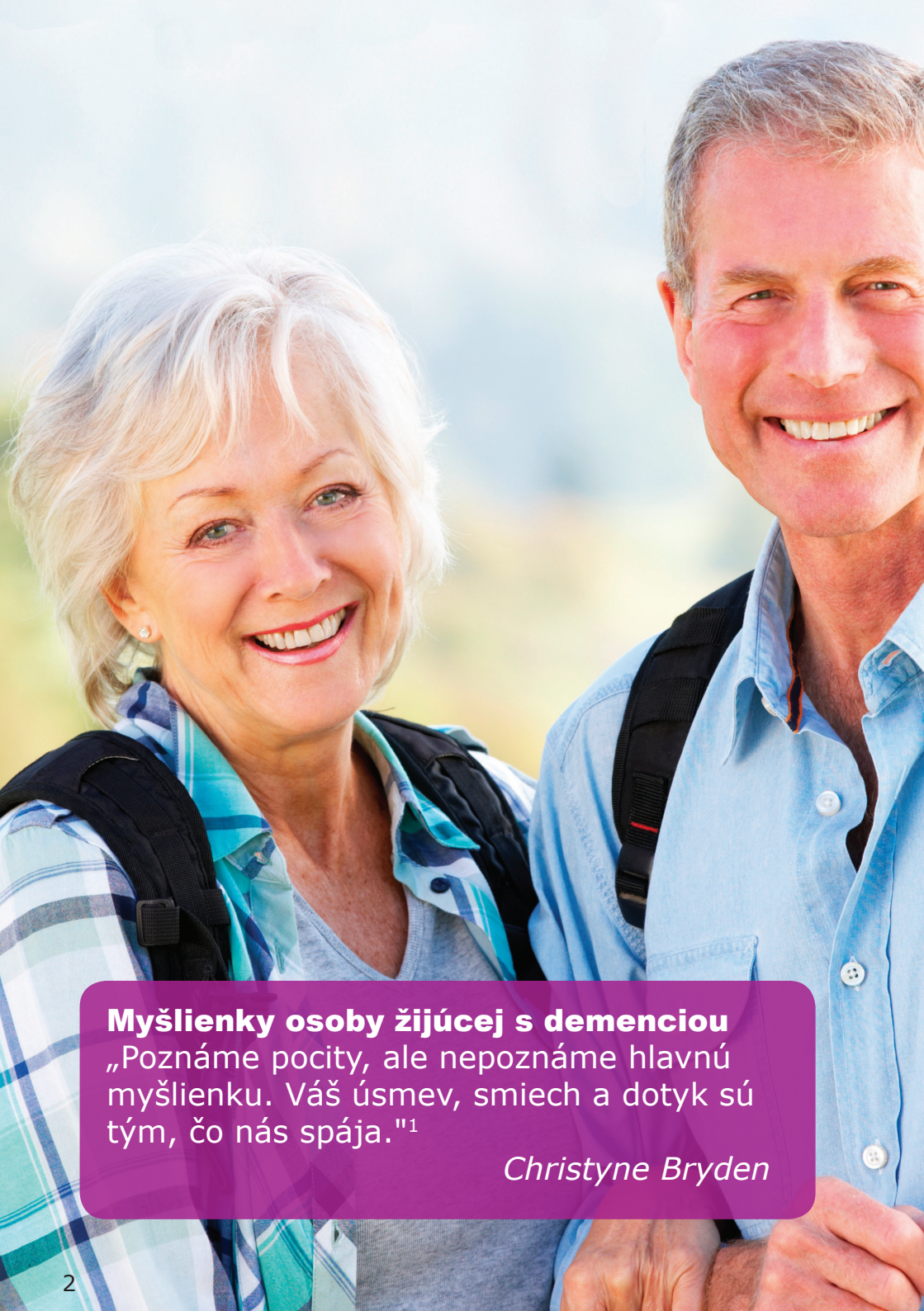


Efektívna komunikácia s osobou žijúcou s demenciou



Health and
Social Care



Myšlienky osoby žijúcej s demenciou

„Poznáme pocity, ale nepoznáme hlavnú myšlienku. Váš úsmev, smiech a dotyk sú tým, čo nás spája.“¹

Christyne Bryden



Prečo je komunikácia dôležitá?

Keď je osoba postihnutá demenciou, je možné, že jej schopnosť komunikovať bude určitým spôsobom touto chorobou ovplyvnená. Záleží to na tom, ktorá oblasť mozgu je postihnutá, a/alebo na štádiu, v ktorom sa práve choroba nachádza.

Táto osoba nie je schopná zmeniť spôsob, akým s nami komunikuje. Je našou zodpovednosťou zmeniť spôsob komunikácie tak, aby sme skvalitnili ich porozumenie a spokojnosť.

Táto brožúrka vám poskytne všeobecný prehľad možných komunikačných problémov u osoby postihnutej demenciou vrátane:

- straty pamäti;
- problémov sformulovať myšlienku;
- problémov s porozumením;
- problémov verbálneho vyjadrovania.

Nie u každej osoby postihnutej demenciou sa prejavia všetky tieto problémy.

Brožúrka vám pomôže pri efektívnejšej komunikácii s osobou žijúcou s demenciou a pri pochopení pocitov, ktoré táto osoba zažíva.

Strata pamäti

Strata pamäti alebo oslabená krátkodobá pamäť môžu byť u osoby žijúcej s demenciou príčinou:

- problémov pri zapamätaní si čo bolo povedané;
- odklonu od hlavného bodu či témy konverzácie;
- opakovania, pýtania sa tej istej otázky, toho istého príbehu alebo opakovania rovnakej informácie znova a znova;
- neustáleho rozprávania o minulosti;
- problémov s rozpomätaním sa na mená ľudí, miesta a predmety;
- toho, že osoba začne rozprávať, ale zabudne čo chcela povedať.

**Myšlienky osoby
žijúcej s demenciou**
„Empatia lieči...
jednoducho nás milujte
takých, akí sme.“¹
Christyne Bryden

Užitočné tipy

- Oslovte osobu menom, aby ste upútali jej pozornosť hneď na začiatku rozhovoru a aj počas neho.
- Skúste sedieť na tej istej úrovni ako osoba trpiaca demenciou.
- Zopakujte, čo ste povedali, ak si nie ste istý/-á, či vás osoba s demenciou počula či rozumela.
- Ak je prítomných viac osôb, snažte sa aby vždy hovorila len jedna osoba.
- Napíšte kľúčové slová, aby ste zdôraznili čo ste povedali (ak je osoba schopná čítať).
- Uveďte tému a „vytvorte scenériu“ pre osobu s demenciou, napríklad: „Chcel/-a by som hovoriť o tvojom bratovi Jánovi“.
- Citlivo pripomeňte osobe s demenciou, čo ste vy alebo ona povedali, napríklad: „Práve si mi hovoril/-a...“.

Nápady na podporu pamäti

Pri skorých štádiách demencie u danej osoby existuje niekoľko spôsobov ako im pomôcť pri zapamätávaní si:

- podporte ich aby si zapisovali poznámky, napríklad do kalendára alebo na poznámkovú tabuľu;
- používajte hodiny a časovače pri nastavovaní pripomienok pre osobu s demenciou;
- rozmiestnite popisky a obrázky na dvere a zásuvky, aby si osoba zapamätala ich obsah;
- píšete si denník s každodennými udalosťami a pre návštevy aby si mohli zaznamenať poznámky z ich návštevy;
- pri telefóne majte k dispozícii pero a papier;
- zväžte denné opakovanie dôležitých informácií;
- uprednostnite to, čo je nutné si zapamätať;
- ponechajte rozhodovanie na osobu s demenciou a snažte sa neprebrať zodpovednosť úplne.



Myšlienky príbuzných osoby žijúcej s demenciou

„Ak osoba s demenciou rozpráva a postupne prechádza z témy na tému, osoba rozprávajúca sa s ňou by ju mala nasledovať bez ohľadu na to, či to dáva zmysel alebo nie.“

Pomoc pri formovaní myšlienok

Na to, čo ideme povedať využívame myšlienky a obrazy, ktoré si tvoríme v hlave. Osoba s demenciou môže mať problémy formovať myšlienky a obrazy prípadne prijímať a chápať myšlienky iných. To znamená, že osoba môže mať problémy s/so:

- rozmyšľaním nad tým čo povedať, a to im sťažuje začať konverzáciu;
- pochopením toho, čo bolo povedané, kvôli čomu majú ťažkosti pochopiť inštrukcie;
- zapojením sa či sledovaním konverzácie s inými osobami;
- správnymi odpoveďami na otázky.

Užitočné tipy

- Počkajte a doprajte osobe s demenciou spracovať povedané či pochopiť otázku a formulovať odpoveď.
- Používajte gestá a neverbálne pomôcky ako je napríklad ukazovanie či obrázky na pomoc pri porozumení toho čo ste povedali.
- Zopakujte, čo ste povedali ak si nie ste istý/-á, či vás osoba s demenciou počula či rozumela tomu čo ste povedali.
- Minimalizujte rušivé vplyvy a hladinu hluku.
- Napíšte kľúčové slová, ktoré hovoríte a/alebo využite obrázky na zlepšenie porozumenia.
- Ak vás osoba s demenciou prestane vnímať, s citom jej pripomeňte tému rozhovoru, napríklad: „Rada/Rád by som sa tebou rozprával/-a o tvojom náhrdelníku.“

Myšlienky príbuzných osoby žijúcej s demenciou

„Pamätám si, že môj ocko často používal ping-pong efekt, tak sa to, myslím, volá. Ak on povedal, že je niečo úžasné, ja som zopakoval úžasné a potom to zopakoval zase on; a tak to išlo niekoľkokrát dokola.“

Pomoc pri porozumení.

Schopnosť osôb s demenciou porozumieť, spracovať a reagovať na vypočutú informáciu ako aj rýchlosť ich reakcie môže byť ovplyvnená ich ochorením. To môže byť príčinou problémov s/so:

- zapojením sa do okolitého diania či sledovaním konverzácie s inými osobami;
- pochopením a zapamätaním si toho, čo bolo povedané;
- správnymi odpoveďami na otázky;
- sledovaním televíznych programov či rádia.

Užitočné tipy

- Hovorte pomaly a jasne v normálnej hlasitosti.
- Používajte jednoduchý jazyk a krátke vety.
- Zopakujte, čo ste povedali, ak si nie ste istý/-á, či vás osoba s demenciou počula či rozumela.
- Povedzte to čo ste už povedali iným spôsobom, ak si nie ste istý/-á, či vám osoba s demenciou porozumela, a to napriek opakovaniu.
- Zdôraznite kľúčové slová.
- Počkajte a doprajte osobe s demenciou spracovať povedané.
- Použite gestá a neverbálnu komunikáciu na uľahčenie porozumenia toho, čo ste povedali.
- Ak je prítomných viac osôb, snažte sa aby vždy hovorila len jedna osoba.
- Využite obrázky aj písané slovo na uľahčenie porozumenia (ak je osoba schopná čítať a rozoznávať obrázky).
- Vyhnite sa obrazným výrazom ako napríklad „usadiť sa“ a použite jasný výraz „oženiť sa“.
- Uved'te tému a „vytvorte scenériu“ pre osobu s demenciou, napríklad: „Chcel/-a by som hovoriť o tvojej sestre Rose.“

Myšlienky príbuzných osoby žijúcej s demenciou

„Je dobré ak máte tému, na ktorú sa môžete spoľahnúť, napríklad u môjho ocka to bola svadba alebo Easkey a rybárčenie. Pomohlo mi, keď som mal po ruke témy na pomoc v prípade, keď nevedel nájsť tie správne slová, pretože to boli témy, ktoré mu boli známe, a tak mohol začať rozhovor, pri ktorom ľahko nachádzal tie správne slová.“

Pomoc pri verbálnom vyjadrovaní

Osoba trpiaca demenciou môže mať problémy s utriedením a vyjadrovaním myšlienok potrebných na rozhovor. Z začať rozhovor a držať sa témy môže pre osoby s demenciou takisto predstavovať problém, pretože je pre neho/ňu ťažké sformovať myšlienku a koncentrovať sa.

Schopnosť jasne hovoriť môže byť oslabená rečou, ktorá znie zmätene. Problémy udržať sa v konverzácii môžu byť spôsobené:

- neusporiadaným tokom reči;
- používaním mylných slov, napríklad povie kuchyňa miesto kúpeľňa;
- neschopnosťou nájsť tie správne slová;
- váhavosťou a opakovaním;
- odbočením od témy/nesústredením sa na tému;
- zle zrozumiteľnou rečou/nejasnou rečou;
- problémami so zapojením sa do okolitého diania či so sledovaním konverzácie s inými osobami;
- problémami so správnymi odpoveďami na otázky;
- problémami s rozpamätaním sa na mená ľudí, miesta a predmety;
- neschopnosťou rozmyšľať nad tým, čo povedať.



Užitočné tipy

- Vyhnite sa kladeniu otázok, ak je to možné - chorú osobu vystavujú tlaku nutnosti reakcie. Miesto toho ponúkajte návrhy, napríklad „...nedáme si čaj?“ a „...poďme sa prejsť.“.
- Ak má osoba s demenciou problém nájsť to správne slovo, pomôžte mu návrhmi, ale neukončujte jeho/jej vety.
- Keď sa osoba s demenciou nedokáže jasne vyjadriť, pozorujte jeho/jej neverbálnu komunikáciu (reč tela, výraz tváre), pomôže vám to pochopiť ho/ju.
- Podporte všetky druhy komunikácie, gestá, výrazy tváre, obrázky atď.
- Ak neporozumiete tomu, čo vám osoba s demenciou povedala, môžete ho/ju poprosiť, aby to zopakoval/-a. Nerobte to však príliš často, aby ste ho/ju nerozrušili.

Užitočné frázy

- Vyzeráš ustarostený/-á, vystrašený/-á.
- Ani ja si nikdy neviem spomenúť.
- Asi ti chýba...
- Niekedy je ťažké myslieť na všetko.
- Urobme to spolu.
- Naozaj potrebujem tvoju pomoc.
- Aj ja sa cítim osamotene a stratene.
- Aj mne by sa hodil priateľ.
- Nie je to na zlosť, keď si nevieš spomenúť na to správne slovo?
- Má to niečo spoločné s...?
- Rád/Rada si žila v...

Neverbálna komunikácia

Až 93 % našej komunikácie s okolím tvorí neverbálna komunikácia. Môže nám povedať oveľa viac o tom, čo sa osoba s demenciou pokúša povedať, najmä vtedy, keď je verbálna komunikácia problematická. Napriek všetkým problémom s jazykom, ktoré môžu byť prítomné, neverbálna komunikácia zostáva funkčná. Z toho dôvodu si dobre všimajte všetky náznaky neverbálnej komunikácie, ako je výraz tváre, gestá, ukazovanie atď., pretože vám môžu pomôcť pochopiť, čo sa osoba s demenciou pokúša povedať.

Áno/nie

Je dôležité si uvedomiť, že osoba žijúca s demenciou si môže zamieňať svoje áno/nie odpovede. Môže odpovedať nie ale myslieť áno a naopak. Z toho dôvodu, ako sme už hovorili, dobre si všimajte, čo vám hovorí jeho/jej neverbálna komunikácia.

Porozumenie pocitov

Osoba s demenciou má aj naďalej tie isté pocity ako vy a ja. Avšak zmenami kognitívnych funkcií a narastajúcimi problémami s vyjadrovaním sa mení spôsob vyjadrovania a táto osoba nedokáže vyjadriť svoje pocity tak ako predtým. Z toho dôvodu môže byť zmena v komunikácii a/alebo v správaní náznakom potreby alebo pocitu, ktorý sa osoba snaží vyjadriť.

Postupom času, ako sa demencia bude zhoršovať, bude schopnosť kontrolovať svoju reč a/alebo správanie stále viac ovplyvnená touto chorobou. Preto si musíme uvedomovať, akým spôsobom s danou osobou komunikujeme a ako naše reakcie môžu ovplyvniť pocity a správanie osoby s demenciou. Osoba postihnutá demenciou nebude schopná prispôsobiť či zmeniť svoje vyjadrovanie.

Je našou zodpovednosťou zmeniť spôsob komunikácie tak, aby sme ju/ho podporili. Musíme sa ZASTAVIŤ, POZERAŤ a POČÚVAŤ a snažiť sa nájsť význam v každej komunikácii či správaní, hlavne ak sa osoba javí vystrašená či rozrušená.

Je dôležité pozrieť sa za reálny význam slov či činností, ktoré osoba hovorí/robí a hľadať skryté pocity, ktoré chce osoba zdieľať, a až tak vhodne zareagovať.

Napríklad, ak osoba trpiaca demenciou hovorí: „Chcem svoju maminku“ alebo „Chcem ísť domov“, ich naozajstný pocit je túžba po bezpečí a láske. Porozprávajte sa s osobou s demenciou o jej/jeho mame alebo živote doma, napríklad: „Určite ti maminka chýba.“ Osoba s demenciou sa môže cítiť stratená a neistá. Uistite ju/ho a snažte sa mu/jej dodať

pociť istoty. Ignorácia alebo nevenovanie pozornosti osobe s demenciou nerieši jej/jeho pocity. Keď ste sa začali venovať týmto pocitom, môže pomôcť keď následne odvediete pozornosť tým, že sa začnete venovať nejakej aktivite, inej úlohe, ponúknete šálku čaju, ak sa to hodí.

Je dôležité venovať dostatok času osobe a jej pocitom a prežívaniu, aby sme im porozumeli a dokázali zvýšiť kvalitu ich života a pohodlia.





Frázy, ktorým by ste sa mali vyhnúť

- Pred chvíľou si sa ma to pýtal/-a.
- Už nechodíš do práce.
- Tvoja mama už dávno umrela.
- Nevieš si niečo nájsť, čo by si robil/-a?
- Zase si zabudol/-la.
- Už som ti to povedal/-a.
- Počkaj chvíľu.
- Prestaň s tým.

Iné oblasti, ktoré môžu ovplyvniť komunikáciu

Čítanie a písanie

Schopnosť čítať môže byť oslabená, ak osoba trpí demenciou. Čítanie môže byť ťažké, keďže osoba si nepamätá čo čítala, nedokáže porozumieť slovám či dlho sa koncentrovať. Môže dôjsť k tomu, že osoba bude rozumieť len krátkym, jednoduchým napísaným frázam či iba jednotlivým slovám.

Aj písanie môže byť ovplyvnené, pretože sa môže stať, že už nie je schopný/-á uchopiť a použiť pero a pretvoriť svoje myšlienky do písaných slov.

Ak bude pre osobu s demenciou ťažké čítať či písať a bude tým rozrušený/-á a frustrovaný/-á, s citom ich upokojte a nežiadajte od neho/nej, aby písal/-a či čítal/-a.

Využívajte knihy s obrázkami, fotografiami a knihy s väčším písmom.

Keď angličtina nie je rodným jazykom

Môže sa stať, že pre osobu s demenciou nie je angličtina rodným jazykom. Ak osoba hovorí iným jazykom alebo preskakuje z angličtiny do iného jazyka, bolo by dobré zabezpečiť návštevu tlmočníka. Tlmočník môže objasniť schopnosti osoby s demenciou v jazyku a vysvetliť užitočné frázy na zefektívnenie komunikácie.

V prípade vážnej poruchy sluchu

V prípade, že komunikáciu s okolím u osoby s demenciou obmedzuje strata sluchu, mali by ste zvážiť návštevu ušného lekára.

Užitočné kontakty

Azheimerova spoločnosť (Alzheimer's Society)

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

Age NI

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

Opatrovatelia v Severnom Írsku (Carers Northern Ireland)

58 Howard Street
Belfast
BT1 6PJ
028 9043 9843

Centrum pre ochorenie demencie v Severnom Írsku (The Northern Ireland Dementia Services Development Centre)

The Mount Business & Conference Centre
2 Woodstock Link
Belfast
BT6 8DD
Severné Írsko
Email: dementiacentreni@stir.ac.uk
Telefónne číslo: 028 9073 0160 alebo
01786467740

Tlmočnicke služby pre zdravotníctvo a sociálne služby Severného Írska (Northern Ireland Health and Social Care Interpreting Service)

Prvé poschodie - Graham House
Knockbracken Healthcare Park
Saintfield Road
Belfast BT8 8BH
028 9056 3794

Hlavný autor Ruth Sedgewick, Belfast Health and Social Care Trust.
Január 2014.

Referencie

1. Bryden C. *Dancing with Dementia: My Story of Living Positively with Dementia* (Tanec s demenciou: Môj príbeh pozitívneho života s demenciou). Londýn: Jessica Kingsley Publishers; 2005

Bibliografia

Azheimerova spoločnosť Spojeného kráľovstva (Alzheimer's Society UK). Communicating (Komunikácia) [online]. Dostupné na: http://www.alzheimers.org.uk/site/scripts/documents_info.php?documentID=130 [Posledný prístup 20. augusta 2014]

Barnes CJ. *Chatter Matters* (Na rozhovore záleží). *A presentation for Carers of People with Communication and Memory Difficulties* (Prezentácia pre opatrovateľov osôb s problémami s komunikáciou a pamäťou). Publikované autorom. 2003.

Powel J. *Care to Communicate. Helping the Older Person with Dementia* (Starostlivosť pri komunikácii. Pomoc starším ľuďom s demenciou). Londýn: Hawker Publications; 2000.

Pod'akovanie

Ďakujeme:

Northern Ireland regional speech and language therapy dementia forum (Forum regionálneho združenia logopédov Severného Írska)

Belfast Health and Social Care Trust dementia inpatient/outreach service (Belfast Health and Social Care Trust služba pre hospitalizovaných pacientov aj program aktívnej pomoci pri demencii).

Niektoré informácie boli prebraté z
Dementia Care Matters (Starostlivosť pri demencii je dôležitá),
St George's House,
34 - 36 St George's Road,
Brighton, BN2 1ED.
Telefónne číslo: 01273 242335.
Web: 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