

Komunikacija

CROATIAN | ENGLISH

Ovaj Pomoćni tisak objašnjava neke od promjena u komunikaciji koje nastaju kao rezultat demencije i predlaže načine na koje obitelj i skrbnici mogu pomoći. Također su navedeni i neki osobni savjeti u svezi sa komunikacijom koje je napisala osoba oboljela od demencije.

Gubljenje sposobnosti komunikacije može biti jedan od najfrustriranih i najtežih problema za osobe koje žive s demencijom, njihovu obitelj i skrbnike. Razvojem bolesti osoba oboljela od demencije doživljava postupno smanjenje mogućnosti komunikacije. Postaje im sve teže i teže da se izjasne i razumiju što drugi govore.

Neke promjene u komunikaciji

Svaka osoba oboljela od demencije je jedinstvena i poteškoće u razmjeni misli i osjećanja su vrlo osobite. Postoje mnogi uzroci demencije, a svaki uzrok utječe na mozak na drugačiji način.

Neke promjene koje možete primjetiti su:

- Poteškoće u pronalaženju riječi. Slična riječ može biti izgovorena umjesto one koje se osoba ne može sjetiti
- Osobe mogu govoriti tečno, no bez smisla
- Može se desiti da ne razumiju što govorite ili mogu razumjeti samo dio vašeg govora
- Sposobnost pisanja i čitanja također može oslabiti
- Oni mogu zaboraviti normalna društvena pravila komunikacije i prekidati ili ignorirati govornika, ili mogu ne odgovoriti kada im se netko obraća
- Mogu imati poteškoće u odgovarajućem ispoljavanju emocija

Kako početi

Vrlo je važno provjeriti da li su osjetila vida i sluha oštećena. Naočale ili slušno pomagalo može pomoći nekim osobama. Provjerite ispravnost slušnog pomagala i redovito čistite naočale.

Ne zaboravite

Kada kognitivne sposobnosti, poput sposobnosti razumnog i logičnog razmišljanja počnu opadati, osoba s demencijom u načelu komunicira na emocionalnom nivou.

Upamtite

Komunikacija koja se odnosi na osjećaje i stavove je sastavljena iz tri dijela:

- 55% je govor tijela, tj. poruke koje šaljemo našim izrazom lica, stavom tijela i gestama
- 38% je zvuk i visina našeg glasa
- 7% su riječi koje koristimo

Ovi podaci ukazuju na važnost stava obitelji i skrbnika prema osobi oboljeloj od demencije. Negativni stavovi kao što su uzdasi i podignute obrve lako mogu biti primijećeni.

* Mehrabian, Albert (1981) Tihe poruke: Implicitna komunikacija emocija i stavova. 2. edicija, Belmont, CA: Wadsworth

Što pokušati

Brižljiv odnos

Ljudi i dalje imaju svoja osjećanja i emocije čak iako ne razumiju o čemu je riječ, dakle vrlo je važno uvijek održavati njihov ponos i samopoštovanje. Budite fleksibilni i uvijek dozvolite dovoljno vremena za odgovor. U odgovarajućim situacijama, koristite dodir da biste skrenuli pozornost te osobe i ispoljili toplinu i privrženost.

Načini razgovora

- Ostanite mirni i govorite blago i jednostavno
- Izgovarajte kratke i jednostavne rečenice, iznoseći jednu po jednu ideju
- Uvijek dozvolite dovoljno vremena da vas osoba može razumjeti
- Može vam pomoći ako koristite opisujuća imena kao što su "Vaš sin Ivan"

National Dementia Helpline 1800 100 500

dementia.org.au

Govor tijela

Možda budete morali koristiti gestikuliranje rukama i izraze lica da bi vas osoba razumjela. Pokazivanje prstom i demonstriranje može pomoći. Dodirivanje i držanje ruke može privući njihovu pozornost i pokazati da brinete o njima. Topli osmijeh i zajednički smijeh često komunicira bolje nego riječi.

Odgovarajuća okolina

- Prokušajte izbjegavati buku kao što je TV ili radio
- Ako ste mirni dok govorite, osoba će vas lakše pratiti, osobito ako ostanete u vidokruku osobe
- Održavajte redovite običaje koji umanjuju zbunjenost i pomažu u komunikaciji
- Mnogo je manje zbunjenosti ako svi koriste iste pristupe. Ponavljati poruku na istovjetan način je važno za cijelu obitelj i sve skrbnike

Što NE treba raditi

- Ne svađajte se. Svađa će samo pogoršati situaciju
- Ne naređujte oboljeloj osobi
- Ne govorite im što ne mogu raditi. Umjesto toga, sugerirajte im što mogu raditi
- Nemojte im se rugati. Rugajući ton glasa može biti primijećen, čak iako se riječi ne mogu razumjeti.
- Ne pitajte puno izravnih pitanja koji zahtijevaju dobro pamćenje
- Ne govorite o njima kao da oni nisu tu

Uzeto iz **Understanding difficult behaviours**, od Anne Robinson, Beth Spencer i Laurie White. 1989. Eastern Michigan University, Ypsilanti, Michigan.

Savjeti osobe oboljele od demencije

Savjeti osobe oboljele od demencije Demencija je dijagnozirana kod Christine Bryden (Boden) u dobi od 46 godina, i ona je podijelila nekoliko svojih mišljenja o načinima na koje obitelji i prijatelji mogu pomoći osobi oboljeloj od demencije. Christine je također autorica nekoliko izdanja, uključujući **Who will I be when I die? (Tko ću biti kada umrem?)**, prvu knjigu jedne Australke oboljele od demencije.

Christine pruža sljedeće savjete za komunikaciju sa osobom oboljeloj od demencije:

- Dajte nam vremena da govorimo, sačekajte da pretražimo neurednu gomilu na dnu mozga dabi našli riječ koju želimo koristiti. Pokušajte da ne završavate naše rečenice za nas. Samo slušajte, i ne dozvolite da se osjećamo postuđenim ako zaboravimo ono što smo htjeli reći.
- Ne požurujte nas, jer mi ne možemo razmišljati niti govoriti dovoljno brzo da bismo vas obavijestili da li se slažemo ili ne. Pokušajte nam dati vremena da odgovorimo - da bismo vas obavijestili da li mi stvarno želimo to uraditi.
- Kada želite razgovarati sa nama, razmislite o načinu razgovora bez pitanja koja će nas uzbuditi ili učiniti da se osjećamo neugodno. Ako smo zaboravili nešto specijalno što se nedavno desilo, nemojte misliti da i nama nije bilo specijalno. Samo nas blago napomenite - možda smo samo trenutačno zaboravili
- Ne pokušavajte previše da nas napomenete o nečemu što se upravo desilo. Ako nismo registrirali taj događaj, nikada ga se i nećemo moći sjetiti
- Ako možete, izbjegavajte pozadinsku buku. Ako je upaljen TV, prvo smanjite ton
- Ako razgovaramo s djecom, upamtite da se mi lako umaramo i teško koncentriramo na razgovor i slušanje u isto vrijeme. Možda bi najbolje bilo primati jedno po jedno dijete bez buke u pozadini
- Možda bi čepovi za uši tijekom posjete shopping centru ili drugim bučnim mjestima bili od pomoći

DODATNE INFORMACIJE

Organizacija Dementia Australia nudi pomoć, informacije edukaciju, i savjetovanje. Kontaktirajte Nacionalnu telefonsku liniju za pomoć kod demencije (National Dementia Helpline) na broj **1800 100 500** ili posjetite našu internet stranicu na **dementia.org.au**



Za jezičnu pomoć nazovite Službu za prevođenje i tumačenje na **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

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**