v průběhu těhotenství, porodu nebo těsně po porodu.
- ⊗ Mentální postižení je stav trvalý, existuje mnoho druhů a stupňů mentálního postižení.



## ČASTÉ MÝTY A PŘEDSUDKY

- |   |         |
|---|---------|
| ⊗ Lidé s DO jsou násilní<br><i>ne víc než zdravá populace, často jsou spíše oběti násilí</i>  | NEPLATÍ |
| ⊗ Duševní onemocnění jsou vzácná<br><i>téměř polovina lidí se během života potýká s DO</i>  | NEPLATÍ |
| ⊗ Lidé s DO patří do psychiatrické léčebny<br><i>díky moderní medikaci a terapeutickým přístupům u většiny lidí není nejen nutné, ale ani žádoucí</i> | NEPLATÍ |
| ⊗ DO je nevyléčitelné<br><i>díky medikaci, psychoterapii, socioterapii, individuálnímu přístupu se dá DO zbavit nebo zmírnit</i>                      | NEPLATÍ |
| ⊗ Osoby s DO jsou stejně inteligentní jako zdraví   | PLATÍ   |
| ⊗ Člověk s DO je simulant   | NEPLATÍ |

## KOMUNIKACE S OSOBAMI S MENTÁLNÍM NEBO DUŠEVNÍM ONEMOCNĚNÍM

- ⊗ Je důležité si uvědomit, že DO není hlavní charakteristika člověka – pod touto nálepkou se ukrývají obyčejní lidé s jedinečnými schopnostmi, sny a zájmy.
- ⊗ Opačný problém: DO často nepřijímáno, protože „není vidět“.
- ⊗ Člověk s DO je často brán jako simulant, nebo že chce být jenom zajímavý, což vede k šikaně a prohlubování DO.
- ⊗ Společnost by měla vést k destigmatizaci => cílem je změnit stereotyp člověka s DO tak, aby nebyl společností izolován nebo sankcionován.
- ⊗ **V komunikaci s osobami s MP a DO platí podobné principy.**
- ⊗ Mluvte s nimi jako s dospělými lidmi – vykejte a oslovujte je jménem.
- ⊗ Počkejte vždy na odpověď, ověřujte, zda jste správně porozuměli + ověřujte, zda člověk dobře porozuměl vám.
- ⊗ Vždy dávejte pouze jednu otázku a vyčkejte na její odpověď.
- ⊗ Buďte trpěliví, zkuste se přizpůsobit jeho/jejímu tempu.
- ⊗ Nebojte se říct, že nerozumíte. Vyzvěte ho/jí k vysvětlení či zopakování.
- ⊗ U osob s mentálním postižením - vždy se snažte mluvit nejdříve přímo s lidmi s mentálním postižením a ne s jejich doprovodem.
- ⊗ Nepoužívejte žádné zkratky, cizí slova ani žargon.
- ⊗ Dejte člověku najevo, že vás jeho situace zajímá – nezlehčujte.
- ⊗ Vyhněte se abstraktním pojmům.
- ⊗ Nebojte se komunikovat – nebojte se, že se někoho dotknete nebo řeknete něco, co se nehodí.
- ⊗ Mluvte stručně a k věci - krátké věty, max. jedna spojka, stručné otázky.

- ⊗ **Nezahlcujte osobu s DO či MP mnoha informacemi najednou.**
- ⊗ Ohleduplnost – **dejte jim pocit bezpečí.** Lidé s DO a MP se mohou cítit trapně, mohou mít negativní zkušenost z minulosti.
- ⊗ I když se nám může zdát, že to, na co se nás člověk s DO nebo MP ptá, je **prkotina, pro ně to může mít velký význam.**
- ⊗ Dodržujte zásady bezpečné komunikace - **žádné vtipy, ironie, sarkasmus (ochrana před agresí).**
- ⊗ S každým jednejte s respektem.
- ⊗ Zájem není na škodu – nebojte se přímo zeptat, jak se u dotyčného nemoc projevuje, co prožívá, co mu dělá v běžném životě potíže a jak mu můžete pomoci.
- ⊗ Při jednání s osobou s DO se snažte udržet KLID - když budete v konverzaci reagovat našťvaně a podrážděně, stavíte se na špatnou stranu, protože nemocného uvádíte do ještě většího stresu.
- ⊗ **Pro člověka s duševním onemocněním nebo mentálním postižením může být komunikace s vámi velký osobní úspěch** – snažte se, aby to pro oba z vás byla pozitivní zkušenost.
- ⊗ **Buďte trpěliví** – osoba s DO nebo MP má často problémy s pamětí nebo pozorností, opakování je matka moudrosti.
- ⊗ **Buďte struční** – používejte krátké věty, maximálně jednu spojku, stručné otázky, nezahlcujte mnoha informacemi najednou.

# Komunikace s agresivním/rozčileným člověkem

Komunikace s agresivním/rozčileným člověkem bývá náročná, pro většinu lidí nepříjemná, ale s použitím určitých psychologických postupů krizové komunikace ji lze se ctí zvládnout.

Příčiny agresivního jednání mohou být různé. Častou příčinou agrese, útočného chování, bývá frustrace, nahromaděné napětí, nepohodlí, bolest, strach, v těchto případech jde o určitý obranný mechanismus. Člověk se snaží překonat svou nepohodu, dosáhnout uspokojení potřeby, zbavit se nežádoucího podnětu, poškození, ztráty, omezit nebezpečí. Agresivnější pak bývají lidé hyperaktivní, s vývojovými poruchami, poruchami osobnosti a některými duševními poruchami, také pak lidé pod vlivem alkoholu nebo drog.



Rozčilený/agresivní člověk se prosazuje na úkor jiných, neohlíží se na vaše pocity nebo dojmy, nehledí napravo nalevo. Vidí jen svůj problém, svou pravdu, je nepřístupný k racionální argumentaci, jakoukoliv informaci se snaží využít proti vám. Verbálně se projevuje často zvyšujícím se hlasem, křikem, nadávkami, výhrůzkami, ironickými poznámkami. Aplikuje metody, které konverzaci eskalují. **Nenechte se vtáhnout do hádky, zachovejte klid a pokuste se vést klidný rozhovor. Je důležité ovládnout své pocity a emoční projevy a zklidnit druhého.**

**Cílem komunikace s agresivním člověkem je dosáhnout uklidnění a uvolnění rozčileného, zjistit hlavní problém, který agresi vyvolal, a najít konstruktivní řešení problému.**

**A jak na to? Tady je pár rad:**

## **1. Zbavte se stresových faktorů. Najděte klidnější prostor.**

Pro úspěšné zvládnutí komunikace s agresivním člověkem je klíčové odstranit některé stresory, které by jej mohly ještě více dráždit. Pokud jste v hlasitém, rušném nebo přeplněném prostředí, těžko se vám podaří dosáhnout zklidnění. Proto se snažte konverzaci přesunout do klidnějšího prostoru, kde budete mít nad situací lepší kontrolu.

## 2. Zachovejte klid a snažte se o maximální vstřícnost. Buďte laskaví.

Člověk, který je verbálně agresivní, může mít špatnou zkušenost s někým, kdo s ním nejednal hezky nebo dokonce násilně. Přistupujte k němu vstřícně, partnersky, i když on se zrovna nechová slušně. Když začne zvyšovat hlas nebo projevovat hněv, s pravděpodobností očekává, že se i vy rozzlobíte. Místo přilévání oleje do ohně, zachovejte klid, ovládněte své pocity a emoce. Zadržte vlastní impulzivní reakci. Nepřebírejte jeho zlost, nereagujte na případné nadávky a vulgarismy, nechte ho chvíli vynadávat.

## 3. Naslouchejte a nehodnotte druhého, respektujte ho. Buďte empatičtí.

Vyslechněte ho, poslouchajte, co říká, nepřerušujte ho. Agresivní, frustrovaný člověk potřebuje vybit vztěk, i když jen verbálně, potřebuje, aby mu někdo naslouchal a cítil se do jeho potřeb. Poskytněte mu dostatek času na „vychladnutí emocí“. Pokuste se pochopit význam a smysl jeho agresivního chování, co jej vyvolalo. Můžete použít slova jako „Chápu, proč jste našťvaný.“ nebo „Vidím, jak je to pro vás frustrující.“ Soustřeďte se na příčiny, a ne na projevy.



## 4. Hledejte konstruktivní řešení

Vlastními slovy pak zopakujte jeho sdělení, doptávejte se, mluďte pomalu a zřetelně, nezvyšujte hlas. Potvrďte si, že jste druhého dobře pochopili, vysvětlíte situaci, pokuste se zjistit jádro problému. Zeptejte se ho, co přesně chce nebo potřebuje, a nabídněte možná řešení problému. Není cílem mu ve všem vyhovět, ale najít kompromis, řešení přijatelné pro obě strany. Komunikujte věcně a korektně. Formulujte jasná stanoviska, sdělte, čeho je možno dosáhnout a čeho ne. Není-li možné mu vyhovět, vysvětlíte v klidu vaše stanovisko i s projevem pochopení pro jeho zklamání. Pokud můžete, nabídněte náhradní řešení.

## 5. Zaměřte se na budoucí konflikty

Jakmile se situace uklidní a najde se řešení, sedněte si a zeptejte se, jak můžete příště pomoci. Zjistěte, co člověka přimělo takto reagovat, abyste věděli, čeho se příště vyvarovat, a zeptejte se, jak byste k němu měli přistupovat, až bude příště našťvaný. Vědět, co dělat a co nedělat, bude ku prospěchu vás obou. Pokud má verbálně agresivní člověk skutečně vážný problém a domníváte se, že dotyčné osobě může hrozit nebezpečí, je nutné vyhledat pomoc odborníků. Vhodné psychologické vedení a pravidelné cvičení svého sebeovládání mohou udělat divy. Je však třeba, aby člověk sám chtěl, není možné jej do takové terapie nutit.

## 6. Dbejte na svou bezpečnost

V případě zvláště nestandardního projevu chování agresora – zmatený projev, bez logiky, zvláštní slova a gesta, člověk je evidentně mimo, nechápe běžné sdělení, nerozumí, nevnímá, má malý kontakt s realitou, zvláštní názory a teorie, možné halucinace nebo bludy. Příčinou chování může být akutní psychický stav způsobený medikací, drogami, ataka vážné psychické choroby (psychotik, schizofrenik). Vyslechněte ho, nehádejte se, nevyvracejte mu jeho názory, brzděte vlastní emoce, zachovejte klid, nezrychlujte řeč, nezvyšujte hlas, ale projevte se jako autorita, buďte přesvědčiví. Vyrovnávejte proxemické pozice, nedotýkejte se a neotáčejte se zády, nestůjte velmi blízko, nedívejte se rozčilenému příliš dlouho do očí. Ujistěte se, že v dosahu agresora nejsou předměty, kterými by mohl zaútočit. Vyžádejte odbornou pomoc, policii, případně psychiatrickou intervenci.



# SENIORI, STÁŘÍ

## ALZHEIMEROVA CHOROBA

### Co je stáří?

Někoho mohou napadat slova: vyrovnanost, spokojenost, klid. Jiného napadne: samota, nemoc, smutek. Jak se vyrovnáme s faktem, že stárneme a pomalu se přibližujeme ke stáří, závisí na nás samotných, na sociálním zázemí a podpoře okolí.

V dnešním světě, kterému vévodí kult mládí a krásy, není pro stárnoucího člověka vůbec jednoduché vyrovnat se se změnami, které přicházejí:

- změny v osobním životě,
- změny sociálních podmínek,
- společenský tlak na udržení produktivity.



### O jakém věku mluvíme, bavíme-li se o stáří?

Odborné publikace uvádějí například toto dělení:

- 60 – 74 let = vyšší věk/rané stáří
- 75 – 89 let = stařecký věk (senium), vlastní stáří
- nad 90 let = dlouhověkost

Obecně lze říci, že více než na věku, záleží na celkovém zdravotním stavu a fyzické a psychické kondici každého jednotlivého seniora. Z tohoto důvodu je nutné k seniorům přistupovat spíše s ohledem na jejich aktuální stav než pouze z hlediska věku.

I přes výskyt některých onemocnění zůstávají mnozí staří lidé plně soběstační, např. díky vhodné kompenzaci, jako jsou léky, zdravotní pomůcky apod., a mohou své stáří prožívat stejným způsobem, jako osoby bez zdravotních obtíží.

Změny ve stáří se odvíjejí nejen od genetické výbavy, ale především od průběhu dosavadního života, životního stylu, vnějšího prostředí a prodělaných onemocnění.

Stárnutí je biologický proces, který nelze zastavit a u každého člověka se projevuje v různé podobě.



## Typické projevy stáří:

**Polymorbidita** = výskyt vícero onemocnění současně (nejčastěji diabetes mellitus, choroby srdečně-cévní, respirační nemoci, nemoci trávicího ústrojí, poruchy smyslových orgánů, omezení pohyblivosti a nádorová onemocnění).

**Duševní poruchy** = mezi nejčastější patří demence a deprese. Demence je typická třemi základními skupinami symptomů:

- ✿ poruchami chování
- ✿ narušením poznávacích funkcí
- ✿ omezení v běžných denních aktivitách

Největší zastoupení má demence při Alzheimerově chorobě – povíme si více později.

Poruchy nálad, zejména deprese a úzkost, se ve starší populaci vyskytují až u 20-50 % lidí ve všech stádiích demence.

**Emoční změny** = emoční změny ve stáří mohou být jak negativní (emoční oploštění, ztráta či pokles zájmu, nedůvěřivost, nízká sebedůvěra) tak pozitivní (vyšší rozvaha a opatrnost, vytrvalost, trpělivost, větší vůle a snaha o pochopení druhých).

**Poznávací funkce** = zhoršení paměti, zpomalení psychomotorického tempa, změny vnímání, zhoršení úsudku, pozornosti a schopnosti řešit problémy.

Stárnoucí a starý člověk potřebuje:

- ✿ přiměřené zdraví
- ✿ materiální a finanční zabezpečení
- ✿ místo, kde je doma, kde se cítí ctěn a kde ho má někdo rád

Velkým tématem v období stáří je potřeba komunikace, kontaktu a blízkosti druhých. Častěji právě ve stáří dojde k uvědomění toho, jak je uspokojení potřeby náklonnosti, sounáležitosti a integrace důležité.



Podle Světové zdravotnické organizace jsou **hlavními pilíři aktivního stáří:**

- ✿ zdraví
- ✿ pocit bezpečí
- ✿ možnost být součástí společnosti
- ✿ možnost se na něčem podílet

V rodinné či domácí péči o seniory jsou různé bariéry (nedostatek času, péče o mladší členy rodiny, špatné rodinné vztahy, nedostatek financí, vlastní zdravotní obtíže, potřeba specializované péče atd).

Péče o seniory v rámci rodiny je pro pečující osoby fyzicky i psychicky náročná. Vhodnou variantou, jak zajistit péči o seniory v domácím prostředí, je využití pečovatelských služeb či služeb osobní asistence, ať již na několik hodin, několik dní v týdnu či nepřetržitě. Hlavními výhodami těchto služeb jsou profesionalita, odbornost, zdravotnické vzdělání, zkušenosti.

Vyrovnat se a přijmout fakt stárnutí jako součást lidského života je důležitým mezníkem v životě každého člověka. **Se stářím přichází mnoho změn:**

- ✿ v oblasti sociální (odchod do penze, ztráta partnera, přijetí pomoci od druhých),
- ✿ v oblasti fyzické (úbytek sil, onemocnění),
- ✿ v oblasti psychické (pokles poznávacích funkcí, afektivní změny).



Odborná literatura (Švancara, J. – Psychická involuce a psychologické aspekty adaptace ve stáří. 2004) uvádí koncept optimální adaptace na stáří:

**„5 PÉ“:**

**PERSPEKTIVA** = životní perspektiva – způsob, jakým starý člověk chápe smysl života. Dobře adaptovaný senior zaměřuje svoji pozornost na budoucnost, stanovuje si přiměřené cíle, má svá očekávání.

**PRUŽNOST** = v souvislosti s chováním, vnímáním, myšlením a prožíváním. Důležitá je schopnost seniora nebát se nových věcí, měnit své zvyklosti, přizpůsobit se měnícímu se prostředí, navazovat a udržovat sociální kontakty.

**PROZÍRAVOST** = pracovat úsporněji, předvídat průběh situací, poučení z chyb, pomáhá při řešení problémů.

**POKOZUMĚNÍ, POCHOPENÍ PRO DRUHÉ** = schopnost empatie je chápána jako jeden z klíčů k udržení dobrých rodinných a sociálních vazeb. Především v komunikaci s mladší generací mohou vznikat napětí, nesoulad, nedorozumění.



**POTĚŠENÍ** = udržení radosti ze života, mít svá přání, potřeby a možnosti.

Z výše uvedeného je patrné, že bychom se měli zaměřit na budování pozitivního obrazu stáří, dostat do povědomí lidí, že staří lidé nejsou vždy osamělí, neatraktivní, nemohoucí a nemocní, ale naopak jsou i aktivní, potřební pro společnost a stále jí mají co nabídnout ☺.



# Alzheimerova choroba

Jednoznačná diagnóza Alzheimerovy choroby není zatím možná, aniž by byla provedena pitva. Neurologickým vyšetřením se však dá s velkou pravděpodobností zjistit, zda příčinou problémů je právě tato choroba.

Počáteční fáze Alzheimerovy choroby je pro nemocného nejtěžším obdobím, stejně tak pro partnera či partnerku. Pacienti v počáteční fázi dosahují stupně vyspělosti osmi- až desetiletého dítěte. S postupem nemoci klesají na úroveň dítěte pětiletého nebo i mladšího. Není to věk, který prožívají ve své mysli, ale věk, kterému odpovídá jejich schopnost porozumět vnějším podnětům. V poslední stadiu demence klesnou pacienti na úroveň nemluvněte. Tak, jako malé děti postupně zábrany získávají, pacienti je ztrácejí.

## Porozumějte osobě trpící demencí

- ✿ Jak nemoc postupuje, pacient ve svých představách mládne. Jinými slovy – jeho krátkodobá paměť se vytrácí čím dál víc.
- ✿ Důležité je snažit se zjistit, jaký věk ve svých představách dotyčná osoba prožívá, protože to nám napoví, do jakého období spadají jeho vzpomínky (hledá maminku = dospívá, ptá se po manželovi – věk 20-30 let, touží po dětech, své nepoznává = dětem jsou cca 4 roky).
- ✿ V určité fázi přestávají pacienti poznávat sami sebe, a když mluví do zrcadla, rozmlouvají vlastně s někým jiným, kdo je mnohem starší, než oni. To může působit na pacienta nepříznivě, protože člověk v zrcadle nereaguje a vypadá nemocně. V takovém případě zrcadlo odstraňte. Pokud však rozhovor s osobou v zrcadle přináší pacientovi radost, nebraňte mu.
- ✿ Jakmile zjistíme, jaký věk pacient právě prožívá, budeme mít větší šanci se s ním domluvit a možná se dozvíme i věci, o nichž jsme neměli ani tušení. Věk, ve kterém pacient zrovna žije, se během dne mění. Ráno může být pacient vnímavější, ale večer třeba hledá svou matku. Když těmto výkyvům porozumíme, otevře se nám okno do pacientovy duše. A jak poznáme, že jsme našli správnou odpověď? Stačí se podívat do pacientovy tváře, ta prozradí všechno.

## Nezapomněl na vás. Kdo jste?

- ✿ Nemusí vás poznat, ale váš hlas rozezná i v pozdním stadiu nemoci.
- ✿ Rodiny často přestanou navštěvovat nemocné z důvodu, že je stejně nepozná. Ale přestože nevědí, kdo jste, vy víte, kdo jsou oni. Když půjdete na návštěvu za svoji matkou/otcem, vezměte s sebou svoji fotografii, kde jste ve věku, ve kterém vás oni vidí ve svých představách. Poklekněte, abyste se zmenšili, a oni si možná na moment uvědomí vaši přítomnost, protože pro ně jste malé děti. Oslovte je jménem, ukažte svoji fotografii, a aniž byste řekli, že na ní jste vy, nechte je vyprávět...
- ✿ Pokud se dotyčnému nezamlouváte, uvědomte si, že mu pravděpodobně připomínáte někoho, koho nikdy neměl v lásce. Neberte si to osobně.

- ⊗ **Nikdy pacienta neopravujte! Hrajte s ním hru** a žijte s ním v období, ve kterém se právě nachází. Neodpovídejte váhavě. To, čemu pacienti rozumí, nejsou slova, ale to, jak je říkáte a jak se přitom tváříte. Říká se tomu terapeutická lež, která je ku prospěchu pacienta.
- ⊗ Abychom získali pocit domova, potřebujeme vědět, že jsme v daném prostředí vítáni a že do něj patříme. Nepřestávejte proto pacientům projevovat lásku a porozumění.
- ⊗ Člověk s demencí se postupně zbavuje zábrán, svým chováním vyjadřuje přesně to, co si myslí a co cítí.
- ⊗ Pacient nevidí, ale cítí váš dotek. Neslyší, ale vnímá váš úsměv. 90% toho, čemu pacienti rozumějí, nejsou vaše slova. Rozumějí řeči těla, výrazům obličeje a tónu hlasu.

### **Pacient se stále opakuje, jak na to?**

- ⊗ Mějte trpělivost. Každý okamžik představuje nový začátek
- ⊗ Místo nevhodné reakce pacienta zaměstnejte.
- ⊗ Odpovídejte krátce a jednoduše.
- ⊗ Poslouchejte, aniž byste soudili. Neodporujte, i když nesouhlasíte.

### **Když se pacient necítí ve své kůži**

- ⊗ Důležité je poznat, zda pacienta něco nebolí – používají se různé stupnice intenzity bolesti (popsání bolesti od jedné do deseti či dle výrazů obličeje od usmívajícího se k plačícímu).
- ⊗ Promluvit s rodinou pacienta, jak se s bolestí dokázal vypořádat v minulosti. Zjistit pacientovu anamnézu.

### **Soumrakový syndrom - Sundowning**

- ⊗ Jedná se o zhoršení mentálního stavu pacienta, ke kterému dochází navečer (při západu slunce) a který se projevuje zvýšenou zmateností, touláním, halucinacemi...
- ⊗ Pro jeho zmírnění se doporučuje zavedení režimu – 5 každodenních aktivit (zkrášlovací půlhodinka, procházka, šlofik, zpěv/hudba, zábavný pořad v TV).

### **Co je správné?**

„Nakonec nezáleží na tom, kolik roků jsi prožil, ale jak jsi ta léta prožil“ (Abraham Lincoln).

Myslete na to, co by vyhovovalo vám. Žít tři měsíce, jíst podle chuti, spát, kdy se vám zachce, jít na procházku, kdy se vám zlíbí, nebát se upadnout a nakonec umřít s pusou plnou sušenek, protože máte cukrovku nebo stále dokola poslouchat co smíte a nesmíte, přestože víte, že kvalita vašeho života již není taková? Je-li pro vás kvalita života přednější než jeho délka, pak vězte, že osoba, o níž pečujete, je stejného názoru. A tak prosím respektujte tato práva pacienta:

Právo na spánek  
Právo na teplo  
Právo upadnout  
Právo odmítnout léky  
Právo odmítnout koupel  
Právo na ticho a klid  
Právo volby  
Právo na stravu  
Právo na sladké



Chcete, aby ostatní rozhodovali o tom, co na své poslední pouti zde na Zemi smíte a co ne? Všimněte si, jak jednoduché je upírat druhému to, po čem touží. Ale co kdyby se tak choval někdo k vám?

„Nikdy nepohlížejte na druhého svrchu, pokud mu nepomáháte vstát.“

## Síla doteku

- ⊗ Dotek je jednou ze základních životních potřeb.
- ⊗ Povzbudivý dotek ukotví člověka prostorově dezorientovaného.
- ⊗ Jediným dotekem dokážeme druhého ujistit, že není sám a že si ho vážíme.
- ⊗ Dotekem dáváte najevo soucit a starostlivost.
- ⊗ Pro někoho je dotek ryze osobní věc, ne každý má rád fyzický kontakt. Nesuďme ale podle sebe, vnímejme potřeby nemocného. Je třeba najít takový způsob doteku, který pacienta nejvíc potěší.



## Zamyšlení

- ⊗ Lidé trpící Alzheimerovou chorobou žijí v současném okamžiku - máme příležitost prožít každý okamžik, nelpět na minulosti a nedělat si starost o budoucnost.
- ⊗ Nedokáží skrýt, překroutit či změnit své emoce – máme příležitost reagovat na nefalšované pocity a tím třeba i zkvalitnit své vztahy s ostatními lidmi. Poví věci, které by před nástupem choroby nikdy neřekl.
- ⊗ Nemocní nás mohou naučit, jak brát život s nadhledem.
- ⊗ Často nám nastavují zrcadlo – odrážejí to, co z nás vyzařuje.

## Krabice vzpomínek

Co byste vložili do krabice, která by měla vypovídat o vaší mámě, manželce, babičce? Byl by to parfém, šátek, šperk, fotografie, milostné dopisy, recepty?

Co byste vložili do krabice, která by měla vypovídat o vašem otci, manželovi, dědečkovi? Bylo by to oblíbené nářadí, kšiltovka, hodinky, kolínská, kravata, noviny?

Rozhodnete-li se svého blízkého svěřit do péče někoho jiného, nezapomeňte na jeho vzpomínkovou krabici. Až jednou nebude mít svůj den a bude mu třeba smutno, může mu dát pečovatelka jeho vzpomínkovou krabici. Probírání věcí, které měl rád, mu vyčaruje úsměv na tváři.



## Zdroje:

- ⊗ Manuál pomoci nevidomým - Okamžik
- ⊗ Alzheimer: dejte jim lásku a štěstí – Jolene Brackey
- ⊗ Psychosociální adaptace ve stáří a nemoci – Hana Ptáčková, Radek Ptáček a kolektiv
- ⊗ Psychická involuce a psychologické aspekty adaptace ve stáří. 2004 - Švancara, J.

## Internetové zdroje:

<https://kreativnija.cz/jak-jednat-s-pasivne-agresivnim-clovekem-tyto-tipy-vam-usnadni-komunikaci-i-dosazeni-cile/>

[Jak jednat s rozčileným člověkem - Kotábová - kotabova.com](http://www.kotabova.com)

<http://www.sousoszn.cz/pro-verejnost/rady-a-porady/rady-pro-komunikaci-s-agresivnim-clovekem-1515cs.html?page=2>

<http://www.gark.net/clanek/uklidneni-agresivniho-cloveka>

[http://www.spmPCR.cz/wp-content/uploads/delightful-downloads/2015/06/rozdil\\_MP\\_DO.pdf](http://www.spmPCR.cz/wp-content/uploads/delightful-downloads/2015/06/rozdil_MP_DO.pdf)

<http://www.kmoprohandicap.cz/desatero-komunikace-s-osobami-s-mentalnim-a-dusevnim-znevychodnenim/>

<https://www.tichyvet.cz/jak-komunikovat-s-neslysicimi>

## Materiál připravili a zpracovali zaměstnanci Centra Kosatec:

Mgr. Pavlína Potůčková

Mgr. Linda Švihlíková

Bc. Jaromír Kincl

Jana Krpatová, DiS.

Bc. Gabriela Vlková

Bc. Jitka Kupcová



