

Vấn đề giao tiếp

VIETNAMESE | ENGLISH

Tờ trợ giúp này giải thích về một số trong những thay đổi trong việc giao tiếp vốn xảy ra do hậu quả từ bệnh sa sút trí tuệ đồng thời đề nghị một số cách mà các gia đình và những người chăm sóc có thể giúp đỡ. Trang này còn có một số lời khuyên cá nhân về vấn đề giao tiếp do một người bị bệnh sa sút trí tuệ viết.

Việc mất khả năng giao tiếp có thể là một trong những vấn đề gây bức bối và khó khăn nhất đối với người bị bệnh sa sút trí tuệ, gia đình hoặc những người chăm sóc họ. Khi chứng bệnh tiến triển, khả năng giao tiếp của người sa sút trí tuệ dần dần bị giảm sút. Họ sẽ cảm thấy càng ngày càng khó khăn trong việc diễn đạt tư tưởng của mình một cách rõ ràng và hiểu được lời nói của những người khác.

Một số thay đổi trong giao tiếp

Mỗi người bị sa sút trí tuệ là trường hợp đặc thù và việc khó truyền đạt những suy nghĩ và cảm xúc là rất riêng biệt với từng cá nhân. Có nhiều nguyên nhân gây sa sút trí tuệ và mỗi nguyên do lại tác động đến não theo những cách khác nhau.

Một số thay đổi quý vị có thể thấy bao gồm:

- Thấy khó tìm được từ ngữ thích hợp. Họ có thể dùng một từ ngữ liên quan thay vì từ ngữ không thể nhớ được.
- Họ có thể nói năng trôi chảy, nhưng không có ý nghĩa
- Họ có thể không hiểu những điều quý vị đang nói, hoặc chỉ có thể nắm bắt được một phần nào đó
- Khả năng viết và đọc cũng có thể bị sút kém
- Họ có thể mất khả năng xã giao bình thường và ngắt lời hay phớt lờ một người đang nói chuyện, hoặc không đáp lại khi người khác nói chuyện với họ
- Họ có thể thấy khó diễn đạt những cảm xúc của mình một cách thích đáng

Bắt đầu từ đâu

Điều quan trọng là hãy kiểm tra để chắc chắn là thính giác và thị giác không bị hư hại. Kính đeo mắt hay dụng cụ trợ thính có thể giúp một số người. Kiểm tra để chắc chắn là dụng cụ trợ thính hoạt động chính xác và kính đeo mắt được lau chùi thường xuyên.

Lưu ý

Khi các chức năng nhận thức như lý luận và tư duy logic bị suy giảm thì người bệnh có thể giao tiếp ở cấp độ cảm xúc.

Xin nhớ

Giao tiếp liên quan đến cảm xúc và thái độ gồm 3 phần:

- 55% là ngôn ngữ cử chỉ, tức là thông điệp mà chúng ta đưa ra bằng sự biểu lộ trên nét mặt, cử chỉ và dáng điệu
- 38% là âm sắc và cao độ trong giọng nói của chúng ta
- 7% là những từ ngữ chúng ta sử dụng

Những số liệu thống kê này* nhấn mạnh tầm quan trọng về cách gia đình và người chăm sóc thể hiện trước mặt người bệnh sa sút trí tuệ. Những ngôn ngữ cử chỉ tiêu cực chẳng hạn như thở dài hay nhướn lông mày có thể rất dễ dàng nhận biết.

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

Những điều nên làm thử

Thái độ quan tâm

Người ta thường lưu giữ những cảm giác và cảm xúc, ngay cả trong trường hợp không hiểu những điều đang được nói ra. Vì vậy, điều quan trọng là hãy luôn bảo vệ nhân phẩm và lòng tự trọng của họ. Hãy linh động và luôn dành nhiều thời gian để bệnh nhân đáp lại. Trong tình huống thích hợp, chạm vào bệnh nhân để họ chú ý và diễn đạt những cảm xúc nhiệt tình và trìu mến.

Những cách nói chuyện

- Giữ bình tĩnh và nói chuyện một cách nhẹ nhàng từ tốn và thật tình
- Sử dụng những câu nói ngắn gọn và đơn giản, mỗi lần chỉ chú trọng vào một ý
- Luôn dành nhiều thời gian để bệnh nhân hiểu được những điều quý vị vừa nói ra
- Việc dùng những tên gọi mà bệnh nhân muốn nghe trong những lúc thích hợp có thể rất hữu dụng, chẳng hạn như: "Con trai ông/bà, Jack"

National Dementia Helpline 1800 100 500

dementia.org.au

1 CHĂM SÓC CHO NGƯỜI BỊ BỆNH SA SÚT TRÍ TUỆ

Ngôn ngữ cử chỉ

Quý vị có thể phải dùng tay làm cử chỉ và chỉ diễn tả bằng nét mặt để bệnh nhân hiểu được quý vị. Việc chỉ trỏ hoặc minh họa có thể giúp ích. Sờ hoặc cầm tay họ có thể giúp họ chú ý và cho biết là quý vị đang quan tâm đến họ. Một nụ cười nồng nhiệt và một tràng cười nhìn chung thường có thể khiến cho việc giao tiếp có hiệu quả hơn ngôn từ.

Môi trường thích hợp

- Cố tránh những tạp âm gây xao nhãng, chẳng hạn như tivi hay radio
- Nếu quý vị đứng yên tại chỗ trong khi đang nói, bệnh nhân sẽ dễ theo dõi quý vị hơn, đặc biệt nếu quý vị đứng ngay trong tầm mắt họ
- Duy trì nề nếp bình thường hàng ngày để giúp giảm tối đa sự lộn xộn và để giúp cho việc giao tiếp.
- Bệnh nhân sẽ ít bị lộn xộn hơn nếu tất cả mọi người cùng sử dụng một cách thức giao tiếp giống nhau. Việc lặp lại một lời nói theo cách thức giống hệt như trước là điều quan trọng đối với tất cả mọi gia đình và những người chăm sóc

Những điều KHÔNG nên làm

- Đừng tranh cãi. Điều này chỉ khiến cho tình hình trở nên tệ hại hơn
- Đừng ra lệnh cho bệnh nhân
- Đừng nói với họ về những điều họ không thể làm. Thay vào đó hãy nói những điều họ có thể làm
- Đừng ra bộ kẻ cả. Người nghe có thể nhận biết một giọng nói kẻ cả, ngay cả trường hợp họ không hiểu những từ ngữ trong đó
- Đừng hỏi quá nhiều câu hỏi trực tiếp vốn đòi hỏi người trả lời phải có một trí nhớ tốt
- Đừng nói về những người khác trước mặt họ như thể những người đó không có mặt tại đó

Phỏng theo tài liệu 'Thông hiểu những hành vi khó khăn' (Understanding difficult behaviours) do Anne Robinson, Beth Spencer và Laurie White, phát hành 1989. Eastern Michigan University, Ypsilanti, Michigan.

Một vài hướng dẫn của một người bị bệnh sa sút trí tuệ

Christine Bryden (Boden) được chẩn đoán bị mắc bệnh sa sút trí tuệ ở tuổi 46, đã chia sẻ một số hiểu biết của mình về những cách thức gia đình và bạn bè có thể giúp cho một người bệnh sa sút trí tuệ. Christine còn là tác giả một số tài liệu xuất bản, bao gồm tài liệu "Tôi sẽ là ai sau khi chết" (Who will I be When I die?), là cuốn sách đầu tiên do một người Úc bị bệnh sa sút trí tuệ viết.

Christine có những hướng dẫn sau đây về việc giao tiếp với một người bị bệnh sa sút trí tuệ:

- Hãy cho chúng tôi có thời gian để nói, chờ cho chúng tôi tìm được từ ngữ chúng tôi muốn sử dụng trong đồng từ ngữ lộn xộn dưới đáy bộ não. Hãy cố đừng chấm dứt câu nói của chúng tôi. Chỉ nên lắng nghe và đừng khiến cho chúng tôi phải lúng túng nếu chúng tôi đánh mất dòng tư tưởng trong những điều chúng tôi nói
- Đừng thúc giục chúng tôi vội vàng vì chúng tôi không thể suy nghĩ hay nói nhanh đủ để cho quý vị biết chúng tôi có đồng ý hay không. Hãy cố cho chúng tôi có thời gian để đáp lại – để cho quý vị biết là chúng tôi thực sự muốn làm điều đó hay không
- Khi quý vị muốn nói chuyện với chúng tôi, hay nghĩ một vài cách để nói mà không phải đặt ra những câu hỏi vốn có thể khiến chúng tôi hoảng sợ hay cảm giác không thoải mái. Nếu chúng tôi đã quên mất một điều đặc biệt nào đó mới xảy ra gần đây, đừng cho rằng điều đó cũng không khác biệt đối với chúng tôi. Chỉ nên gợi ý cho chúng tôi một cách nhẹ nhàng – đầu óc của chúng tôi có thể chỉ trống rỗng trong giây lát
- Đừng cố gắng tìm mọi cách giúp chúng tôi nhớ lại một sự việc nào đó mới xảy ra. Nếu chúng tôi đã không ghi nạm sự việc đó, chúng tôi sẽ không bao giờ có thể hồi tưởng lại được sự việc đó
- Tránh những tạp âm, nếu được. Nếu tivi đang mở, trước tiên hãy tắt âm thanh đó
- Nếu có trẻ em xung quanh, xin nhớ rằng chúng tôi rất dễ bị mệt mỏi và sẽ cảm thấy rất khó tập trung vào việc nghe nói. Có lẽ mỗi lần một em và không có tạp âm là điều tốt nhất
- Có thể mang dụng cụ bịt tai khi ghé tới các trung tâm thương mại, hay những nơi ồn ào khác

THÔNG TIN THÊM

Dementia Australia chuyên cung cấp dịch vụ hỗ trợ, thông tin, giáo dục và tư vấn. Xin liên lạc với Đường dây Quốc gia Trợ giúp Sa sút trí tuệ qua số **1800 100 500** hoặc vào xem website của chúng tôi tại

dementia.org.au



Để được trợ giúp ngôn ngữ, mời bạn gọi dịch vụ Biên Phiên dịch qua số **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"

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**