

# Communicatie

DUTCH | ENGLISH

Deze hulpfolder geeft uitleg over enige veranderingen in communicatie die optreden als gevolg van dementie en suggesties over de manier waarop families en verzorgers kunnen helpen. Er worden ook enkele persoonlijke tips over communicatie gegeven die geschreven zijn door een persoon met dementie.

Het verlies van het vermogen om te communiceren kan een van de meest frustrerende en moeilijkste problemen zijn voor mensen die met dementie leven, hun familie en verzorgers. Tijdens het verloop van de ziekte ervaart de persoon met dementie een geleidelijke vermindering van het communicatievermogen. Men vindt het steeds moeilijker om zich duidelijk uit te drukken en te begrijpen wat anderen zeggen.

## Enige veranderingen in communicatie

Iedere persoon met dementie is uniek en moeilijkheden met het communiceren van gedachten en gevoelens zijn zeer individueel. Er zijn veel oorzaken van dementie; iedere oorzaak tast de hersenen op verschillende manieren aan.

### Mogelijke veranderingen die u misschien opmerkt zijn:

- Moeite met het vinden van een woord. Misschien wordt een gerelateerd woord gegeven in plaats van het woord dat niet herinnerd kan worden
- De persoon spreekt vloeiend, maar het slaat nergens op
- De persoon is niet in staat te begrijpen wat u zegt of kan slechts een gedeelte ervan begrijpen
- Schrijf- en leesvaardigheid kunnen ook achteruitgaan
- De persoon verliest de normale sociale conventies van conversatie en onderbreekt of negeert degene die aan het woord is, of reageert niet als het woord tot hem of haar gericht wordt
- De persoon vindt het moeilijk om emoties op een gepaste manier uit te drukken

### Waar te beginnen

Het is belangrijk om te controleren dat gehoor- en gezichtsvermogen niet beschadigd zijn. Sommige mensen hebben baat bij een bril of gehoorapparaat. Controleer dat gehoorapparaten correct functioneren en dat brillen regelmatig schoongemaakt worden.

### Belangrijk om te weten

Als cognitieve vermogens zoals het vermogen om te redeneren en logisch te denken verslechteren, zal de persoon met dementie waarschijnlijk gaan communiceren op een niveau van gevoelens.

## Onthoud

### Communicatie met betrekking tot gevoelens en houdingen bestaat uit drie delen:

- 55% is lichaamstaal, hetgeen de boodschap is die we uitzenden door onze gezichtsuitdrukking, lichaamshouding en gebaren
- 38% is de toon en hoogte van onze stem
- 7% is de woorden die we gebruiken

Deze statistieken\* benadrukken het belang van de manier waarop families en verzorgers zich presenteren aan een persoon met dementie. Negatieve lichaamstaal zoals zuchten en opgetrokken wenkbrauwen kunnen gemakkelijk opgevangen worden.

\* Mehrabian, Albert (1981) Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes. Tweede uitgave Belmont, CA: Wadsworth

## Wat u kunt proberen

### Zorgzame houding

Mensen blijven hun gevoelens en emoties houden hoewel ze misschien niet begrijpen wat er gezegd wordt, dus het is belangrijk dat zij altijd hun waardigheid en zelfrespect bewaren. Wees flexibel en zorg altijd dat de persoon veel tijd heeft om te reageren. Eventueel kunt u de persoon aanraken om zijn aandacht vast te houden en om gevoelens van warmte en genegenheid te communiceren.

### Manier van praten

- Blijf kalm en praat op een vriendelijke, nuchtere manier
- Houd zinnen kort en eenvoudig, met niet meer dan één idee tegelijk
- Zorg altijd dat de persoon veel tijd heeft om te begrijpen wat u heeft gezegd
- Het kan helpen om zo vaak mogelijk oriënterende namen te gebruiken, zoals "uw zoon Jack"

National Dementia Helpline 1800 100 500

dementia.org.au

# 1 ZORGEN VOOR IEMAND MET DEMENTIE

## Lichaamstaal

U moet misschien handgebaren en gezichtsuitdrukkingen gebruiken om te zorgen dat u begrepen wordt. Het kan helpen om iets aan te wijzen of voor te doen. De persoon aanraken of zijn hand vasthouden kan helpen de aandacht vast te houden en te laten zien dat u om de persoon geeft. Een warme glimlach en samen lachen kan vaak meer communiceren dan woorden.

## De juiste omgeving

- Probeer concurrerende geluiden zoals TV of radio te vermijden
- Als u stil blijft staan tijdens het praten bent u gemakkelijker te volgen, vooral als u in het gezichtsveld van de persoon blijft
- Handhaaf vaste routines om de kans op verwarring zo klein mogelijk te maken en om te helpen met communicatie
- Het is veel minder verwarrend als iedereen dezelfde benaderingswijze gebruikt. Een bericht op precies dezelfde manier herhalen is belangrijk voor de hele familie en alle verzorgers

## Wat u NIET moet doen

- Maak geen ruzie. Het maakt de situatie alleen maar erger
- Schrijf de persoon niet steeds de wet voor
- Vertel hem of haar niet wat ze niet kunnen doen. Suggesteer in plaats daarvan wat de persoon kan doen.
- Wees niet neerbuigend. Een neerbuigende toon in uw stem kan opgevangen worden, zelfs als de woorden niet begrepen worden
- Stel niet te veel directe vragen waarvoor een goed geheugen nodig is
- Praat niet in het bijzijn van mensen alsof ze er niet zijn

Overgenomen uit *Understanding difficult behaviours*, door Anne Robinson, Beth Spencer en Laurie White. 1989. Eastern Michigan University, Ypsilanti, Michigan.

## Tips van een persoon met dementie

Christine Bryden (Boden) kreeg op 46-jarige leeftijd de diagnose dementie en heeft een aantal van haar inzichten gedeeld over manieren waarop families en vrienden een persoon met dementie kunnen helpen. Christine is ook schrijfster van een aantal publicaties, waaronder *Wie ben ik als ik doodga? (Who will I be when I die?)*, het eerste boek geschreven door een Australische met dementie.

Christine geeft deze tips voor communicatie met een persoon die dementie heeft:

- Geef ons tijd om te spreken, wacht terwijl wij rondzoeken in die rommelige hoop op onze hersenbodem naar het woord dat we willen gebruiken. Probeer niet onze zinnen af te maken. Luister gewoon, en zorg ervoor dat wij ons niet gegeneerd voelen als we de draad kwijtraken van wat we zeggen
- Sleep ons niet mee in iets omdat we niet snel genoeg kunnen denken of spreken om je te laten weten of we erin toestemmen. Probeer ons tijd te geven om te antwoorden – om je te laten weten of we het echt willen doen
- Als je met ons wilt praten, probeer dan een manier te vinden om dat zonder vragen te doen die ons kunnen verontrusten of ons ongemakkelijk doen voelen. Als we iets bijzonders vergeten zijn dat onlangs gebeurd is, veronderstel dan niet dat het voor ons ook niet bijzonder was. Geef ons gewoon een vriendelijk geheugensteuntje – misschien kunnen we er alleen op dat moment even niet opkomen.
- Probeer echter niet te hard om ons iets te laten herinneren dat zojuist is gebeurd. Als het niet opgeslagen is zullen we het ook nooit kunnen oproepen.
- Vermijd achtergrondlawaai als het kan. Zet de TV eerst zacht als hij aanstaat.
- Als er kinderen rondlopen onthoud dan dat wij heel gemakkelijk moe worden en het heel moeilijk vinden om ons te concentreren op zowel praten als luisteren. Misschien is één kind tegelijk en zonder achtergrondlawaai het beste.
- Misschien is het een goed idee om oordopjes te gebruiken tijdens een bezoek aan het winkelcentrum of andere lawaaiige plaatsen.

## VERDERE INFORMATIE

Dementia Australia biedt hulp, informatie, onderwijs en counseling. Neem contact op met de Nationale Dementie Hulplijn op **1800 100 500**, of bezoek onze website [dementia.org.au](http://dementia.org.au)



Bel de Vertaal- en Tolkdienst (Translating and Interpreting Service) op **131 450** voor hulp met taal.

# 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](http://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**