

Комуникација

SERBIAN | ENGLISH

Овај информативни листић објашњава неке од промена у комуникацији које настају услед деменције и препоручује начине на које породице и неговатељи могу да помогну. Такође су укључени и неки лични савети за комуникацију које је написала једна особа са деменцијом.

Губитак способности комуникације може бити један од најмучнијих и најтежих проблема за особе које живе с деменцијом, за њихове породице и неговатеље. С напредовањем болести, код особе с деменцијом долази до постепеног опадања њене способности за комуникацију. Постаје јој све теже да се изражава јасно и да разуме оно што други говоре.

Неке промене у комуникацији

Свака особа с деменцијом је јединствена и потешкоће у преношењу мисли и осећању су индивидуалне. Постоје многи узроци деменције, а сваки од њих различито утиче на мозак.

Неке од промена које примећујете укључују:

- Тешкоће да се пронађе права реч. Особа може употребити сличну реч уместо оне које не може да се сети
- Особа може говорити течно, али без смисла
- Особа може да не буде у стању да разуме оно што ви говорите, или да разуме само део онога што говорите
- Способност за читање и писање такође може опати
- Особа може да заборави уобичајена друштвена правила за разговор и да прекида или да игнорише онога ко говори, или да не одговара кад јој се други обраћају
- Особа може да има потешкоћа да изрази осећања на прикладан начин

Одакле да почнете

Важно је да се провери јесу ли слух и вид оштећени. Ночари или апарат за слух могу помоћи неким људима. Проверавајте да ли апарат за слух исправно ради и да ли се наочари редовно чисте.

Имајте на уму

Када се оштете когнитивне способности, као што су способности расуђивања и логичког мишљења, могуће је да особа са деменцијом комуницира на нивоу осећања.

Упамтите

Комуникација везана за осећања и ставове састоји се од три дела:

- 55% је говор тела, односно порука коју шаљемо изразом лица, држањем тела и покретима
- 38% су тон и наглашавање нашим гласом
- 7% су речи које користимо

Ови статистички подаци наглашавају колико је важно како се породице и неговатељи понашају пред особом с деменцијом. Негативан говор тела, као што су уздисаји или подигнуте обрве, могу да се препознају.

(извор: „Како емоције и ставови утичу на комуникацију“ Mehrabian, Albert (1981) *Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes*, 2nd ed. Belmont, CA: Wadsworth)

Шта да покушате

Брижан став

Људи задрже своја осећања и емоције чак и онда када можда не разумеју о чему се говори, па је зато важно да се увек чува њихово достојанство и самопоштовање. Будите прилагодљиви и увек дајте особи довољно времена да одговори. Када је то примерено, користите додире да бисте задржали пажњу особе и да бисте пренели осећања топлине и нежности.

Начин говора

- Останите смирени и говорите благо и без уношења својих осећања
- Нека ваше реченице буду кратке и једноставне и да у једном тренутку обухватају само једну мисао
- Увек оставите особи довољно времена да би разумела оно што говорите
- Може помоћи ако користите имена за појашњавање увек када је то могуће, на пример „Твој син Џек“.

National Dementia Helpline 1800 100 500

dementia.org.au

Овај информативни листић финансира је аустралијска влада

1 БРИГА О ОСОБИ СА ДЕМЕНЦИЈОМ

Говор тела

Можда ће бити потребно да користите покрете рукама и израз лица да би вас особа с деменцијом разумела. Показивање прстом или показивање оног што треба да се уради може да помогне. Ако дотичете особу с деменцијом или је држите за руку, то може да помогне да задржите њихову пажњу и да им покажете своју брижност. Топли осмех и заједничко смејање често могу пренети много више од речи.

Прикладно окружење

- Покушајте да избегавате измешану галаму из разних извора, као што су телевизор или радио
- Ако се не померате док говорите, особи ће бити лакше да вас прати, нарочито ако сте особи у правцу њеног гледања
- Одржавајте редовну рутину особи да бисте помогли да се смањи збуњеност и помогне при комуникацији
- Много је мање збуњујуће ако сви користе исти приступ. Веома је важно да сви чланови породице и сви неговатељи понављају поруке на истоветан начин

Шта НЕ чинити

- Немојте се свађати. То ће само погоршати ситуацију
- Немојте особи наређивати
- Немојте особи говорити шта не може да ради. Уместо тога, предложите јој шта би могла да ради
- Не понашајте се са омаловажавањем. Омаловажавајући тон у гласу може да се осети чак и ако се речи не разумеју
- Не постављајте пуно директних питања која су повезана са добрим памћењем
- Не говорите о особи у њеном присуству као да она није ту

Прилагођено из књиге „Разумевање тешког понашања» од Ан Робинсон, Бет Спенсер и Лори Вајт (**Understanding difficult behaviours** by Anne Robinson, Beth Spencer and Laurie White, 1989, Eastern Michigan University, Ypsilanti, Michigan)

Савети једне особе која пати од деменције

Кристине Брајден (Боден) је била постављена дијагноза деменције у 46. години живота и она је поделила неке од својих идеја о томе како породица и пријатељи могу помоћи особи са деменцијом. Кристин је такође аутор већег броја дела, укључујући и Ко ћу бити кад умрем? (Who will I be when I die?), прва књига коју је написала Аустралијанка с деменцијом.

Кристин даје следеће савете за комуницирање са особом с деменцијом:

- Дајте нам времена да проговоримо, сачекајте да претражимо ту неуредну гомилу на патосу мозга да бисмо нашли реч коју желимо да употребимо. Покушајте да не завршавате наше реченице уместо нас. Само нас слушајте и не дозвољавајте да се осетимо постиђени ако смо заборавили о чему смо говорили
- Не пожурујте нас да учинимо нешто зато што не можемо да размишљамо или говоримо довољно брзо да бисмо вам рекли јесмо ли сагласни с тим. Покушајте да нам дате времена да одговоримо – да вам кажемо да ли заиста желимо да то урадимо
- Кад хоћете да говорите с нама, смислите неки начин да то учините без питања која нас могу уплахирити или допринети да се осећамо неугодно. Ако смо заборавили неки важан недавни догађај, немојте претпостављати да он нама није био важан. Само нас благо подсетите – можда се само у том тренутку не сећамо
- Ипак, немојте покушавати превише да нам помогнете да се сетимо нечега што се малопре десило. Ако то нисмо упамтили, никад нећемо бити у стању да се тога сетимо
- Избегавајте галаму у позадини ако је то могуће. Ако је укључен телевизор, прво искључите тон
- Ако има деце около, упамтите да ћемо се веома лако уморити и биће нам веома тешко да се усредсредимо на говор и слушање. Можда би било најбоље да је присутно само једно дете одједном и да нема друге галаме у позадини
- Можда је добро користити запушаче за уши при посетама трговачким центрима или другим местима где има пуно галаме.

ДОДАТНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ

Организација **Dementia Australia** пружа подршку, информације, едукацију и саветовање. Контактирајте дежурну националну телефонску линију за деменцију на **1800 100 500** или посетите нашу интернет страницу **dementia.org.au**



Interpreter

За помоћ на другим језицима јавите се телефоном Служби преводаца и тумача на број **131 450**

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**