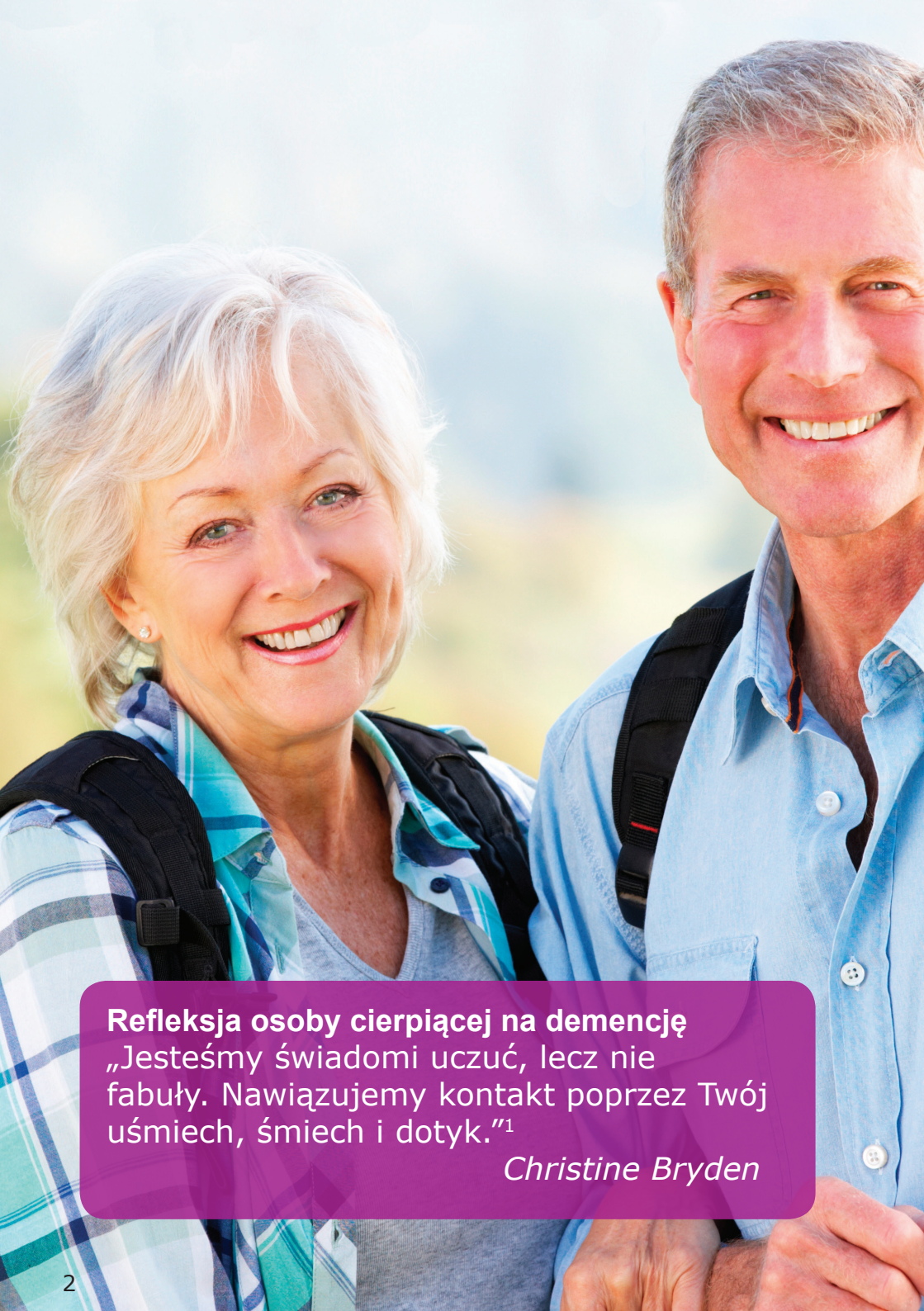


Skuteczne komunikowanie się z osobą, która cierpi na demencję



Health and
Social Care



Refleksja osoby cierpiącej na demencję
„Jesteśmy świadomi uczuć, lecz nie fabuły. Nawiązujemy kontakt poprzez Twój uśmiech, śmiech i dotyk.”¹

Christine Bryden



Dlaczego komunikacja jest tak ważna?

W przypadku osób cierpiących na demencję prawdopodobne jest, że ich zdolność do porozumiewania się będzie w jakiś sposób dotknięta. Będzie to zależało od obszaru mózgu, który jest uszkodzony i/lub od etapu choroby.

Osoba cierpiąca na demencję nie jest w stanie zmienić sposobu, w jaki się porozumiewa ze światem zewnętrznym. Naszą odpowiedzialnością jest zmiana sposobu porozumiewania się, aby zwiększyć zrozumienie i dobre samopoczucie u osób ze zdiagnozowaną demencją.

Niniejsza ulotka ma na celu dostarczyć ogólny przegląd możliwych trudności, jakich może doświadczyć osoba cierpiąca na demencję, w tym:

- utrata pamięci;
- trudności z formułowaniem myśli;
- trudności ze zrozumieniem;
- trudności z wyrażaniem się.

Nie wszystkie osoby cierpiące na demencję doświadczą każdego z powyższych problemów.

Ulotka przedstawia również wskazówki dotyczące sposobów pozwalających na skuteczniejszą formę porozumiewania się z osobami cierpiącymi na demencję i zrozumieniem ich stanów emocjonalnych.

Utrata pamięci

Utrata pamięci lub słaba krótkoterminowa pamięć może spowodować, że osoba cierpiąca na demencję będzie:

- mieć trudności z przypomnieniem sobie, co jej powiedziano;
- schodzić z tematu rozmowy;
- powtarzać się, zadawać te same pytania, opowiadać tę samą historię lub podawać tę samą informację kilka razy;
- często mówić o przeszłości;
- doświadczać trudności z przypominaniem sobie imion osób i nazw miejsc lub przedmiotów;
- zaczynać coś mówić i zapomnieć, o czym rozmawia.

Refleksja osoby cierpiącej na demencję

„Współczucie leczy...
po prostu kochajcie nas
takimi, jakimi jesteśmy.”¹

Christine Bryden

Przydatne porady

- Należy zwracać się do osoby chorej na demencję po imieniu na początku rozmowy i w jej trakcie, aby zachować jej uwagę.
- Postaraj się siedzieć na tej samej wysokości, co osoba cierpiąca na demencję.
- Należy powtórzyć wypowiedź, jeżeli brakuje nam pewności, czy osoba z demencją usłyszała lub zrozumiała jej treść.
- Gdy obecnych jest kilka osób, warto postarać się, aby można było słyszeć wypowiedź tylko jednej z nich.
- Zapisuj kluczowe słowa, aby podkreślić tematykę wypowiedzi (jeżeli osoba z demencją nadal potrafi czytać).
- Wprowadzaj temat i „przygotuj grunt”, np. „Chciałbym porozmawiać o Twoim bracie Janie”.
- Delikatnie przypominaj choremu, o czym rozmawialiście, np. „Właśnie mówiłeś(aś) mi o...”.

Pomysły dla poprawienia pamięci

Istnieje kilka czynności, które można wykonywać, aby poprawić pamięć osób na wczesnym etapie demencji:

- zachęcać używanie pisemnych notatek, np. na kalendarzu lub tablicy;
- używać zegarków i liczników, aby ustawić przypomnienia dla osoby z demencją;
- umieszczać pisemne etykiety i naklejki z obrazkami na drzwiach i szufladach, aby przypominać choremu, co się w nich znajduje;
- prowadzić pamiętnik codziennych wydarzeń a dla gości, aby zapisywali swoją wizytę;
- upewniać się, że przy telefonie znajdują się papier i długopis;
- rozważyć codzienne przypominanie ważnych informacji;
- ustanawiać priorytety względem najważniejszych rzeczy do zapamiętania;
- upewniać się, że osoba z demencją bierze udział w podejmowaniu decyzji i unikać przejmowania kontroli.



Refleksja członka rodziny osoby, cierpiącej na demencję

„Gdy osoba z demencją jest w trakcie rozmowy i rozmowa schodzi z jednego tematu na drugi, osoba z nią przebywająca powinna podążać jej śladem, niezależnie od tego, czy ma to sens, czy nie.”

Pomoc z formułowaniem myśli

Myśli i przemyślenia, które formułujemy w głowie, wpływają na to, co mówimy. Osoba z demencją może mieć trudności z formułowaniem myśli i przemyśleń lub z docenieniem lub zrozumieniem myśli innych. Oznacza to, że osoba z demencją może mieć trudności z:

- wymyśleniem tematu rozmowy, w związku z czym będzie jej trudno rozpocząć rozmowę;
- zrozumieniem, co się do niej mówi, i w wyniku tego z przestrzeganiem instrukcji;
- włączeniem się do rozmowy z innymi lub nadążaniem za nią;
- udzielaniem właściwych odpowiedzi na pytania.

Przydatne porady

- Zrób przerwę i daj osobie z demencją czas na przemyślenie, co powiedziała lub o co zapytałaś, i na sformułowane odpowiedzi.
 - Używaj gestów i niewerbalnych sygnałów, takich jak wskazywanie palcem lub używanie obrazków, aby pomóc zrozumieć, co mówisz.
 - Powtórz co powiedziałaś, jeżeli nie jesteś pewien, czy osoba z demencją usłyszała lub zrozumiała.
 - Ograniczaj rozproszenia i hałas.
 - Zapisuj kluczowe słowa, które wymawiasz i/lub pokazuj obrazki, aby ułatwić zrozumienie.
 - Jeżeli osoba z demencją straci koncentrację, delikatnie przypomnij jej temat rozmowy, np. „Chciałbym porozmawiać z Tobą o Twoim naszyjniku”.

Refleksja członka rodziny osoby, cierpiącej na demencję:

„Pamiętam, jak z tatą

używałam metody

‘ping-pongowej’, tak się

chyba nazywa. Jeżeli

on powiedział, że coś

jest „wspaniałe”, ja

mówiłam „wspaniałe”,

a następnie on je

znowu wypowiadał;

słowo było tym

sposobem powtarzane

dobre kilka razy.”

Pomoc ze rozumieniem

Stan zdrowia osoby z demencją może wpływać na jej zdolność rozumienia, przetwarzania informacji i odpowiadania na nią, jak i na prędkość reakcji werbalnej. Oznacza to, że osoba cierpiąca na demencję może mieć trudności z:

- włączeniem się do rozmowy z innymi lub nadążaniem za nią;
- zrozumieniem lub przypomnieniem sobie, co się do niej mówi;
- udzielaniem właściwych odpowiedzi na pytania;
- śledzeniem programów w telewizji lub radio.

Przydatne porady

- Mów wolno, wyraźnie i nie głośniej ani ciszej, niż normalnie.
- Używaj krótkich i prostych zdań.
- Przy braku pewności powtarzaj wypowiedzi, aby osoba z demencją usłyszała lub zrozumiała treść komunikatu.
- Użyj innego sformułowania jeżeli nie jesteś pewien, czy chory Cię zrozumiał nawet, jeżeli powtórzyłeś swoją wypowiedź.
- Kładź nacisk na kluczowe słowa.
- Zrób przerwę i daj choremu czas na przemyślenie tego, co powiedziałeś.
- Używaj gestów i niewerbalnych sygnałów, aby pomóc zrozumieć treść wypowiedzi.
- Gdy obecnych jest kilka osób, warto postarać się, aby jednocześnie wypowiadała się tylko jedna osoba.
- Używaj obrazków lub zapisanych słów, aby pomóc zrozumieć treść komunikatu (jeżeli chory nadal potrafi czytać i rozpoznawać obrazki).
- Unikaj używania idiomów, np. „chajtnąć się” - zamiast tego powiedz „wziąć ślub”.
- Wprowadzaj temat i „przygotuj grunt” dla osoby, np. „Chciałbym porozmawiać o Twojej siostrze Róży”.

Refleksja członka rodziny osoby, cierpiącej na demencję

„Pomocne są tematy, do których można zawsze powrócić, na przykład w przypadku taty o ślubie lub Easkey i łowieniu ryb. Bardzo pomagało mieć kilka tematów, na których można było się skupić, gdy tata miał trudności ze znalezieniem słów, ponieważ były one znajome i rozpoczynały rozmowę, dla której był w stanie znaleźć słowa”.

Pomoc z komunikacją werbalną

Osoba z demencją może mieć trudności z organizowaniem i wyrażaniem myśli, które są potrzebne dla przeprowadzania rozmowy. Zdolność do zaczynania rozmów i trzymania się tematu może również być zaburzona, ponieważ chory może mieć trudności z formułowaniem myśli i skupieniem się.

Zdolność do jasnego wyrażania się może być dotknięta przez mowę, która może wydawać się „zdezorientowana”. Do trudności z przeprowadzaniem rozmów można zaliczyć:

- beładną mowę;
- używanie „niewłaściwego” słowa, np. „kuchnia” zamiast „łazienka”;
- zmaganie się ze znalezieniem właściwego słowa;
- wahanie i powtarzanie się;
- odbieganie od tematu/utrata koncentracji;
- niewyraźna/niejasna mowa;
- włączenie się do rozmowy z innymi lub nadążanie za nią;
- udzielanie właściwych odpowiedzi na pytania;
- przypomnienie sobie imion osób i nazw miejsc lub przedmiotów;
- niezdolność do wymyślenia tematu rozmowy.



Przydatne porady

- Unikaj zadawania pytań, jeżeli jest to możliwe - wywierają one presję na osobę, aby odpowiedziała. Zamiast tego staraj się składać propozycje, np. „Napijmy się herbaty” lub „Pójdźmy na spacer”.
- Gdy osoba z demencją ma trudności ze znalezieniem właściwego słowa, zaoferuj kilka sugestii, lecz unikaj kończenia za nią zdania.
- Jeżeli osoba z demencją ma trudności z jasnym wyrażeniem myśli, zwróć uwagę na jej komunikację niewerbalną (mowa ciała, wyraz twarzy), ponieważ może ona zawierać wskazówki.
- Zachęcaj używania wszelkich form komunikacji, gestów, wyrazów twarzy, obrazków, itd.
- Jeżeli wypowiedź osoby ze zdiagnozowaną demencją okazała się niezrozumiała, należy poprosić o jej powtórzenie. Unikaj robienia tego zbyt często, ponieważ mogłoby to prowadzić do zdenerwowania.

Przydatne wyrażenia

- Wyglądasz na zmartwionego(a)/ niespokojnego(a).
- Ja też nigdy nie mogę sobie przypomnieć.
- Wyglądasz, jakbyś tęsknił(a) za swoim...
- Czasami trudno jest coś wymyśleć.
- Zróbmy to razem.
- Naprawdę potrzebuję Twojej pomocy.
- Też czuję się samotny(a) i zagubiony(a).
- Mi również przydałby się przyjaciel.
- Prawda, że frustrujące jest, gdy nie możesz sobie przypomnieć słowa?
- Czy jest to coś związane z...?
- Uwielbiałeś(aś) mieszkać w...

Niewerbalna komunikacja

Niewerbalne sygnały tworzą ok. 93% komunikacji międzyludzkiej. Pomagają lepiej zrozumieć, co osoba z demencją stara się powiedzieć, szczególnie w chwilach, kiedy komunikacja werbalna jest trudna. Pomimo wszystkich trudności, jakich można doświadczyć, niewerbalna komunikacja zazwyczaj zostaje nienaruszona. Należy zatem zwracać szczególną uwagę na wszystkie sygnały niewerbalne (wyrazy twarzy, gesty, wskazywanie palcem, itd.) ponieważ pomagają nam zrozumieć, co próbuje wyrazić osoba z demencją.

Tak/nie

Ważne jest pamiętać, że osoba cierpiąca na demencję może czasem pomylić odpowiedzi „tak” i „nie”. Osoba może powiedzieć „nie” gdy ma na myśli „tak” lub odwrotnie. Jak wskazano powyżej, należy więc zwracać szczególną uwagę na sygnały niewerbalne.

Rozumienie emocji

Osoba z demencją będzie dalej odczuwać te same emocje, co inni. Niemniej jednak, zmiany w funkcjach poznawczych jak i coraz większe trudności z porozumiewaniem się mogą oznaczać, że osoba zmaga się z komunikowaniem tych emocji w sposób, jaki robiłaby to w przeszłości. Z tego powodu różnice w sposobie porozumiewania się i/lub zachowaniu mogą wskazywać na potrzebę lub uczucie, które osoba próbuje wyrazić.

W miarę jak stan osoby z demencją się pogarsza, ich zdolność do kontrolowania mowy i/lub zachowania również będzie się pogarszać. W związku z tym należy być świadomym sposobu, w jaki porozumiewamy się z chorym i jak nasze odpowiedzi wpływają na jego emocje i zachowanie. Osoba cierpiąca na demencję nie będzie w stanie dostosować lub zmienić sposobu, w jaki się wyraża.

Naszą odpowiedzialnością jest zmiana sposobu porozumiewania się, aby być w stanie skutecznie wesprzeć chorego. Musimy się **ZATRZYMAĆ**, **SPOJRZEĆ** i **POSŁUCHAĆ** oraz szukać znaczenia w każdej komunikacji i każdym zachowaniu, szczególnie, jeżeli osoba jest niespokojna lub zestresowana.

Ważne jest, aby spojrzeć poza słowa i działaniami i poszukać skrytego uczucia, które jest komunikowane, i odpowiednio na nie zareagować. Jeżeli osoba z demencją powie na przykład „Chcę moją mamę” lub „Chcę pójść do domu”, możliwe, że próbuje wyrazić potrzebę poczucia bezpieczeństwa i miłości. Porozmawiaj z chorym o jego/jej mamie i domu, np. „Na pewno tęsknisz za swoją mamą”. Osoba ze zdiagnozowaną demencją może czuć się zagubiona i niepewna. Uspokój ją, dodaj otuchy i spróbuj sprawić, aby poczuła się bezpiecznie. Ignorowanie osoby lub zmiana tematu nie rozwiąże problemu i uczuć, które są wyrażane. Po rozprawieniu się z emocjami, pomocne mogłoby być odwrócenie uwagi poprzez rozpoczęcie nowego zajęcia, innej czynności lub zaoferowanie szklanki herbaty, w zależności od sytuacji.

Ważne jest, aby poświęcić czas na próbę zrozumienia emocji i doświadczeń osoby cierpiącej na demencję, aby być w stanie poprawić jej samopoczucie i jakość życia.





Wyrażenia, których należy unikać

- Właśnie mnie o to zapytałeś(aś).
- Nie chodzisz już do pracy.
- Twoja mama zmarła dawno temu.
- Nie możesz sam(a) sobie wymyślić zajęcia?
- Znowu zapomniałeś(aś).
- Już ci mówiłem(am).
- Poczekaj chwilę.
- Przestań.

Inne aspekty, które mogą mieć wpływ na komunikację

Czytanie i pisanie

U osób ze zdiagnozowaną demencją umiejętność czytania może być ograniczona. Czytanie może im sprawiać trudność, ponieważ mogą oni nie być w stanie przypomnieć sobie, co przeczytali, zrozumieć słowa lub skupić się wystarczająco długo. Są chwile, gdy osoba z demencją rozumie jedynie krótkie, proste, zapisane zdania lub proste słowa.

Zdolność do pisania może również być ograniczona, jeżeli chory nie potrafi już trzymać i używać długopisu lub nie jest już w stanie wyrażać swoje myśli słowami.

Jeżeli wygląda na to, że osoba z demencją zмага się z czytaniem i/lub pisanem, i wygląda na zdenerwowaną lub zfrustrowaną, delikatnie ją uspokój i nie proś jej już, aby czytała lub pisała.

Używaj książek z obrazkami i zdjęciami oraz książek z większym drukiem.

Jeżeli angielski nie jest językiem ojczystym

Może się zdarzyć, że językiem ojczystym osoby z demencją nie jest angielski. Jeżeli mówi w innym języku, lub używa angielskiego i innego języka, mogłoby być pomocne, aby zorganizować spotkanie z tłumaczem ustnym. Tłumacz ustny będzie w stanie wyciągnąć wnioski o zdolnościach językowych chorego i zasugerować przydatne wyrażenia, które pomogą skuteczniej porozumieć się.

Jeżeli osoba z demencją cierpi również na upośledzenie słuchu

Jeżeli poważne upośledzenie słuchu przeszkadza osobie w porozumiewaniu się z innymi, należy wziąć pod uwagę skierowanie jej do zespołu ds. zaburzeń sensorycznych.

Przydatne kontakty

Alzheimer's Society

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

The Northern Ireland Dementia Services Development Centre

The Mount Business &
Conference Centre
2 Woodstock Link
Belfast
BT6 8DD
Northern Ireland
Email: dementiacentre@stir.ac.uk
tel.: 028 9073 0160 lub
01786467740

Usługi tłumaczeniowe Northern Ireland Health and Social Care Interpreting Service

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

Główny autor: Ruth Sedgewick, fundusz Belfast Health and Social Care Trust.

Styczeń 2014

Referencje

1. Bryden C. *Dancing with Dementia: My Story of Living Positively with Dementia*. London: Jessica Kingsley Publishers; 2005

Bibliografia

Alzheimer's Society UK. Communicating [online]. Dostępne w sieci: http://www.alzheimers.org.uk/site/scripts/documents_info.php?documentID=130 [strona ostatnio sprawdzona w dniu 20 sierpnia 2014 r.]

Barnes CJ. *Chatter Matters. A presentation for Carers of People with Communication and Memory Difficulties*. Opublikowane przez autora. 2003.

Powel J. *Care to Communicate. Helping the Older Person with Dementia*. London: Hawker Publications; 2000.

Podziękowania

Podziękowania dla:

Regionalne forum logopedystyczne ds. demencji w Irlandii Północnej (Northern Ireland regional speech and language therapy dementia forum)

Usługi szpitalne i ambulatoryjne ds. demencji funduszu Belfast Health and Social Care Trust (Belfast Health and Social Care Trust dementia inpatient/outreach service)

Niektóre informacje opracowane na podstawie:

Dementia Care Matters,
St George's House,
34-36 St George's Road,
Brighton, BN2 1ED.
tel.: 01273 242335.

Strona internetowa: www.dementiacarematters.com

Email: 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:



Dementia
Together NI



Northern Ireland
Executive

www.northernireland.gov.uk

DELIVERING SOCIAL CHANGE