

Komunikowanie się

POLISH | ENGLISH

Niniejszy arkusz informacyjny omawia niektóre zmiany w porozumiewaniu się, pojawiające się w wyniku demencji i podaje propozycje, w jaki sposób członkowie rodziny i przyjaciele mogą pomóc. Zawiera on też pewne osobiste rady co do komunikowania się na piśmie przez osobę chorą na demencję.

Tracenie możliwości porozumiewania się może być jednym z głównych powodów frustracji i problemów dla osób cierpiących na demencję, ich rodzin i opiekunów. W miarę postępowania choroby, osoba na nią cierpiąca stopniowo traci możliwość komunikowania się. Coraz trudniej jej się wyrazić wypowiedzieć i zrozumieć, co inni mówią.

Niektóre zmiany w porozumiewaniu się

Każdy chory na demencję jest jednostką i dlatego problemy z komunikowaniem się i z uczuciami są bardzo indywidualne. Istnieje wiele przyczyn demencji, zaś każda z nich powoduje różne zmiany w mózgu.

Niektóre zauważalne zmiany to:

- Trudności z znalezieniem odpowiedniego słowa. Podobne słowo może być podane zamiast zapomnianego słowa.
- Mowa chorego może być płynna, lecz trudno zrozumieć jej sens.
- Chory może nie być w stanie zrozumieć, co się do niego mówi lub może uchwycić tylko część wypowiedzi.
- Mogą także zanikać umiejętności czytania i pisania.
- Chory może przestać przestrzegać form towarzyskich dotyczących rozmowy: przerywać ją, ignorować osobę mówiącą lub nie odpowiadać na pytania.
- Mogą wystąpić trudności w należytych wyrażaniu jego uczuć.

Od czego zacząć?

Ważne jest sprawdzenie, czy słuch i wzrok chorego nie są osłabione. Okulary lub aparat słuchowy w niektórych przypadkach mogą okazać się pomocne. Trzeba sprawdzić, czy aparat słuchowy dobrze działa i czy okulary są regularnie czyszczone.

Należy mieć na uwadze

Kiedy zdolności poznawcze, takie, jak zdolność rozumowania i logicznego myślenia pogarszają się, osoba z demencją prawdopodobnie komunikować się będzie na poziomie uczuć.

Należy pamiętać

Komunikacja odnosząca się do uczuć i nastawień składa się z trzech elementów:

- 55% to komunikacja niewerbalna, która jest przekazywaniem informacji za pomocą mimiki, postawy i gestu
- 38% to ton i barwa głosu
- 7% to słowa, których używamy.

Te dane statystyczne* podkreślają, jak ważne jest, w jaki sposób rodzina i opiekunowie są postrzegani przez osobę chorą na demencję. Negatywna mowa ciała, jak westchnienia, czy podniesione brwi, może być łatwo zauważalna.

* Mehrabian, Albert (1981) Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes. 2nd ed. Belmont, CA: Wadsworth.

Czego warto spróbować?

Życzliwe podejście

Ludzie zachowują uczucia i emocje nawet, jeśli nie rozumieją, o czym się mówi. Jest więc ważne, by zawsze zachować ich godność i poczucie własnej wartości. Bądźcie Państwo ustępliwi i dajcie im zawsze dużo czasu na odpowiedź. W miarę możliwości posłuchajcie Państwo dotykiem, aby zwrócić na siebie uwagę i przekazać uczucie ciepła, przywiązania i serdeczności.

Sposób rozmowy

- Należy być spokojnym i mówić w łagodny, rzeczowy sposób.
- Zdania powinny być krótkie, proste i dotyczyć jednej sprawy na raz.
- Trzeba dać dość czasu, aby wypowiedź została zrozumiana.
- Dobrze jest w miarę możliwości używać dla orientacji imion, jak na przykład „twój syn Jacek”.

National Dementia Helpline 1800 100 500

dementia.org.au

1 OPIEKA NAD CHORYMI NA DEMENCJĘ

Komunikacja niewerbalna

Możliwe, że konieczne będzie użycie gestów i mimiki, aby lepiej porozumieć się z chorym. Może pomóc wskazanie lub zademonstrowanie. Dotyk i trzymanie za rękę pomogą utrzymać uwagę chorego i są równocześnie oznaką życzliwości. Ciepły uśmiech i wspólny śmiech mogą często powiedzieć więcej, niż słowa.

Odpowiednie otoczenie

- Należy unikać przeszkadzającego hałasu, na przykład telewizji lub radia.
- Łatwiej będzie chorej osobie śledzić tok mowy, jeśli osoba mówiąca pozostanie w jednym miejscu, szczególnie, jeśli będzie się znajdować na linii jej wzroku.
- Trzymanie się tego samego porządku zajęć ograniczy dezorientację i pomoże w komunikowaniu się.
- Utrzymanie tego samego podejścia może zmniejszyć dezorientację. Powtarzanie wiadomości przy użyciu dokładnie tych samych słów jest ważne dla rodziny i opiekunów.

Czego NIE robić

- Nie należy sprzeczać się. To tylko pogorszy sytuację.
- Nie należy wydawać poleceń.
- Nie należy mówić o tym, czego chory nie powinien robić. Lepiej zasugerować, co może robić.
- Nie należy być protekcyjnym. Protekcyjny ton może być odebrany nawet wtedy, gdy słowa nie będą zrozumiane.
- Nie należy zadawać wielu bezpośrednich pytań, na które odpowiedź wymaga dobrej pamięci.
- Nie należy mówić o obecnych osobach tak, jakby ich w tym miejscu nie było.

Zob. *Understanding difficult behaviours* (Zrozumieć trudne zachowania) autorstwa Anne Robinson, Beth Spencer i Laurie White. 1989. Eastern Michigan University, Ypsilanti, Michigan.

Rady osoby chorej na demencję

U Christine Bryden (Boden) stwierdzono demencję, gdy miała 46 lat. Podzieliła się ona swoimi wieloma spostrzeżeniami na temat sposobów, jakie mogą wykorzystać członkowie rodziny i przyjaciele, by pomóc osobie chorej na demencję. Christine jest także autorką wielu publikacji, w tym *Who will I be when I die* (Kim będę, gdy umrę). Jest to pierwsza książka napisana przez Australijczyka chorego na demencję.

Christine podpowiada następujące sposoby komunikacji z osobą chorą na demencję:

- Dajcie nam czas na wypowiedzenie się. Poczekać, aż znajdziemy w bezładnym stosie gdzieś tam na dnie naszego mózgu słowo, które chcemy użyć. Nie starajcie się kończyć za nas naszych zdań. Po prostu słuchajcie i nie sprawiajcie, byśmy czuli się zażenowani, jeśli gdzieś zapodziejcie się nam wątek tego, co chcieliśmy powiedzieć
- Nie ponaglajcie nas tylko dlatego, że nie możemy myśleć, czy mówić dostatecznie szybko, by ci powiedzieć, czy się z tobą zgadzamy. Spróbuj dać nam czas na to, byśmy ci odpowiedzieli i byś się dowiedział, czy my rzeczywiście chcemy coś zrobić
- Kiedy chcecie mówić do nas, pomyślcie o jakimś sposobie, by można to było zrozumieć bez zadawania pytań, które mogą nas niepokoić lub być dla nas nieprzyjemne. Jeśli zapomnieliśmy o jakimś szczególnie ważnym, niedawnym wydarzeniu, nie zakładajcie, że nie było ono dla nas ważne. Po prostu podpowiedzcie nam łagodnie. Możemy mieć chwilową lukę w pamięci.
- Nie próbujcie zbyt pomóc nam przypomnieć sobie jakieś bieżące zdarzenie. Jeśli nigdy nie zostało ono zarejestrowane, nigdy nie będziemy w stanie go przywołać z pamięci.
- Unikajcie w miarę możliwości hałasu w tle. Jeśli działa telewizor, wyciszcie go najpierw.
- Jeśli wokół płaczą się dzieci, pamiętajcie, że szybko się zmęczymy i będzie nam bardzo trudno skoncentrować się na rozmowie. Może jedno dziecko na raz i bez hałasu w tle będzie lepszym wyjściem.
- Może przydałyby się zatyczki do uszu w centrum handlowym lub w innych hałaśliwych miejscach.

DODATKOWE INFORMACJE

Dementia Australia oferuje wsparcie, informację, edukację i porady. Skontaktuj się z National Dementia Helpline pod numerem **1800 100 500**, albo odwiedź naszą stronę internetową **dementia.org.au**



Interpreter

Pomoc językową uzyskać można dzwoniąc do Translating and Interpreting Service na numer **131 450**.

Communication

This Help Sheet explains some of the changes in communication that occur as a result of dementia and suggests ways that families and carers can help. It also includes some personal tips on communication written by a person with dementia.

Losing the ability to communicate can be one of the most frustrating and difficult problems for people living with dementia, their families and carers. As the illness progresses, a person with dementia experiences a gradual lessening of their ability to communicate. They find it more and more difficult to express themselves clearly and to understand what others say.

Some changes in communication

Each person with dementia is unique and difficulties in communicating thoughts and feelings are very individual. There are many causes of dementia, each affecting the brain in different ways.

Some changes you might notice include:

- Difficulty in finding a word. A related word might be given instead of one they cannot remember
- They may speak fluently, but not make sense
- They may not be able to understand what you are saying or only be able to grasp part of it
- Writing and reading skills may also deteriorate
- They may lose the normal social conventions of conversations and interrupt or ignore a speaker, or fail to respond when spoken to
- They may have difficulty expressing emotions appropriately

Where to begin

It is important to check that hearing and eyesight are not impaired. Glasses or a hearing aid may help some people. Check that hearing aids are functioning correctly and glasses are cleaned regularly.

Keep in mind

When cognitive abilities such as the ability to reason and think logically deteriorate, the person with dementia is likely to communicate at a feeling level.

Remember

Communication relating to feelings and attitudes is made up of three parts:

- 55% is body language which is the message we give out by our facial expression, posture and gestures
- 38% is the tone and pitch of our voice
- 7% is the words we use

These statistics* highlight the importance of how families and carers present themselves to a person with dementia. Negative body language such as sighs and raised eyebrows can easily be picked up.

* Mehrabian, Albert (1981) *Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes*. 2nd ed. Belmont, CA: Wadsworth.

What to try

Caring attitude

People retain their feelings and emotions even though they may not understand what is being said, so it is important to always maintain their dignity and self esteem. Be flexible and always allow plenty of time for a response. Where appropriate, use touch to keep the person's attention and to communicate feelings of warmth and affection.

Ways of talking

- Remain calm and talk in a gentle, matter of fact way
- Keep sentences short and simple, focusing on one idea at a time
- Always allow plenty of time for what you have said to be understood
- It can be helpful to use orienting names whenever you can, such as "Your son Jack"

Body language

You may need to use hand gestures and facial expressions to make yourself understood. Pointing or demonstrating can help. Touching and holding their hand may help keep their attention and show that you care. A warm smile and shared laughter can often communicate more than words can.

The right environment

- Try to avoid competing noises such as TV or radio
- If you stay still while talking you will be easier to follow, especially if you stay in the person's line of vision
- Maintain regular routines to help minimise confusion and assist communication
- It is much less confusing if everyone uses the same approach. Repeating the message in exactly the same way is important for all the family and all carers

What NOT to do

- Don't argue. It will only make the situation worse
- Don't order the person around
- Don't tell them what they can't do. Instead suggest what the person can do
- Don't be condescending. A condescending tone of voice can be picked up, even if the words are not understood
- Don't ask a lot of direct questions that rely on a good memory
- Don't talk about people in front of them as if they are not there

Adapted from *Understanding difficult behaviours*, by Anne Robinson, Beth Spencer and Laurie White 1989. Eastern Michigan University, Ypsilanti, Michigan.

Tips from a person with dementia

Christine Bryden (Boden) was diagnosed with dementia at age 46, and has shared a number of her insights about ways that families and friends can help a person with dementia. Christine is also the author of a number of publications, including *Who will I be when I die?*, the first book written by an Australian with dementia.

Christine provides these tips for communicating with a person with dementia:

- Give us time to speak, wait for us to search around that untidy heap on the floor of the brain for the word we want to use. Try not to finish our sentences. Just listen, and don't let us feel embarrassed if we lose the thread of what we say
- Don't rush us into something because we can't think or speak fast enough to let you know whether we agree. Try to give us time to respond – to let you know whether we really want to do it
- When you want to talk to us, think of some way to do this without questions that can alarm us or make us feel uncomfortable. If we have forgotten something special that happened recently, don't assume it wasn't special for us too. Just give us a gentle prompt – we may just be momentarily blank
- Don't try too hard though to help us remember something that just happened. If it never registered we are never going to be able to recall it
- Avoid background noise if you can. If the TV is on, mute it first
- If children are underfoot remember we will get tired very easily and find it very hard to concentrate on talking and listening as well. Maybe one child at a time and without background noise would be best
- Maybe ear plugs for a visit to shopping centres, or other noisy places

FURTHER INFORMATION

Dementia Australia offers support, information, education and counselling. Contact the National Dementia Helpline on **1800 100 500**, or visit our website at **dementia.org.au**



For language assistance phone the Translating and Interpreting Service on **131 450**