

Comunicarea eficientă cu o persoană care suferă de demență



Health and
Social Care



Gândurile unei persoane care suferă de demență

„Cunoaștem emoțiile, dar nu cunoaștem scenariul. Zâmbetul, râsul și atingerea ta sunt lucrurile la care ne conectăm.”¹

Christine Bryden



De ce este importantă comunicarea?

Când o persoană suferă de demență, cel mai probabil și capacitatea sa de comunicare va fi afectată într-un anumit mod. Aceasta va depinde de zona din creier care este deteriorată și/sau de stadiul progresiei bolii la respectiva persoană.

Persoana nu poate schimba modul în care comunică cu noi. Este responsabilitatea noastră să schimbăm modul în care noi comunicăm, pentru ca acea persoană să înțeleagă și să se simtă mai bine.

Această broșură are scopul de a vă furniza o prezentare generală a dificultăților de comunicare pe care le poate avea o persoană care suferă de demență, incluzând:

- pierderea memoriei;
- dificultăți în formarea ideilor;
- dificultăți de înțelegere;
- dificultăți legate de exprimarea verbală.

Nu toate persoanele cu demență se vor confrunta cu toate acestea.

Aceasta furnizează, de asemenea, îndrumări despre modul în care puteți comunica mai eficient cu o persoană care suferă de demență și să înțelegeți emoțiile persoanei respective.

Pierderea memoriei

Pierderea memoriei sau memoria pe termen scurt precară poate determina ca o persoană care suferă de demență:

- să aibă dificultăți legate de a-și reaminti ce i s-a spus;
- să divagheze de la subiectul sau tema conversației;
- să se repete, să pună aceeași întrebare, să spună aceeași poveste sau să ofere aceeași informație de mai multe ori;
- să discute mult despre trecut;
- să se confrunte cu dificultăți legate de numele persoanelor, ale locurilor și obiectelor;
- să înceapă să spună ceva și să uite despre ce vorbea.

Gândurile unei persoane care suferă de demență

„Empatia vindecă...iubiți-ne pur și simplu așa cum suntem”¹

Christine Bryden

Sfaturi utile

- Spuneți numele persoanei pentru a-i câștiga atenția la începutul conversației și pe parcursul acesteia.
- Încercați să stați așezat(ă) la același nivel cu persoana cu demență.
- Repetați ce ați spus dacă nu sunteți sigur(ă) că persoana cu demență v-a auzit sau înțeles.
- Atunci când sunt prezente mai multe persoane, încercați să vorbiți pe rând, câte unul(a) o dată.
- Notați cuvinte cheie care să susțină ce ați spus (în cazul în care capacitatea persoanei de a citi a rămas intactă).
- Prezentați subiectul și „pregătiți scena” pentru persoană, de exemplu: „Aș dori să discutăm despre fratele tău, Ion”.
- Amintiți cu blândețe persoanei ce spunea sau ce spuneți dvs., de exemplu: „Tocmai îmi spuneai că”.

Idei care ajută memoria

În fazele timpurii ale demenței există unele lucruri pe care le puteți face pentru a le ajuta memoria:

- încurajați utilizarea notițelor scrise, de exemplu un calendar sau un panou cu notițe;
- utilizați ceasuri și cronometre pentru a seta memento-uri pentru persoana cu demență;
- puneți etichete scrise și cu imagini pe uși și sertare pentru a ajuta persoana să-și amintească conținutul;
- țineți un jurnal cu evenimente zilnice și pentru ca vizitatorii să scrie informații cu privire la vizita lor;
- țineți un pix și o coală de hârtie lângă telefon;
- luați în considerare repetarea zilnică a informațiilor importante;
- stabiliți prioritatea lucrurilor care trebuie reținute;
- implicați persoana cu demență în luarea deciziilor și încercați să evitați preluarea controlului.



Gândurile unei rude ale unei persoane care a suferit de demență

„Atunci când persoana cu demență vorbește și conversația sare de la un subiect la altul, persoana cu care este trebuie pur și simplu să se adapteze la conversație, fie că are sens, fie că nu.”

Ajutor legat de formarea ideilor

Utilizăm gândurile și ideile pe care ni le formăm în minte pentru a influența ce urmează să spunem. O persoană cu demență poate avea dificultăți legate de formarea ideilor și gândurilor sau de evaluarea și înțelegerea ideilor altor persoane. Aceasta înseamnă că persoana poate avea dificultăți:

- să se poată gândi la ce are de spus, ceea ce face dificilă inițierea unei conversații pentru aceasta;
- să înțeleagă ce i s-a spus, ceea ce duce la dificultăți legate de respectarea instrucțiunilor;
- să poată participa sau urmări o conversație cu alte persoane;
- să poată răspunde în mod adecvat la întrebări.

Sfaturi utile

- Faceți pauză și dați-i timp persoanei cu demență să proceseze ce ați spus sau întrebat și să formuleze un răspuns.

Gândurile unei rude ale unei persoane care a suferit de demență

„Îmi amintesc când utilizam cu tata efectul de „ping-pong”, cred că așa se numește. Dacă spunea că ceva era „grozav”, eu spuneam „grozav” și apoi spunea și el din nou; făceam așa de câteva ori bune.”

- Utilizați gesturi și indicii non-verbale, cum ar fi indicarea într-o direcție sau utilizarea de imagini pentru a o ajuta să înțeleagă ce puneți.
- Repetați ce ați spus dacă nu sunteți sigur(ă) că persoana cu demență a auzit sau a înțeles ce ați spus.
- Reduceți la minim distragerile și nivelul de zgomot.
- Notați cuvintele cheie pe care le spuneți și/sau arătați imagini pentru a încuraja înțelegerea.
- Dacă persoana cu demență își pierde concentrarea, reamintiți-i cu blândețe subiectul, de exemplu: „Aș dori să discut cu despre colierul tău”.

Ajutor pentru a înțelege

Capacitatea unei persoane cu demență de a înțelege, procesa și răspunde informațiilor auzite și viteza cu care poate face acest lucru pot fi afectate de afecțiunea sa. Acest lucru le poate crea dificultăți legate de:

- a putea participa la ce se întâmplă sau a urmări o conversație cu alte persoane;
- a înțelege sau a-și reaminti lucrurile care li s-au comunicat;
- capacitatea de a răspunde în mod adecvat la întrebări;
- a urmări programe tv sau radio.

Sfaturi utile

- Vorbiți rar și clar, la un volum normal al vocii.
- Folosiți formulări scurte și simple.
- Repetați dacă nu sunteți sigur(ă) că persoana a auzit sau a înțeles ce ați spus.
- Modificați modul în care comunicați ceva, dacă nu sunteți sigur(ă) că persoana a înțeles, chiar dacă vă repetați.
- Subliniați cuvintele cheie.
- Faceți pauză și acordați timp persoanei să proceseze ce ați spus.
- Utilizați gesturi și comunicarea non-verbală pentru a ajuta la înțelegerea a ceea ce spuneți.
- Atunci când sunt prezente mai multe persoane, încercați să vorbiți pe rând, câte unul(a) o dată.
- Utilizați imagini și cuvinte scrise pentru a ajuta la înțelegere (în cazul în care capacitatea persoanei de a citi și de a recunoaște imagini este intactă).
- Evitați să spuneți lucruri cum ar fi „își pune pirostriile”, spuneți în schimb „se va căsători”.
- Prezentați subiectul și „pregătiți scena” pentru persoană, de exemplu: „Aș dori să discutăm despre sora ta, Rozalia”.

Gândurile unei rude ale unei persoane care a suferit de demență

„Să avem un subiect la care să revenim, cum ar fi cel legat de tata și de nuntă sau de localitatea Easkey și pescuit. Am constatat că, să avem subiecte asupra cărora să ne concentrăm, a fost foarte util atunci când îi era dificil să-și găsească cuvintele, deoarece îi erau familiare și putea porni o conversație pentru care-și putea găsi cuvintele.”

Ajutor pentru exprimarea verbală

O persoană cu demență poate avea dificultăți legate de organizarea și exprimarea ideilor, care sunt necesare pentru o discuție. Pot fi, de asemenea, afectate inițierea conversațiilor și rămânerea la subiect, deoarece persoana poate avea dificultăți legate de formarea ideilor și de concentrare.

Capacitatea de a vorbi clar poate fi afectată de vorbirea care poate părea „confuză”. Dificultățile de angajare în conversație pot include:

- vorbire dezordonată;
- utilizarea cuvântului „greșit”, de exemplu a spune „bucătărie” când vă referiți la „baie”;
- dificultăți legate de găsirea cuvântului potrivit;
- ezitări și repetiții;
- a discuta tangențial/pierderea concentrării asupra subiectului;
- vorbire nedeșlășită/care sună mai puțin clar;
- dificultăți legate de a se alătura activităților care desfășoară sau de a urmări ce spun alte persoane;
- capacitatea de a răspunde în mod adecvat la întrebări;
- dificultăți legate de numele persoanelor, locurilor sau obiectelor;
- dificultăți legate de a găsi ceva de spus.



Sfaturi utile

- Evitați, pe cât posibil, să puneți întrebări - acestea presează persoana să răspundă. Încercați să oferiți în schimb sugestii, de exemplu: „ce-ar fi să bem o ceașcă de ceai” și „hai să ne plimbăm”.
- Atunci când o persoană cu demență are dificultăți legate de găsirea cuvântului potrivit, oferiți sugestii, însă evitați să terminați propozițiile în locul său.
- Atunci când o persoană cu demență nu se poate exprima clar, urmăriți îndeaproape comunicarea non-verbală a acesteia (limbajul corporal, expresiile faciale) pentru a vă face o idee.
- Încurajați toate formele de comunicare, gesturile, expresiile faciale, imaginile, etc.
- Dacă nu ați înțeles ce a spus persoana cu demență, îi puteți cere să repete. Evitați să cereți prea des acest lucru, pentru a nu o supăra.

Expresii utile

- Pari îngrijorat(ă)/nervos(oasă).
- Nici eu nu pot să-mi amintesc asta niciodată.
- Pare că-ți lipsește...
- Poate fi dificil să te gândești la diverse lucruri.
- Hai să facem asta împreună.
- Chiar am nevoie de ajutorul tău.
- Și eu mă simt singur(ă) și pierdut(ă).
- Și mie mi-ar prinde bine un(o) prieten(ă).
- Nu-i așa că e frustrant când nu poți găsi cuvântul?
- Este cumva legat de...?
- Ți-a plăcut când locuiai în...

Comunicarea non-verbală

Indiciile non-verbale alcătuiesc aproximativ 93% din modul în care comunicăm unii cu alții. Acestea ne pot oferi o imagine mai complexă cu privire la ceea ce persoana care trăiește cu demență încearcă să spună, în special în momentele în care comunicarea verbală este dificilă. În pofida tuturor dificultăților de limbaj care pot fi resimțite, comunicarea non-verbală rămâne, de obicei, intactă. Prin urmare, acordăți o mai mare atenție tuturor indicilor non-verbale, cum sunt expresiile faciale, gesturile, indicarea într-o direcție etc., deoarece acestea ne pot ajuta să înțelegem ce ne comunică persoana cu demență.

Da/nu

Este important să reținem că o persoană care suferă de demență poate amesteca răspunsurile de tip da/nu. Persoana cu demență poate spune „nu” când vrea să spună „da” și invers. Prin urmare, conform sfaturilor, vă rugăm să acordați mare atenție lucrurilor transmise prin indiciile non-verbale ale persoanei.

Înțelegerea emoțiilor

O persoană cu demență va resimți aceleași emoții ca dvs. și ca mine. Cu toate acestea, modificările privind funcționarea cognitivă, împreună cu dificultățile crescute de comunicare pot însemna că persoana are dificultăți de a comunica aceste emoții într-un mod în care le-ar fi comunicat anterior. Din acest motiv, diferențele legate de comunicare și/sau comportament pot indica o nevoie sau o emoție pe care persoana încearcă s-o exprime.

Pe măsură demența evoluează, capacitatea persoanei de a-și controla vorbirea și comportamentele va fi în continuare afectată. Prin urmare, trebuie să fim conștienți de modul în care comunicăm cu persoana și modul în care răspunsurile noastre pot avea un impact asupra felului în care simte și se comportă persoana. Este posibil ca persoana care suferă de demență să nu poată ajusta sau modifica modul în care se exprimă.

Este responsabilitatea noastră să schimbăm modul în care comunicăm, pentru a sprijini eficient persoana. Trebuie SĂ NE OPRIM, SĂ PRIVIM și SĂ ASCULTĂM și să căutăm sensul care stă la baza fiecărei comunicări sau a fiecărui comportament, în special dacă persoana este nervoasă sau stresată.

Este important să privim dincolo de cuvintele sau acțiunile efective ale persoanei și să căutăm emoția de fond comunicată, și să răspundem eficient.

Dacă persoana cu demență spune, de exemplu: „O vreau pe mama mea” sau „Vreau

să merg acasă”, aceasta poate comunica nevoia de securitate și dragoste. Discutați cu persoana despre mama sa sau despre viața de acasă, spuneți, de exemplu „Sunt sigur(ă) că ți-e dor de mama ta”. Este posibil ca persoana să se simtă pierdută și nesigură. Reasigurați-o și încercați să promovați sentimente de siguranță. Ignorarea sau distragerea persoanei nu sunt o soluție pentru emoțiile de fond exprimate. După ce abordați emoțiile, poate fi util să încercați să distrageți atenția persoanei pornind o activitate, o sarcină diferită sau oferindu-i o ceașcă de ceai, după caz.

Este important să acordăm timp pentru a încerca să înțelegem emoțiile și experiența persoanei care suferă de demență, pentru a-i îmbunătăți calitatea vieții și sentimentul de bunăstare.





Expresii de evitat

- Tocmai m-ai întrebat asta.
- Tu nu mai mergi la muncă.
- Mama ta a murit acum mult timp.
- Nu te poți gândi la ceva de făcut?
- Ai uitat din nou.
- Ți-am spus deja.
- Așteaptă puțin.
- Încetează să mai faci așa.

Alte aspecte care pot afecta comunicarea

Cititul și scrisul

Capacitatea de a citi poate fi afectată atunci când o persoană se confruntă cu demența. Cititul poate deveni dificil, deoarece este posibil ca persoana să nu-și poată aminti ce a citit, să nu poată înțelege cuvintele sau să nu se poată concentra suficient timp. Există perioade în care persoana poate înțelege numai propoziții scrise scurte, simple sau câte un cuvânt.

Scrisul poate fi, de asemenea, afectat, deoarece este posibil să nu mai poată ține și utiliza un pix și să nu mai poată transpune ideile în cuvinte scrise.

Dacă persoana cu demență pare să aibă dificultăți legate de citit și/sau scris și pare supărată sau frustrată de acest lucru, oferiți-i, cu blândețe, asigurări și nu îi cereți să citească sau să scrie.

Utilizați imagini și cărți cu fotografii cu format mai mare.

Atunci când engleza nu este prima limbă

Pot exista cazuri în care persoana care suferă de demență nu vorbește engleza ca limbă nativă. Dacă dvs. vorbiți o altă limbă sau treceți de la engleză la altă limbă și invers, poate fi de ajutor să stabiliți vizita unui interpret. Interpretul vă poate oferi o evaluare a capacităților persoanei cu privire la utilizarea limbii și vă poate furniza propoziții utile pentru a ajuta la comunicarea eficientă.

Atunci când există o afectare semnificativă a auzului

Dacă pierderea semnificativă a auzului afectează capacitatea persoanei de a comunica cu alte persoane, trebuie să luați în considerare un consult la echipa pentru afectare senzorială.

Date de contact utile

Alzheimer's Society (Societatea pentru Alzheimer)

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

Age NI (Serviciile pentru Persoane Vârstnice din Irlanda de Nord)

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

Carers Northern Ireland (Societatea pentru Îngrijitori din Irlanda de Nord)

58 Howard Street
Belfast
BT1 6PJ
028 9043 9843

Northern Ireland Dementia Services Development Centre (Centrul de Dezvoltare pentru Servicii în domeniul Demenței din Irlanda de Nord)

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

Northern Ireland Health and Social Care Interpreting Service (Serviciul de Interpretariat al Serviciului de Sănătate și Asistență Socială din Irlanda de Nord)

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

Autor principal Ruth Sedgewick, Belfast Health and Social Care Trust (Trustul de Servicii Medicale și Asistență Socială din Belfast).
Ianuarie 2014.

Referințe

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

Bibliografie

Alzheimer's Society UK. Communicating [online]. Disponibil la adresa: http://www.alzheimers.org.uk/site/scripts/documents_info.php?documentID=130 [Last accessed 20 August 2014]

Barnes CJ. *Chatter Matters. A presentation for Carers of People with Communication and Memory Difficulties*. Publicat de autor. 2003.

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

Mulțumiri

Cu mulțumiri adresate:

Forumului regional privind logopedia și terapia limbajului din Irlanda de Nord

Serviciul de comunicare externă/persoane internate al Belfast Health and Social Care Trust (Trustului pentru Servicii Medicale și Asistență Socială din Belfast)

Unele informații adaptate din
Dementia Care Matters (Aspecte de îngrijire a bolnavilor de demență),
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:



Dementia
Together NI



Northern Ireland
Executive

www.northernireland.gov.uk

DELIVERING SOCIAL CHANGE