

## الإتصال

تتناول صفحة المساعدة هذه بعض التغييرات في التواصل التي تحدث نتيجة الخرف (Dementia) وتقدم طرق يمكن من خلالها للعائلات ومقدمي الرعاية المساعدة في ذلك. وتتضمن هذه التعليمات الشخصية حول التواصل الخطي الذي يجريه الشخص الذي لديه الخرف (Dementia).

### خُذ بعين الإعتبار

عندما تتدهور القدرات المعرفية مثل القدرة على التفكير المنطقي فإن من المحتمل للشخص الخرف أن يتواصل وفق مستويات المشاعر.

### تذكر

يتألف التواصل ذات العلاقة بالمشاعر والتصرفات من ثلاثة أجزاء:

- 55% من خلال لغة الجسد وملامحه (إيحاءات) وهي الرسالة التي نوجَّهها من خلال تعابير وتقاسيم الوجه ووضعيات الجسم وإيحاءاته
  - 38% عبر نبرة وإرتفاع جدة الصوت
  - 7% من خلال الكلمات التي نستعملها
- وتُبيّن هذه الإحصائيات\* مدى الأهمية التي تكمن وراء طريقة تقديم العائلة ومُقدّم الرعاية أنفسهم للشخص الخرف. إن لغة الجسد السلبية كالتنهّد ورفع الحاجبين هي إشارات يسهل ملاحظتها.
- \*مهربان، البرت (1981) رسائل خفية: التواصل الضمني تعبيراً عن المشاعر والتصرفات، النسخة الثانية، بلمونت، كاليفورنيا: وادزويرث.

### ما يمكنك أن تحاول القيام به

#### التحلي بأسلوب ينبض بالإهتمام

يحافظ الناس على مشاعرهم وعواطفهم رغم عدم إستيعابهم لما يُقال من حولهم وعليه فمن الأهمية بمكان أن نحترم دائماً كرامة وعزة نفس الإنسان وأن نحافظ عليهما. تحلّى بالمرونة وأتِح دائماً، الكثير من الوقت للحصول على رد أو إجابة. ومتى كان ذلك ملائماً، اعتمد على لمس الشخص لكي تُلفت إنتباهه وللتعبير عن مشاعر تتمحور حول الدفء والعواطف والمودة.

#### طرق التحدّث

- حافظ على هدوئك وتحدّث بلطف دون مواربة وبمصادقية
- فلتكنّ جملاً قصيرة وبسيطة مع التركيز على فكرة واحدة فقط في كل مرة

إن فقدان القدرة على التواصل تشكل واحدة من أصعب الأمور وأكثرها خيبة بالنسبة للأشخاص الذين لديهم الخرف (Dementia) وأيضاً بالنسبة لعائلاتهم ومقدمي الرعاية لهم. ومع تقدّم المرض، يواجه الشخص الذي لديه الخرف (Dementia) إنخفاض تدريجي في قدرته على التواصل ويجد الخرف صعوبة متنامية في التعبير عن نفسه بوضوح وفي تفهّم وإستيعاب ما يقوله الآخريين.

### بعض التغييرات في التواصل

إن كل شخص لديه الخرف (Dementia) فريد كما إن الصعوبات في التعبير عن الآراء والمشاعر مسألة بالغة الفردية والخصوصية. وهناك أسباب كثيرة للخرف (Dementia) وتؤثر كل من هذه الأسباب على الدماغ بطريقة مختلفة.

### تشمل بعض التغييرات التي قد تلاحظها:

- صعوبة في العثور على كلمة. لربما استعمل كلمة بديلة عوضاً عن الكلمة التي لا يتذكرها
- إنه يتحدث بطلاقة لكن دون أن يكون الكلام منطقي
- قد لا يستوعب الشخص ما تقوله أو أنه يتمكن من تفهّم جزء منه فقط
- قد يحدث أيضاً تدهور في مهارات القراءة والكتابة
- قد يفقد الشخص معرفته للأعراف الإجتماعية العادية في المحادثة فيقاطع أو يتجاهل المُتحدّث أو يخفق في الرد على حديث موجّه إليه
- قد يواجه صعوبة في التعبير الملائم عن مشاعره

### أين تبدأ

من الأهمية بمكان إجراء فحص لتفقد ما إذا كانت هناك مشكلة في السمع أو البصر فالنظارات وأجهزة دعم السمع قد تفيد بعض الناس. تحقّق من عمل جهاز دعم السمع بطريقة صحيحة وتأكد من تنظيف النظارات بانتظام.

أنا حين أموت؟»، وهو أول كتاب بقلم أوسترالي مُصاب الخرف (Dementia).

وتُقدّم كريستين هذه التلميحات للتواصل مع الشخص الذي لديه الخرف (Dementia):

- أعطونا وقتًا كافيًا للكلام وإنتظرونا حتى نفتش في ذلك الرُكام المُبعثر على أرض الدماغ عن الكلمة التي نريد استعمالها. حاولوا عدم التدخل لإكمال جملتنا الكلامية. أصغوا إلينا فقط ولا تجعلونا نشعر بالخجل إذا فقدنا فكرة ما نريد قوله.
- لا تستعجلونا لمواكبة أمر ما لأننا لا نفكر أو نتحدث بسرعة كافية لنُعرب لكم عما إذا نوافق على الأمر. حاولوا إتاحة فرصة كافية كي نرد عليكم - لنُعرب لكم ما إذا كنا نريد فعلًا القيام بالأمر
- حين تريدون التحدُّث إلينا، فُكِّروا بطريقة للقيام بذلك دون طرح الأسئلة التي قد تُثير الحذر لدينا أو تجعلنا غير مرتاحين. وإذا نسينا شيء ما غير عادي حدث مؤخرًا، لا تفترضوا إن الأمر لم يكن له وقع خاص عندنا أيضًا. كل ما عليكم فعله هو التذكير والتلميح بلطف - إذ لربما تعرضنا إلى لحظة غفلة عابرة
- لا تُجهِد نفسك لمساعدتنا على تذكُّر شيء ما حدث مؤخرًا. فإذا أخفقنا في تسجيل الأمر ذهنيًا لن نتذكر مطلقًا من إسترجاع أو تذكُّر الحدث
- تجنَّب الأصوات المحيطة إذا أمكن ذلك. وإذا كان التلفزيون في وضعية التشغيل إحرص على إسكات الصوت بالكامل أولاً
- إذا كان هناك أطفال، تذكَّر إننا نتعب بسهولة جدًا ويصعب علينا كثيرًا التركيز على الحديث والإصغاء في آن واحد. لربما كان وجود طفل واحد دون أي مصادر ضجيج محيطة أخرى سيكون الوضع المثالي
- ربما أمكن استعمال السدادات السمعية للأذنين أثناء القيام بزيارة لمراكز التسوق أو الأماكن الأخرى التي تعج بالضجيج.

## المزيد من المعلومات

تقدم جمعية ألزهايمرز أستراليا الدعم والمعلومات والتثقيف والنصائح والإرشادات. إتصل بخط المساعدة الوطني للخرف على **1800 100 500** أو قم بزيارة موقعنا **fightdementia.org.au**

للمساعدة في الترجمة إتصل بخدمة الترجمة الفورية والتحريرية على الرقم **131 450**



- أتِح الكثير من الوقت كي يتم إستيعاب وتفهُم ما قلته
- قد يكون مفيدًا استعمال أسماء توجيهية وتأكيدية متى أمكن، كأن تقول «إبنك يعقوب» مثلًا.

## لغة الجسد

قد تحتاج إلى استعمال الإيحاءات اليدوية وتعابير الوجه كي تجعل نفسك مفهومًا فالتأشير بالأصبع أو اللجوء إلى العمل بالدليل القاطع قد يُفيد. إن اللمس ومسك يد الشخص قد تُساعد في الحفاظ على تركيز إنتباهه والتعبير له بأنك مهتم به كما أن البسمة الحارة والمشاركة في الضحك غالبًا ما تكون أكثر تعبيرًا من مجرد الكلام.

## البيئة الصحيحة

- حاول أن تتجنَّب وجود الأصوات المنافسة لحديثكما كالتلفزيون أو الراديو
- إذا بقيت واقفًا أثناء الحديث ستكون متابعتك أكثر سهولة خاصة إذا بقيت ضمن إطار بصر الشخص
- حافظ على الروتين المنتظم لمساعدة الشخص على الحد من التشويش والمساعدة في التواصل
- سيكون الأمر أقل تشويشًا إذا لجأ الجميع إلى اعتماد نفس الأسلوب في التواصل. إن تكرار الرسالة بنفس الطريقة أمر هام بالنسبة لكل أفراد الأسرة ولمقدمي العناية.

## أمر يجب عدم القيام بها

- لا تتشاجر مع الشخص لأن ذلك سيجعل المسألة أشد سوءًا
  - لا تستعمل الأوامر في التعاطي مع الشخص
  - لا تقل له يجب عليك عدم القيام بذلك بل إقترح على الشخص ما يمكنه أن يفعل
  - لا تتعامل معه بطريقة مُتعالية فنبرة الصوت المُتعالِي سهلة التعرُّف عليها حتى وإن كانت هناك صعوبة في فهم الكلمات
  - لا تطرح الكثير من الأسئلة المباشرة التي تعتمد على الذاكرة الجيدة
  - لا تتحدث عن أناس آخرين بوجود الشخص وكأنه غير موجود
- مُقتبسة من «تفهُم السلوك الصعب» بقلم آن روبنسن، بث سبنسر ولوري وايت، جامعة إيسترن متشيجان، بيسيلانتي، ميتشيجان، 1989.

## تلميحات من شخص مُصاب بالخرف

لقد تم تشخيص الخرف لدى السيدة كريستين برايدن (بودن) في سن السادسة والأربعين وقد شاركت في التعبير عن بعض ما يراودها من تطلعات حول السبل التي يمكن للعائلات والأصدقاء إتباعها لمساعدة الشخص الذي لديه الخرف (Dementia). وقد كتبت كريستين عددًا من المطبوعات بما فيها واحدة بعنوان «من سأكون

# 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"

**FIGHTDEMENTIA.ORG.AU NATIONAL DEMENTIA HELPLINE 1800 100 500**

## 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

Alzheimer's Australia offers support, information, education and counselling. Contact the National Dementia Helpline on **1800 100 500**, or visit our website at **fightdementia.org.au**



For language assistance phone the Translating and Interpreting Service on **131 450**