

## Demanslı insanlarla iletişim hakkında bilgiler

### Aile bireyleri için bilgiler

*"Demanslı insanlar bizim ortak dilimizden adım adım uzaklaşırlar, bu nedenle bakımlarından sorumlu kişilerin onların dilini öğrenmesi gerekmektedir. Kulaklarımız, gözlerimiz, aklımız ve de özellikle kalbimizle işitmek bizim görevimizdir."*

Carol Bowlby Sifton

Demanslı insanlara refakat etmek, kendi dilini uyarlamak ve de özenle ve takdirle eşlik ve rehberlik etmektir. Yapılan konuşmalar her zaman ilgili kişiye, durumuna ve demans hastalığının ne kadar ilerlemiş olduğuna bağlıdır. Buna rağmen başarılı bir iletişim için, anlamayı ve anlaşılmayı kolaylaştıran bazı genel kurallar bulunmaktadır. Bunlar aşağıda açıklanmıştır.

Demanslı bir insanla **temasa** geçmek istediğinizde, ona yan tarafından yaklaşmanız en iyisi olacaktır. Yaklaştıktan sonra durun, onun adını zikredin veya hafifçe koluna dokunun ve göz teması kurun. Sakin ve samimi bir şekilde konuşun. Başlangıçta yönlendirici ve sakinleştirici bir bilgi verebilirsiniz (örn.: "Sabah oldu ve güneş odamızın içine doğdu.").

**Kısa ve basit cümlelerle** konuşun, gerektiğinde aynı ifadeyi tekrarlayın. Bir mesajda daima sadece tek bir konuya değinilmelidir. (Yanlış: "Giyin ve çantayı almayı unutma. Şimdi alışverişe ve daha sonra doktora gidiyoruz."). Cevap için her zaman yeterli süre verin. Bir sorunun anlaşılması ve uygun bir cevabın ifade edilmesi bazen tahmin ettiğimizden daha fazla sürebilmektedir.

Demans hastalığının ilerlemesi ile birlikte içerikleri anlama, mantıklı sonuçlar çıkarma kabiliyetleri veya bir durumu ya da bir başkasının duygularını anlama kabiliyeti gittikçe azalmaktadır. Soyut ifadeler, ironik sözler, espriler, imalar genellikle anlaşılmamaktadır.

Kelimelerin anlamını anlama kabiliyetinin azalması ile orantılı olarak **sözsüz iletişimin anlamı** artmaktadır. Destek amacıyla daha fazla jest ve mimik hareketleri kullanın. Demans hastası olan insanlar ruh halleri, atmosfer ve duygular konusunda çok hassastır. Huzursuzluk ve stres hızlı bir şekilde bulaşır. Samimi, anlayışlı ve sıcak bir ortam minnetle kabul edilecektir.

Demanslı hastanın sözsüz sinyallerine (beden duruşu, yüz ifadesi, ses tonu) dikkat edin. Bir mesajın (sadece) içeriğinin anlaşılması yeterli değildir. Karşısındaki ne konuştuğu önemli değildir. Daha çok, konuşulan şeyin içinde hangi duygusal mesajın yattığını çözmek gerekmektedir. Karşısındaki hangi **duygularını** algılıyorsunuz? İnsanın beden dili ve duygu ifadelerinin kendisi hakkında neler anlattığını bulmaya çalışın. Demanslı insanlarla iletişimde onların duygularını empatik olarak algılamak, dikkate almak ve güçlendirmek çok önemlidir!

Demanslı insanın dünyasına dalmaya çalışın ve bu dünyayı onun gerçeği olarak kabul etmeye çalışın. Düzeltmeler ve eleştiriler amaca uygun değildir. Kişinin durumu müsait olduğu sürece çeşitli sorularla ifadeler hakkında yoğun bir şekilde soru sorulabilir (nerede, ne zaman, nasıl, kim, ne .../ ama hiçbir zaman "neden" değil). Konuşma becerileri azalmaya başladığında soru sormak pek faydalı değildir. Uygun bir şekilde cevap veremeyeceğinden ilgili kişi utanç verici bir duruma sokulmuş olur.

Empatik bir iletişim için, **çatışmaya** yol açabilecek durumları önceden engelleyebilmek ve diplomatik bir şekilde dikkati başka bir yöne çekebilmek ve özenli bir şekilde konuyu değiştirebilmek gerekmektedir. Demanslı insanlar, ikna edici argümanlara karşı anlayış gösterme yeteneklerini kaybederler. Mantıklı açıklamalar anlaşılmaz. Bu nedenle kavgalı tartışmalar her iki taraf için sadece stres ve kızgınlığa yol açar. Bu nedenle mümkün olduğunca sakin kalmak, hiçbir tartışmaya girmemek, düzeltmemek ve ikna etmeye çalışmamak en faydalı yoldur. Demans, kendini başka insanların yerine koyma yeteneğini adım adım yok eder. Bu nedenle, her zaman kolay olmasa da, eleştirileri, saldırıları ve suçlamaları şahsi olarak algılamayın.

Demanslı insanlar özerk bir şekilde kendi haklarında karar verme kabiliyetini giderek kaybederler. **Özerklik hakları** artık istenilen şeyleri sormak ya da bunlar üzerine konuşmakla korunamaz. Biyografisi ve de gözlenen davranışları doğrultusunda demanslı kişinin tahmin edilen iradesini tespit edebilmek için hassas düşünceler gereklidir. Büyük konular (örn. taşınma gibi), mümkün

olduğu müddetçe birkaç kişi ile birlikte ele alınmalıdır.

Tüm bu eksikliklerine rağmen demanslı insanların kendilerine **saygılı ve onurlu davranılması** ve de erişkin kişi olarak ciddiye alınma hakları vardır. Bunun için o insanı yaralayacak, aşağılayacak, onurunu kıracak veya gülünç duruma düşürecek her türlü davranıştan kaçınılan bir tutum sergilemek gerekmektedir. Bizim tarafımızdan anlaşılmasa da tüm ifadeler ve reaksiyonlar genel olarak bir neden ve kendi içinde bir mantık içerir. Demanslı insanın dünyasına girmeyi deneyerek ve kendinizi onun düşünce dünyasında görmeye çalışarak bu durumu anlamaya çalışın.

Son olarak anahtar kelimeler halinde önemli temel ilkeleri belirtmek isteriz:

**Çatışmalardan kaçının**

**Amaca uygun hareket edin**

**Demanslı insanın duygularını algılayın ve bunları ifade edin**

**Teselli verin**

**Övgü ve takdir yoluyla özgüvenini arttırın**

#### **Literatür**

Bowlby Sifton Carol. Demans Kitabı 2008, Verlag Hans Huber

Engel Sabine. Alzheimer ve Demanslar Aile bireyleri için destek 2006, Trias Verlag

Powell Jennie. Demansta iletişim yardımları 2010, Kuratorium Deutsche Altershilfe

Mag.<sup>a</sup> (FH (UBÜ)) Sylvia Boubenicek  
Demans Servis Merkezi