

Hatékony kommunikáció demenciával élő személlyel



Health and
Social Care



Gondolatok egy demenciával élő személytől

„Ismerjük az érzéseket, de nem ismerjük a cselekményt. A mosolyod, a nevetésed és az érintésed az, amivel kapcsolatot teremtünk.”¹

Christine Bryden



Miért fontos a kommunikáció?

Valószínű, hogy a demenciával élő személy kommunikációs képessége valamilyen módon érintett. Ez függ a sérült agyterülettől és/vagy a személy betegségének a stádiumától.

A személy nem tudja megváltoztatni a velünk való kommunikációjának a módját. A mi feladatunk megváltoztatni a saját kommunikációnk módját annak érdekében, hogy javítsuk a megértését és a közérzetét.

Ennek a tájékoztató füzetnek az a célja, hogy általános áttekintést adjon azokról a lehetséges kommunikációs nehézségekről, amelyekkel a demenciával élő személy szembe találhatja magát. Ilyenek:

- az emlékezetkiesés;
- a gondolatok megformálásának nehézsége;
- a megértési nehézségek;
- a szóbeli kifejezés nehézsége.

Nem minden demenciával élőnél fordul elő ezek mindegyike.

Ezen kívül útmutatást ad arról, hogy miként kommunikálhat hatékonyabban a demenciával élő személlyel és hogyan értheti meg a személyben felmerülő érzéseket.

Emlékezet- kiesés

Az emlékezetkiesés vagy a gyenge rövidtávú memória a demenciával élő személyeknél az alábbi jelenségeket okozhatja:

- nehezen emlékeznek vissza arra, hogy mit mondtak nekik;
- a beszélgetés lényegétől vagy témájától eltérnek;
- ismételnék dolgokat, ugyanazt kérdezzetik, többször ugyanazt mesélik el vagy sokszor ugyanazt az információt közlik;
- sokat mesélnek a múltból;
- nehézséget okoz emberek, helyek és tárgyak nevére visszaemlékezni;
- elkezdene mondani valamit és közben elfelejtik, hogy miről akartak beszélni.

Gondolatok egy demenciával élő személytől

„Az empátia gyógyít...
olyannak szeress
bennünket, amilyenek
vagyunk.”¹

Christine Bryden

Hasznos tanácsok

- A beszélgetés elején és közben többször is mondja a személy nevét, hogy felkeltse a figyelmét.
- Próbáljon meg ugyanolyan magasságban ülni, mint a demens személy.
- Ismételve meg a mondandóját, ha úgy véli, hogy a demens személy nem hallotta vagy nem értette meg őt.
- Ha többen is jelen vannak, akkor próbáljon meg egyszerre csak egy személlyel beszélni.
- A kulcsszavakat írja le, ezzel is alátámasztva az elmondottakat (ha a személy olvasási képessége nem sérült).
- Vezesse be a témát és 'rendezze meg a jelenetet' a személynek, pl. „A János öcséről szeretnék beszélni”.
- Finoman emlékeztesse a személyt arra, amiről ő vagy ön éppen beszélt, pl. „éppen most mondta, hogy...”.

Ötletek a memória frissítésére

A személy demenciájának kezdeti szakaszaiban néhány dolgot megtehet, hogy felfrissítse az emlékezetét:

- bízathatja írásos jegyzetek készítésére, pl. naptárba vagy üzenőtáblára;
- órákkal és időjelzőkkel emlékeztetőket állíthat be a demenciával élő személy számára;
- felírtos címkéket és képes címkéket helyezhet el ajtókon és fiókokon, hogy emlékeztesse a személyt azok tartalmára;
- naplót vezethet a napi eseményekről és a látogatók számára, hogy megjegyzéseket írhasanak be a látogatásukról;
- tollat és papírt tarthat a telefon mellett;
- fontolja meg a fontos információk napi ismételtetését saját magának;
- állítson fel fontossági sorrendet a megjegyzendő dolgokról;
- a demenciával élő személyt folyamatosan vonja be a döntésekbe és próbálja elkerülni azt, hogy ön veszi át az irányítást;



Gondolatok egy demenciával élő személy rokonától

„Ha a demens személy beszél és a beszélgetés témája egyik témától a másikig csapong, akkor a vele levő személynek követnie kell ezt, még akkor is, ha ennek nem sok értelme van.”

Segítség a gondolatok megformálásában

Az agyunkban megformált gondolatokat és eszméket használunk a mondandónk kialakításához. A demens személy számára nehézséget jelenthet a gondolatok és eszmék megformálása vagy mások gondolatainak felfogása és megértése. Ez azt jelentheti, hogy az illető személy számára nehézséget jelent:

- arra gondolni, amit mondani akar, ami megnehezíti számára a beszélgetés kezdeményezését;
- megérteni, amit mondtak neki, így nehézséget jelent az utasítások betartása;
- a másokkal való beszélgetésbe bekapcsolódni vagy azt figyelemmel kísérni;
- megfelelően megválaszolni kérdéseket.

Hasznos tanácsok

- Tartson szünetet, és hagyjon időt arra, hogy a demens személy feldolgozza az ön által mondott vagy kérdezett dolgot és megfogalmazza a válaszát.

Gondolatok egy demenciával élő személy rokonától

„Emlékszem, amikor apánál előjött a 'ping-pong' hatás – azt hiszem, így nevezik. Ha valamire azt mondta, hogy 'ragyogó', akkor én is mondtam, hogy 'ragyogó', majd ő újra kimondta; és ez jó párszor így ismétlődött.”

- Használjon kézmozdulatokat és nem verbális célzásokat, például rámutatást vagy képeket az ön által elmondottak megértésének támogatására.
- Ismételje meg a mondandóját, ha úgy véli, hogy a demens személy nem hallotta vagy nem értette meg önt.
- Csökkentse a figyelemelterelő dolgokat és a zaj szintjét.
- Írja le az ön által kimondott kulcsszavakat és/vagy mutasson képeket a megértés elősegítésére. Ha a demens személy elveszíti figyelmét, akkor diszkréten emlékeztesse a témára, pl. „A nyakláncáról szeretnék beszélni magával”.

Segítség a megértésben

A demenciával élő személy állapota határozza meg, hogy mennyire képes megérteni és feldolgozni a hallott információt és arra reagálni, csakúgy, mint ezek sebességét. Emiatt nehézségük támadhat az alábbiakkal:

- a másokkal való beszélgetésbe bekapcsolódni vagy azt figyelemmel kíséрни;
- megérteni vagy emlékezni arra, amit mondtak neki;
- kérdések megfelelő megválaszolásának képessége;
- figyelemmel kíséрни televíziós vagy rádiós műsorokat.

Hasznos tanácsok

- Lassan és érthetően beszéljen, normál hangerővel.
- Mondandóját fogja rövidre és beszéljen egyszerűen.
- Ismételje meg, ha úgy véli, hogy a demens személy nem hallotta vagy nem értette meg, amit ön mondott.
- Mondja el másféleképpen is, ha nem biztos benne, hogy a személy az ismételés ellenére megértette.
- Hangsúlyozza ki a kulcsszavakat.
- Tartson szünetet, és hagyjon időt arra, hogy a demens személy feldolgozza az ön által mondottakat.
- Használjon kézmozdulatokat és nem-verbális kommunikációt az ön által elmondottak megértésének támogatására.
- Ha több személy is jelen van, akkor próbáljon meg egyszerre csak egy személlyel beszélgetni.
- Használjon képeket és leírt szavakat a megértés elősegítésére (ha a személy olvasási és képfelismerési képessége nem sérült).
- Kerülje az olyan szólásokat, mint 'beadja a derekát' - mondja inkább azt, hogy 'megházasodik'.
- Vezesse be a témát és 'rendezze meg a jelenetet' a személynek, pl. „A Rózsai húgodról szeretnék beszélni”.

Gondolatok egy demenciával élő személy rokonától

„Volt mindig olyan téma, amire visszatérhattünk apával, mint az esküvő, vagy Easkey falu és a horgászás. Rájöttem, hogy nagy segítségre voltak azok a témák, amikhez visszanyúlhattunk, amikor nehezen találta a szavakat, mert ezek ismerősek voltak számára és megkönnyítették neki a beszélgetés megkezdését olyasmiről is, amihez nehezen találta a szavakat.”

Segítség a verbális kifejezésben

A demens személy számára nehézséget jelenthet a beszélgetéshez szükséges gondolatok összerendezése és kifejezése. A beszélgetés elkezdése és a témához ragaszkodás szintén megnehezülhet, mert a személy számára esetleg nehézséget okoz a gondolatok megformálása és a koncentráció.

A tiszta beszéd képességét befolyásolhatja a 'zavarosnak' ható beszéd. A beszélgetésben való részvétel nehézségei lehetnek többek közt:

- zavaros beszéd;
- a 'rossz' szó használata, pl. 'konyhát' mond, amikor 'fürdőszobát' akart mondani;
- nehezen találja a megfelelő szavakat;
- habozás és ismétlések;
- eltérés másik irányba/a témára való összpontosítás megszűnése;
- a beszéd összefolyik/kevésbé tisztán hallatszik;
- a másokkal folyó beszélgetésbe bekapcsolódás vagy annak figyelemmel kísérése;
- kérdések megfelelő megválaszolásának képessége;
- emberek, helyek vagy tárgyak nevére visszaemlékezés;
- a megszólalás képessége.



Hasznos tanácsok

- Lehetőség szerint kerülje a kérdésfeltevést – ez a válaszadásra való kényszerszerűen jelent a személynek. Próbáljon helyette javasolni dolgokat, pl. „mit szólna egy csésze teához?” és „menjünk sétálni egyet”.
- Ha a demens személy nehezen találja a szavakat, akkor adjon javaslatokat, de ne fejezze be a mondatot helyette.
- Ha a demens személy nem tudja világosan kifejezni magát, akkor a jobb megértés érdekében figyeljen jobban a nem-verbális kommunikációjára (testbeszéd, arckifejezések).
- Ösztönözze a kommunikáció minden formáját – kézmozdulatokat, arckifejezéseket, képeket stb.
- Ha nem értette meg, amit a demens személy mondott, akkor megkérheti rá, hogy ismételje el. Azonban kerülje a túl gyakori visszakérdezést, nehogy felidegesítse.

Hasznos mondatok

- Gondterheltnek/nyugtalanannak látszik.
- Én magam sem emlékszem.
- Lehet, hogy eltűnt a...
- Nehéz lehet egyes dolgokra visszagondolni.
- Ezt csináljuk együtt.
- Nagyon elkelne a segítsége.
- Én is magányosnak és egyedül érzem magam.
- Nekem is jól jönne egy barát.
- Nem kiábrándító, mikor nem jut eszébe egy szó?
- Ez nem a ...-val kapcsolatos?
- Mennyire szeretett ...-ben lakni!

Nem-verbális kommunikáció

A nem-verbális utalások mintegy 93 %-át teszik ki az egymással való kommunikációnak. Nagyobb betekintést biztosít abba, hogy a demens személy mit akar mondani, különösen akkor, ha a verbális kommunikáció nehézkes. A nyelvvel kapcsolatban esetleg felmerülő minden nehézség ellenére a nem-verbális kommunikáció sok esetben ép marad. Ezért különösen figyeljen az összes nem-verbális utalásra, mint az arckifejezések, kézmozdulatok, rámutatások stb., mivel ezek segíthetnek megérteni, hogy a demens személy mit akar közölni.

Igen/nem

Fontos megjegyezni, hogy a demenciával élő személy összekeverheti az igen/nem választ. A személy 'nemet' mondhat, miközben 'igent' akart, és fordítva. Ezért – amint már tanácsoltuk – különösen figyeljen arra, hogy a nem-verbális utalásai mit akarnak kifejezni.

Az érzések megértése

A demens személy továbbra is ugyanazokat az érzéseket éli át, mint ön vagy én. Azonban a kognitív funkció változásai – a kommunikáció egyre nagyobb nehézségeivel együtt – azt jelentik, hogy az egyénnek erőfeszítést okoz ezeknek az érzéseknek a szokásos módon való közlése. Éppen ezért a kommunikációjában és/vagy a viselkedésében fennálló különbség a személy által kifejezni próbált szükséglet vagy érzés jelzése lehet.

A demencia lefolyása során a személy beszédének és viselkedésének akaratlagos szabályozása egyre jobban romlik. Ezért tudatában kell lennünk, hogy miként kommunikálunk a személlyel és a reakcióink milyen hatást fejtenek ki az adott személy pillanatnyi érzelmeire és viselkedésére. A demenciával élő személy nem lesz képes alkalmazkodni vagy változtatni azon, ahogyan kifejezi magát.

A mi feladatunk megváltoztatni a saját kommunikációnk módját annak érdekében, hogy hatékonyan támogassuk a személyt. Nekünk kell MEGÁLLNI, NÉZNI és HALLGATNI, és keresni a jelentést minden közlés vagy viselkedés mögött, különösen akkor, ha a személy ideges vagy ingerült.

Fontos, hogy a személy tényleges szavai vagy cselekedetei mögé lássunk, és megkeressük a közölni szándékozott mögöttes érzést, és erre hatékonyan reagáljunk. Ha a demens személy például azt mondja, hogy „A mamát akarom” vagy „Haza akarok menni”, akkor a biztonság és a szeretet iránti igényét közli velünk. Beszéljen a személlyel az édesanyjáról vagy az otthoni életéről, például „Tudom, hogy hiányzik a mama”. Lehet,

hogy a személy esettnek érzi magát és hiányolja a biztonságot. Nyugtassa meg és próbálja a biztonság érzetét keltetni. A személy figyelmen kívül hagyása vagy figyelmének elterelése nem foglalkozik a háttérben levő, éppen kifejezett érzéssel. Miután foglalkozott az érzésekkel, hasznos lehet a személy figyelmének elterelése valamilyen tevékenység vagy egy másik feladat elkezdésével, vagy megfelelő esetben egy csésze teával való megkínálás.

Fontos, hogy szánjunk időt arra, hogy megpróbáljuk megérteni a demenciával élő személy érzéseit és élményeit annak érdekében, hogy javíthassuk életminőségét és jó közérzetét.





Kerülendő mondatok

- Az előbb kérdezte ezt.
- Maga már nem megy dolgozni.
- Édesanyja már régen meghalt.
- Inkább foglalja el magát valamivel.
- Már megint elfelejtette.
- Már mondtam magának.
- Várjon egy pillanatot.
- Hagyja abba ezt.

Egyéb olyan területek, amelyek

befolyásolhatják a kommunikációt

Olvasás és írás

A demenciát átélő személy olvasási képessége romolhat. Az olvasás nehézkessé válhat, mivel a személy esetleg nem emlékszik az olvasottakra, nem érti meg a szavakat vagy nem tud elég hosszán koncentrálni. Vannak olyan időszakok, amikor a személy csak rövid, egyszerű mondatokat vagy csupán szavakat tud megérteni.

A betegség az írást is érinti, mivel esetleg nem tudja megtartani és használni a tollat és nem tudja papírra vetni gondolatait.

Ha a demenciával élő személy láthatóan küzd az olvasással vagy az írással, és ez látható módon ingerli vagy frusztrálja, akkor finoman nyugtassa meg és ne kérje meg arra, hogy olvasson vagy írjon az ön kedvéért.

Használjon képes vagy fényképes könyveket vagy nagy betűvel nyomtatott könyveket.

Amikor nem az angol az első nyelv

Előfordulhatnak olyan esetek, amikor a demenciával élő személy nem első nyelvként beszéli az angolt. Ha más nyelven beszél vagy váltogat az angol és egy másik nyelv között, akkor hasznos lehet tolmácsot kérni a látogatáshoz. A tolmács betekintést nyújthat a személy nyelvi képességeibe és hasznos mondatokkal láthatja el önt a hatékony kommunikáció segítésére.

Amikor jelentős halláskárosodás áll fenn

Ha jelentős halláskárosodás érinti a személy másokkal való kommunikációját, akkor mérlegelni kell az érzékszervi károsodással foglalkozó csoporthoz való átirányítását.

Hasznos címek

Alzheimer Társaság

Unit 4
Balmoral Business Park
Boucher Crescent
Belfast
BT12 6HU
Tel: 028 9038 7770
www.alzheimers.org.uk

Age NI

3 Lower Crescent
Belfast BT7 1NR
0808 808 7575
www.ageuk.org.uk/northern-ireland

Carers Northern Ireland

58 Howard Street
Belfast
BT1 6PJ
028 9043 9843

Észak-Írországi Demenciaszolgálatok Fejlesztési Központja

The Mount Business & Conference
Centre
2 Woodstock Link
Belfast
BT6 8DD
Észak-Írország
E-mail: dementiacentreni@stir.ac.uk
Tel: 028 9073 0160 vagy 01786467740

Észak-Írországi Egészségügyi és Szociális Gondozó Tolmácsszolgálat

First floor – Graham House
Knockbracken Healthcare Park
Saintfield Road
Belfast BT8 8BH
028 9056 3794

Vezető szerző: Ruth Sedgewick, Belfast Health and Social Care Trust.
2014. január

Hivatkozások

1. Bryden C. *Táncoltam a demenciával: Történetem a demenciával való pozitív együttélésről*. London: Jessica Kingsley Publishers; 2005

Irodalomjegyzék

Alzheimer Társaság UK. Kommunikáció [online]. Beszerezhető innen: http://www.alzheimers.org.uk/site/scripts/documents_info.php?documentID=130 [Legutóbbi hozzáférés 2014. augusztus 20.]

Barnes CJ. *Beszélgetős dolgok. Prezentáció a kommunikációs és memóriaproblémákkal küzdő személyek gondozói számára*. A szerző kiadása. 2003.

Powel J. *Szakíts időt a kommunikációra. Segítségnyújtás demenciával élő idős személyeknek*. London: Hawker Publications; 2000.

Köszönetnyilvánítások

Köszönet illeti a következőket:

Észak-Írország regionális beszéd- és nyelvterápiás demenciafóruma

Belfast Health and Social Care Trust demencia ambuláns/házigondozó szolgálta

Egyes információk átvételének forrása:

Dementia Care Matters,

St George's House,

34-36 St George's Road,

Brighton, BN2 1ED.

Tel: 01273 242335.

Web: www.dementiacarematters.com

E-mail: info@dementiacarematters.com



Public Health
Agency

Public Health Agency

12-22 Linenhall Street, Belfast BT2 8BS.

Tel: 0300 555 0114 (local rate).

www.publichealth.hscni.net

Find us on:



YouTube



Dementia
Together NI



Northern Ireland
Executive

www.northernireland.gov.uk

DELIVERING SOCIAL CHANGE