

बातचीत

HINDI | ENGLISH

यह सहायता पत्रक मनोभ्रंश रोग के परिणामस्वरूप बातचीत में होने वाले कुछ परिवर्तनों की व्याख्या करता है और उन तरीकों का सुझाव देता है जिनके प्रयोग से परिजन तथा देखभाल प्रदाता सहायता कर सकते हैं। इसमें डिमेंशिया से ग्रस्त व्यक्तियों द्वारा बातचीत करने के बारे में कुछ व्यक्तिगत सुझाव भी शामिल हैं।

डिमेंशिया से ग्रस्त व्यक्तियों, उनके परिवारों व देखभाल प्रदाताओं के लिए बातचीत करने की योग्यता खो देना सबसे अधिक निराशाजनक तथा कठिनाई से भरी समस्याओं में से एक समस्या हो सकती है। जैसे-जैसे बीमारी बढ़ती है, डिमेंशिया से ग्रस्त व्यक्ति बातचीत करने की अपनी योग्यता में धीरे-धीरे कमी होनी महसूस करने लगते हैं। वे खुद को स्पष्ट रूप से व्यक्त करने तथा दूसरे जो कहते हैं, उसे समझने में अत्याधिक कठिनाई महसूस करते हैं।

बातचीत में कुछ बदलाव

डिमेंशिया से ग्रस्त हर व्यक्ति भिन्न होता है और विचारों व भावनाओं को व्यक्त करने की समस्याएँ - व्यक्तिगत रूप से अलग-अलग होती हैं। डिमेंशिया कई कारणों से हो सकता है, हर कारण मस्तिष्क को विभिन्न प्रकार से प्रभावित करता है।

कुछ परिवर्तन जिन्हें आप शायद देख सकते हैं, उनमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- शब्द ढूँढने में कठिनाई। जो शब्द वह ध्यान में नहीं ला सकते हैं, उसकी बजाय उससे संबंधित शब्द बोलना
- वे तेजी से वार्तालाप कर सकते हैं, परन्तु वार्तालाप में अर्थ की कमी है
- आप जो कह रहे हैं, वे संभवतः उसे न समझ पायें या केवल कुछ भाग ही समझ पायें
- लिखने व पढ़ने की योग्यताओं में भी कमी हो सकती है
- वे बातचीत करने के सामान्य सामाजिक तरीके खो सकते हैं और बोलने वाले को टोक सकते हैं या उसकी बात अनसुनी कर सकते हैं, अथवा जब उनसे बात की जाए तो वे जवाब देना भूल सकते हैं
- अपनी भावनाओं को उचित रूप से व्यक्त करने में उन्हें कठिनाई हो सकती है

कहाँ से शुरूआत करें

यह जांच करना आवश्यक है कि उनकी सुनने या देखने की शक्ति में कोई कमी तो नहीं है। चश्मे तथा हेयरिंग ऐड (सुनने की शक्ति में सहायक यन्त्र) कुछ लोगों के लिए सहायक हो सकते हैं। जांच करें कि हेयरिंग ऐड (सुनने की शक्ति में सहायक यन्त्र) ठीक ढंग से कार्य कर रहा है और चश्मे नियमित रूप से साफ किए जाते हैं।

ध्यान में रखें

जब सोचने की क्षमता और तर्कशील ढंग से सोचने की क्षमता जैसी संज्ञानात्मक क्षमताएँ और बिगड़ती हैं, तो डिमेंशिया से ग्रस्त व्यक्ति की भावना स्तर पर बातचीत करने की संभावना होती है।

याद रखें

भावनाओं और स्वभाव से सम्बन्धित संचार तीन भागों से बना होता है:

- 55% भावभंगिमा जो कि हमारे द्वारा हमारे चेहरे के हावभाव, हमारी मुद्रा तथा हमारे संकेतों से दिया जाने वाला संदेश है
- 38% हमारी वाणी का लहजा तथा स्वरमान होता है
- 7% वे शब्द होते हैं जिनका हम प्रयोग करते हैं

ये आंकड़े* इस बात की महत्ता को प्रमुखता देते हैं कि किस प्रकार परिजन एवं देखभाल प्रदाता डिमेंशिया से ग्रस्त व्यक्ति से पेश आयें। नकारात्मक भावभंगिमा जैसे कि आहें भरना या भौहें ऊपर उठाना आसानी से पता चल सकती है।

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

किस बात का प्रयत्न करें

देखभाल करने की मनोवृत्ति

यदि जो कहा गया है वो समझ न भी आये तो भी लोग अपनी भावनाओं व अपने मनोभावों को बनाए रखते हैं, इसलिए यह आवश्यक है कि हमेशा उनकी प्रतिष्ठा व उनके आत्मसम्मान को बनाए रखा जाए। नर्म व्यवहार बनाए रखें तथा जवाब देने के लिए हमेशा काफी समय दें। जहाँ उचित हो, व्यक्ति का ध्यान बनाए रखने के लिए तथा लगाव एवं स्नेहपूर्ण भावनाओं को व्यक्त करने के लिए स्पर्श का प्रयोग करें।

बातचीत करने के ढंग

- शांत रहें और साधारण तौर पर नम्रता से बात करें
- एक समय में एक विचार पर केंद्रित रहते हुए, वाक्यों को छोटा तथा सीधा साधा रखें

National Dementia Helpline 1800 100 500

dementia.org.au

यह सहायता-पत्रक ऑस्ट्रेलियाई सरकार द्वारा वित्त-पोषित है

1 मनोभ्रंश रोग (डिमेंशिया) से ग्रस्त व्यक्ति की देखभाल

- आपने जो कहा है, उसे समझने के लिए काफी समय प्रदान करें
- जब भी संभव हो उनके साथ परिचित करवाए जाने वाले नामों, जैसे कि "आपका बेटा जैक" का प्रयोग सहायक हो सकता है

भावभंगिमा (हाव-भाव)

अपनी बात समझाने के लिए आपको चेहरे के भावों या हाथों से संकेतों का प्रयोग करने की आवश्यकता पड़ सकती है। इशारा करना या प्रदर्शित कर के दिखाना सहायक हो सकता है। उनका ध्यान बनाए रखने या उन्हें यह प्रकट करने के लिए कि आप उनकी देखभाल करते हो, उनको स्पर्श करना या उनके हाथों को पकड़ना सहायक हो सकता है। शब्दों की अपेक्षा स्नेहपूर्ण मुस्कुराहट तथा मिलकर हँसना अक्सर अधिक सहायक सिद्ध हो सकता है।

उचित वातावरण

- टी.वी. या रेडियो जैसे मुकाबला करने वाले शोर से बचाव करें
- यदि आप बात करते हुए स्थिर रहते हैं, तो आपको समझना आसान होगा, विशेषकर जब आप व्यक्ति की नज़रों के सामने रहते हैं।
- व्याकुलता को कम करने तथा संचार में सहायता करने के लिए नित्यकर्मों की नियमिता बनाए रखें
- यदि हर कोई एक जैसे तरीके का प्रयोग करता है तो गड़बड़ कम होती है। सभी परिजन व देखभाल प्रदाता एक समान संदेश दोहरायें, यह आवश्यक है

क्या नहीं करना चाहिए

- बहस न करें। यह स्थिति को और बिगाड़ देगा।
- व्यक्ति को हमेशा आदेश न देते रहें
- उन्हें यह सुझाव न दें कि वह क्या नहीं कर सकते हैं। इसकी बजाय उन्हें बतायें कि व्यक्ति क्या कर सकता है।
- कृपा दर्शाने की भावना ना रखें। कृपा करने वाली वाणी के लहजे का आसानी से पता चल सकता है, भले ही शब्द समझ न आए।
- ऐसे प्रत्यक्ष प्रश्न ना पूछें जो स्मरण शक्ति पर निर्भर हों उनको अनदेखा करते हुए उनके सामने दूसरे लोगों के बारे में बात ना करें
- उनके सामने लोगों के बारे में ऐसे बात न करें जैसे की उनकी उपस्थिति से कोई फर्क नहीं पड़ता है।

Anne Robinson, Beth Spencer और Laurie White 1989. Eastern Michigan University, Ypsilanti, Michigan द्वारा लिखी Understanding difficult behaviours से रूपांतरित

डिमेंशिया से ग्रस्त व्यक्ति द्वारा दिए गए सुझाव

46 वर्ष की आयु में क्रिस्टीन ब्रॉयडन (बोडन) को मनोभ्रंश रोग से ग्रस्त पाया गया, तथा उन्होंने इस विषय पर अपने कई विचार बताए हैं कि परिजन एवं मित्र किस प्रकार डिमेंशिया से ग्रस्त व्यक्ति की सहायता कर सकते हैं। क्रिस्टीन बहुत सारी प्रकाशित पुस्तकों की लेखिका भी हैं। उनके द्वारा लिखी पुस्तकों में Who will I be

when I die? पुस्तक भी शामिल है जो कि डिमेंशिया से ग्रस्त किसी ऑस्ट्रेलियाई व्यक्ति द्वारा लिखी गई पहली पुस्तक है।

डिमेंशिया से ग्रस्त किसी व्यक्ति के साथ बातचीत करने के लिए क्रिस्टीन निम्नलिखित सुझाव देती है:

- हमें बोलने का समय दें, जिस शब्द का हम प्रयोग करना चाहते हैं, दिमाग में शब्दों के अव्यस्थित ढेर में से उस शब्द की तलाश करने के लिए हमें समय दें। हमारे वाक्यों को पूरा करने की कोशिश न करें। बस सुनें तथा यदि हम जो कह रहे हैं, उसका क्रम हम भूल जायें तो हमें शर्मिंदा ना करें।
- किसी कार्य को करवाने के लिए हमारे साथ जल्दबाजी न करें क्योंकि हम पर्याप्त तेजी से सोच व बोल नहीं सकते कि हम आपसे सहमत हैं या नहीं। हमें जवाब देने के लिए समय देने का प्रयास करें ताकि हम आपको यह बता सकें कि हम वास्तव में इसे करना चाहते हैं या नहीं।
- जब आप हमसे बात करना चाहते हैं, तो किसी ऐसे तरीके के बारे में सोचें जिसमें ऐसे प्रश्न ना पूछने पड़ें जो कि हमें भयभीत कर सकते हैं या हमें बेचैन महसूस करवा सकते हैं। यदि हम किसी ऐसी खास बात को भूल गए हैं जो हाल ही में घटित हुई हो, तो यह मत समझें कि वह बात हमारे लिए भी खास नहीं थी। बस हमें धीमे से स्मरण कराएँ - शायद हम क्षण भर के लिए भावरहित हो गए हों
- जो अभी घटित हुआ है, उसे याद करवाने में हमारी मदद करने के लिए बहुत प्रयास न करें। यदि वह बात हमारे दिमाग में कभी भी नहीं बसी थी तो हम कभी भी इसका स्मरण नहीं कर पायेंगे।
- यदि संभव हो तो पीछे से आ रहे शोर को दूर रखें। यदि टी.वी. चल रहा है तो उसे म्यूट कर दें।
- यदि बच्चे निरंतर रूप से मौजूद हैं, तो याद रखें कि हम आसानी से थक जायेंगे और साथ ही बातचीत करने एवं सुनने पर ध्यान लगाने में बहुत कठिनाई महसूस करेंगे। शायद पीछे के किसी शोर के बिना एक समय पर एक ही बच्चे से बर्ताव सबसे बढ़िया स्थिति है।
- सम्भवतः शॉपिंग सेंटर या दूसरे शोर-शराबे वाले स्थानों पर जाते समय कान बंद करने वाले प्लगों का प्रयोग करें।

अधिक जानकारी

Dementia Australia सहायता, जानकारी, शिक्षा एवं परामर्श प्रदान करती है। नेशनल डिमेंशिया हेल्पलाइन को **1800 100 500** पर संपर्क करें या हमारी वेबसाइट **dementia.org.au** देखें



भाषा सम्बन्धी सहायता के लिए अनुवाद एवं दुभाषिया सेवा (Translating and Interpreting Service) को **131 450** पर फोन करें

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"

National Dementia Helpline 1800 100 500

dementia.org.au

This help sheet is funded by the Australian Government

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**