

KOMUNIKĀCIJA AR PERSONĀM AR DEMENCI AR ATŠĶIRĪGU ETNISKO PIEDERĪBU

Īss moduļa apraksts

Metodiskie ieteikumi sniedz īsu pārskatu par komunikācijas pamatprincipiem darbā ar personu ar demenci, par pozitīvas komunikācijas veidošanu un uzturēšanu, kā arī par demences ietekmi uz klienta dzīves kvalitāti. Modulis sniedz ieskatu, kā veidot pozitīvu komunikāciju ar personu, kurai ir demence un atšķirīga etniskā piederība. Modulī ir iekļauti ieteikumi, kā izstrādāt veiksmīgāku saziņas veidu ar personām ar demenci, viņu radiniekiem un aprūpētājiem.

Komunikācija ar personu ar demenci

Problēmas, kas saistītas ar valodu, var izpausties dažādos veidos atkarībā no indivīda un slimības stadijas, bet tās rodas visu veidu demences dēļ, jo tiek ietekmēts smadzeņu valodas kontroles centrs. Valodas traucējumi ietver nespēju atrast pareizos vārdus. Cilvēks var runāt brīvi, bet bez satura un loģiskas jēgas, utt. Personu ar demenci domāšanas procesi tiek nopietni traucēti, tas, savukārt, ietekmē viņu spēju sazināties. Vēlākos posmos rodas afāzija. To raksturo runas artikulācijas zudums un spēja uztvert to, ko saka citi. Cilvēkiem, kuri ir pazinuši personu, kas cieš no demences, un ir bijuši ar viņu kontaktā ilgāku laiku, būs vieglāk nodibināt sakarus. Vēlākos slimības posmos personām ar demenci ir grūti runāt un uztvert vārdus, tāpēc jālieto ķermeņa valoda – mierīgas un drošas kustības, kā arī žesti, kurus persona ar demenci var atpazīt un uztvert, tādējādi radot kopēju pazīmju sistēmu. Līdz ar slimības progresēšanu tas var kļūt par vienīgo saziņas līdzekli.

Komunikācija ar personu ar demenci sastāv no trim sastāvdaļām:

- ķermeņa valoda – sejas izteiksme, stāja, žesti;
- balss tonis un augstums;
- verbālā valoda – vārdi.

Ja aprūpē bieži tiek runāts par inovatīvām pieejām, tad personu ar demenci ikdienā vēlama stabilitāte un rutīna. Vienkārši teikumi un ieradumu noturība ir pamatnosacījums personas ar demenci aprūpē. Pirms izvēlēties komunikācijas veidu, obligāti ir jāidentificē, kuru saziņas veidu klients uztver visvieglāk. Personām ar demenci ir grūti sekot sarunai, īpaši ar vairākiem cilvēkiem, kuri vienlaikus sarunājas.

Kad veselības stāvoklis pasliktinās un slimība progresē, klients vairs nespēj lietot balsi, kas var izraisīt raizes gan aprūpējamam klientam, gan viņa aprūpētājiem. Tas var nozīmēt, ka persona nespēj izteikt sāpes, diskomfortu vai slimības izjūtas. Lai sāktu komunicēt ar personu ar demenci, ir ļoti svarīgi sagatavoties sarunai un noskaņoties tai.

Verbālā komunikācija

Demence tiek definēta kā atmiņas traucējums un vismaz vienas citas kognitīvās funkcijas, piemēram, runas (aphasia) vai izpildfunkcijas (piemēram, plānveidīga uzmanība vai abstrakta izpratne) traucējums. Runa ir spēja paust domas un idejas caur vārdiem, lai komunicētu ar citiem. Ir jānošķir valoda no runas. Runa ir sarunu dzinējspēks. Viens no demences simptomiem, starp citiem, ir nespēja atrast vārdus, veidot teikumus un saprast, kas tiek runāts.

Saziņas grūtības ir viens no agrākajiem demences simptomiem, īpaši Alcheimera demences gadījumā. Valodas traucējumi ir galvenā problēma lielākajai daļai pacientu ar demenci, īpaši tad, kad slimība progresē un pāriet no vidēji smagas līdz smagai stadijai. Pirmā pazīme, kas liecina par personas ar demenci traucētu komunikāciju, ir nespēja atrast vārdus, it īpaši, nosaucot personas vai priekšmetus. Persona var aizstāt vārdu ar nepareizu vārdu vai līdzīgu vārdu, vai vispār neatrast vārdu. Progresējošā slimība liek cilvēkam aizmirst savu ģimenes locekļu, draugu vārdus, rada neizpratni attiecībā uz ģimenes attiecībām; ģimenes neatzīšana ir kopīga iezīme personām ar demenci.

- Uzsākot sarunu ar personu, kuram ir demence, dodiet viņiem pietiekami daudz laika informācijas apstrādei un sagaidiet atbildi. Ir jācenšas ļaut personai ar demenci pilnībā paust savas domas un vienmēr izvēlēties savus vārdus.
- Jāizvairās minēt, ko saka persona ar demenci.
- Runas traucējumus var uztvert kā vāju runas sistēmu, kas ietver grūtības atrast vārdus. Personas ar demenci lieto mazāk vārdu, mazāk bieži lietotus vārdus, mazāk priekšvārda frāžu, mazāk saliktu teikumu un vairāk nepilnīgu, fragmentāru teikumu.

Leksiskais deficīts parasti ir smagāks nekā sintakses deficīts, kas apstiprina hipotēzi, ka personas ar demenci leksikons ir jutīgāks par sintaksi. Persona ar demenci runā lēni, aizstāj skaņas, izmanto nevajadzīgas pauzes, sliecas sākt teikumus no jauna, segmentē zilbes un jūtamas grūtības veidot garus teikumus. Spēja komunicēt laika gaitā samazinās līdz punktam, kur cilvēks ar demenci spēj domu izpaust tikai vienā zilbē.

Pirms sarunas uzsākšanas ar personu, kurai ir demence, ir jānovērtē vides riski, kas var kavēt komunikāciju.

- Vide – labs apgaismojums, minimāla izklaidība fonā
- Uzmanība – visa uzmanība pirms saziņas ir jāpievērš personai, ar kuru tā sazinās
- Atrašanās stāvoklis – vienam vajadzētu atrasties savā vietā, kur otrs sarunu biedrs ir redzams visskaidrāk; abiem vajadzētu būt spējīgiem ieskatīties otram acīs
- Tuvums – atrasties tuvu, bet neievirzīties otra personiskajā telpā. Šis punkts atšķirīgās kultūras un etniskajās vidēs var būt ļoti atšķirīgs
- Ķermeņa valoda – esiet atklāti un atvērti. Tas ir arī kultūras jautājums, ko jūs uztverat kā atklātību, mieru un atvērtību.
- Laiks – ieplānojiet pavadīt pietiekami daudz laiku kopā ar cilvēku; steigu un saspringumu persona ar demenci jutīs un tas var izpausties emocijās
- Sagatavojieties – padomājiet un plānojiet, ko apspriedīsiet; pilnveidojiet vidi komunikācijas uzlabošanai
- Laiks – izmantojiet dienas laiku, kad cilvēks jūtas vismodrākais
- Svārstības – dienas var būt dažādas, tāpēc izmantojiet labākās dienas un atrodiat līdzekļus, lai pielāgotos “sliktajiem” brīžiem
- Citas vajadzības – piemēram, sāpes, slāpes, izsalkums – jānovērš pirms sarunas sākuma

Kā runāt:

- Skaidri un mierīgi – valodai jābūt vienkāršai, teikumi un jautājumi – skaidri formulēti.
- Temps – mazliet lēnāk, ļaujot apstrādāt teikumus un atrast atbildes.
- Tonis – izvairieties no asa, paaugstināta toņa.

- Īsi un kodolīgi - īsi, vienkārši teikumi.
- Plūsma – sarunājieties sarunu ceļā, izvairieties no vairāku jautājumu vienlaicīgām uzdošanām.
- Runājiet ar viņiem, nevis par viņiem – esiet pacietīgi un ar cieņu, nerunājiet tā, it kā viņi nebūtu klāt, vai kā jūs runātu ar bērnu.
- Humors – centies pasmieties par kļūdām vai pārpratumiem. Tas var uzlabot terapeitisko mijiedarbību un mazināt spriedzi, BET esiet iejūtīgs un nesmejieties par personu ar demenci.
- Iekļaušana – iesaistiet personu sarunās ar citiem, kas varētu prasīt nelielas korekcijas izmantotajos terminos. Tas var palīdzēt personām ar demenci saglabāt identitātes sajūtu un pašvērtību un vienlaikus mazināt izolētības un atstumtības sajūtu.

Ko teikt?

Izvairieties uzdot jautājumus, kas prasa uzzināt faktus.

Jautājumi – izvairieties no pārāk plaša vai sarežģīta formāta, jo tas var izraisīt neapmierinātību vai satraukumu, ja persona nevar atrast atbildi.

Slēgtie jautājumi – var būt vispiemērotākie, jo atklāti vai izvēles jautājumi var radīt apjukumu.

Koncentrējieties – pieturieties pie vienas idejas vienā reizē. Spēja izvēlēties ir svarīga, bet pārāk daudz spēju var būt mulsinošas.

Saprotama informācija – ja cilvēkam ir grūti saprast, sadalīt informāciju sadaļās, lai tā būtu vieglāk pārvaldāma.

Pārfrāzējiet, neatkārtojiet – izmantojiet neverbālo saziņu kā palīgīdzekli.

Īsa un bieža mijiedarbība – persona ar demenci ātri nogurst.

Slimības progresēšanas laikā persona ar demenci var būt apjukusi un runāt nepatiesību. Ja tiek runāta nepatiesība, jāmēģina atrast veidus, kā vadīt un turpināt sarunu par šo tēmu un meklēt jēgu teiktajam, nevis norādīt uz nepatiesību un pretrunām sarunas laikā. Nedrīkst pieļaut konfliktus vai rājienu, jo tas rada lielu vilšanos abām pusēm un var ietekmēt pašcieņu gan personai ar demenci, gan aprūpes sniedzējam.

Klausīšanās

Klausīšanās ir viens no svarīgākajiem komunikācijas elementiem, un tas ir vairāk nekā tikai fizisks dzirdes process. Aktīva klausīšanās ir augstākais klausīšanās veids, tāpēc tā ir īpaša komunikācijas prasme. Tas prasa ieklausīties ne tikai teiktajā, bet arī tvert runātāja nodomus un jūtas. Tas jā dara lēni, izmantojot atbilstošu ķermeņa valodu, izrādot interesi par runātāja vārdiem. Tas ir vitāli svarīgs līdzeklis, lai sazinātos ar personu ar demenci.

- Klausieties – uzmanīgi un piedāvājiet uzmundrinājumu
- Ja jūs nesaprotat pilnībā – pārfrāzējiet to, kas tika pateikts, un pārbaudiet, vai esat pareizi sapratuši. Runātāja reakcija un ķermeņa valoda ir labi rādītāji.
- Alternatīva frāžu formulēšana – ja cilvēkam ir grūtības izvēlēties vārdus vai pabeigt teikumu, palūdziet viņam/viņai to izskaidrot citādi. Ievērojiet ķermeņa valodu, sejas izteiksmes un

uzvedību, jo tās var sniegt skaidras norādes par to, kā viņi jūtas un palīdz saprast, kas tiek teikts.

- Nesteidzieties – veltiet pietiekami daudz laika, lai atbildētu, jo informācijas apstrāde un atbildēšana var prasīt vēl vairāk laika
- Nepārtrauciet – tas var uzlauzt domu modeli un pazaudēt iesākto domu, tāpēc pagaidiet.
- Izpaužiet jūtas – vienalga, vai tās ir skumjas vai prieks, ļaujiet tām būt. Dažreiz ir labi vienkārši klausīties un pārādīt, ka esat blakus personai ar demenci.

Verbālajā komunikācijā jāievēro:

- Runāt lēni, īsos teikumos, izmantojot vienkāršus vārdus;
- Ik pa laikam atgādināt, kas jūs esat, un, katru reizi tiekoties, nosauciet savu vārdu;
- Neizrādīt dusmas, ja cilvēks atkārtoti jautā: kas jūs esat?
- Pievērst uzmanību vienam informācijas segmentam, diskutēt par to, kas ir pateikts,
- Katru reizi pārliecināties, lai komunikācijas partneris lieto dzirdes palīdzības vai brilles, ja ir dzirdes traucējumi. Brilles ļaus nolasīt vārdus no lūpu kustībām;
- Telpai, kurā notiek saruna, jābūt labi apgaismotai;
- Rādiet kalendāru, aplūkojiet fotoattēlus un citus personiskas nozīmes priekšmetus,
- Neuzdodiet jautājumus, kas prasa labu atmiņu,
- Lai noskaidrotu, kā jūtas demences slimnieks un kas mainījies viņa/viņas garastāvoklī, ja pacients kļuvis mutiski agresīvs,
- Ja pacients kļuvis mutiski agresīvs, mainīt sarunas tematiku uz mierīgāku, drošāku, kā tas var provocēt agresiju pacientam,
- Ja cilvēks ar demenci ir halucinējošs, neiebilst pret viņa maldinošo priekšstatu, atzīst viņa/viņas jūtas, mēģina viņu/viņu pārorientēt uz realitāti,
- Mūzika ir svarīgs sarunas pamats; klienta radinieks vislabāk zina pacientu, viņš zina, kādu mūziku viņš/viņa ir klausījies; varbūt ir iespējama fona mūzika, kas izsauc atmiņas.

Neverbālā komunikācija

Jo vairāk slimība progresē, jo spēcīgāks ir neverbālais savienojums. Intonācija ir spēcīgāka par



vārdiem. Vēlākos posmos pieskāriens un mierīgs smaids ir iedarbīgāks par apstiprinājumiem un atbalsta vārdiem, kas, bez šaubām, ir svarīgi laikā, kad slimība tikai sāk attīstīties. Neverbālā komunikācija ir komunikācija bez vārdiem – ar žestu, sejas izteiksmju, pozu, acu izteiksmju un dažādu skaņu palīdzību. Verbālās informācijas aizstāšanai un papildināšanai tiek izmantotas neverbālas zīmes un signāli. Neverbālā komunikācija ir vecāka par verbālo. Neverbālo komunikāciju vada zemapziņa. Neverbālā

komunikācija sniedz informāciju par personas iekšējiem pārdzīvojumiem, emocionālo stāvokli. Dažreiz šie līdzekļi ir daiļrunīgāki par vārdiem. Austrālijas “ķermeņa valodas” speciālists A.Peidžs

apgalvo, ka vārdi nodod 7% informācijas, skaņa (piemēram, balss, intonācija u.c.) - 38%, sejas izteiksmes, žesti, pozas (neverbālā komunikācija) - 55%. Citiem vārdiem sakot, mēs varam teikt, ka svarīgi ir nevis tas, ko jūs sakāt, bet gan tas, kā jūs to sakāt.

Neverbālās saziņas laikā svarīgi atzīmēt:

- Vai persona ar demenci jūs pazīst,
- Kā viņš/viņa reaģē, jūs ieraugot,
- Skatīties, ko pauž viņa/viņas ķermeņa valoda.

Neverbālā komunikācija var būt galvenais saziņas instruments, jo īpaši progresējošas demences gadījumā. Slimības vēlākos posmos tā var kļūt par vienīgo saziņas līdzekli. Tāpēc ir svarīgi iemācīties kontrolēt un lietot ķermeņa valodu, lai iegūtu informāciju no personām ar demenci. Svarīgi ir arī spēt pareizi interpretēt cilvēka ķermeņa valodu un atpazīt to, kas tiek pateikts, piedāvāt drošu atbalstu viņu komunikācijā. Var noderēt arī piktogrammu izmantošana.

Neverbālās saziņas līdzekļi ir nepieciešami, lai:

- Regulētu saziņas procesu, radītu psiholoģisku kontaktu starp sarunas partneriem;
- Bagātinātu minēto vārdu nozīmi, veicinātu verbālā teksta interpretāciju;
- Izteiktu emocijas un attēlotu situācijas interpretāciju.

Neverbālā saziņā ir 3 galvenās simbolu sistēmas:

Optiski - kinētiskie simboli:

- Sejas izteiksme – acis, skatiens sniedz informāciju vislabāk. Mīmikā parādās gan pozitīvas emocijas – tādas kā prieks, satraukums –, gan arī negatīvas – dusmas, bailes. Uzacis var paust pārsteigumu, dusmas.
- Žesti – papildina verbālo informāciju, pauž emocijas nepārtraukti.
- Pozas – izrāda uzmanību sarunu biedram un sarunas tematikai.

Paralingvistiskie simboli:

- Balss intonācija (bikls, agresīvs, lietišķs)
- Balss tembrs (piesmacis, skarbs)
- Balss augstums (zema, augsta)

Ekstralingvistiskie simboli:

- Dažādi trokšņi (hm, ē, nū)
- Smieklī, raudas. Tie ietver: intervālus, nopūtas, klepu un regulē runas plūsmu. Tie papildina un uztur runas sakarus, aizstāj un izsaka vārdu, demonstrē emocionālus stāvokļus.

Žesti un pozēšana. Cilvēki novērtē cits citu pirms viņi uzsāk sarunu. Tātad, tikai pieņemot noteiktu pozu vai ejot, jūs varat radīt iespaidu kā ļoti pašpārliecināts vai – gluži otrādi – ļoti nervozs cilvēks. Ar žestiem var uzsvērt, kāda nozīme ir teiktajam, pievienot nozīmi un izteikt emocijas, tomēr ir

jāatceras nepārspīlēt ar to, piemēram, biznesa komunikācijā. Neverbālā komunikācija ļoti lielā mērā ir atkarīga no kultūras, audzināšanas un uzvedībasnormām.

Sejas izteiksme, un ārējais izskats. Seja ir galvenais noskaņojuma, emociju un jūtu raidītājs. Acis tiek uzskatītas par dvēseles spoguļi. Daudzas nodarbības par to, kā palīdzēt bērniem atpazīt emocijas, sākas ar pamatsajūtu apzināšanu, kas attēlota attēlos (dusmas, bailes, prieks, pārsteigums, skumjas utt.). Tomēr dažās kultūrās ir nepieklājīgi skatīties cilvēkiem acīs.



Attālums starp sarunu biedriem un pieskārieniem. Klients pats/pati nosaka distanci, kas ļauj ērti sazināties ar citiem un spēju pieskarties citiem cilvēkiem - atkarībā no atsevišķu intervējamo tuvuma.

Intonācija un balss īpašības. Šis saziņas elements apvieno gan verbālus, gan neverbālus saziņas līdzekļus. Izmantojot dažādas intonācijas, skaļumu, balss signālus un ritmu, vienu frāzi var izteikt tik atšķirīgā manierē, ka var mainīt tās nozīmi uz pretēju. Intonācija, ar kuras vārdiem tiek izrunātas emocijas, piemēram, prieks, satraukums, bailes, nemiers, dusmas un skumjas. Cilvēks visu mūžu pavada, mācoties pazīt jūtas, kas tiek izplatītas ar citu intonāciju.

Radiet pozitīvu noskaņojumu komunikācijai. Attieksme un ķermeņa valoda pauž izjūtas un domas skaidrāk nekā vārdi. Pozitīva, godājama attieksme, sejas izteiksme, balss tonis un fizisks pieskāriens palīdzēs atklāt jūsu vēstījumu un parādīs jūsu vēlmi palīdzēt un sadarboties.

Pievērsiet cilvēka uzmanību. Vislabāk būtu mazināt fona skaņas un trokšņus – būtu jāizslēdz radio vai televizors, jāaizver durvis vai jāpāriet uz klusāku vidi. Pirms runājat, pārliecinieties, vai jūsu sarunu biedrs ir gatavs sarunai. Būtu vēlams uzrunāt personu, kas cieš no demences pēc vārda, identificēt sevi pēc vārda un amata vai statusa, kā arī izmantot neverbālus līdzekļus, piemēram, pieskārienus, lai palīdzētu koncentrēties uz sarunu. Ir svarīgi saglabāt acu kontaktu un būt vienādā līmenī ar sarunu biedru.

Skaidri un pārdomāti formulēt vēstījumu un/vai informāciju. Izmantojiet vienkāršus vārdus un teikumus. Runājiet lēni, skaidri un noteikti. Atturieties runāt skaļāk. Ja cilvēks pirmo reizi nesaprot ziņu vai jautājumu, atkārtojiet to, izmantojot to pašu formulējumu. Ja cilvēks joprojām nesaprot, pagaidiet vairākas minūtes un formulējiet savu jautājumu vēl vienu reizi. Izteikumos (viņš, viņa, viņi) vai saīsinājumos izmanto cilvēku un vietu nosaukumus.

Uzdodiet vienkāršus jautājumus. Uzdodiet tikai vienu jautājumu; vislabāk ir uzdot slēgtos jautājumus ("jā" vai "nē" jautājumus). Atturieties uzdot atvērtos jautājumus vai sniegt pārāk daudz izvēles

iespēju. Piemēram, pajautājiet: “Kuru kreklu jums patiktu valkāt?” Baltais vai zilais? Vai vēl labāk, parādiet viņiem savas izvēles iespējas — vizuālie uzvedumi un norādes palīdz noskaidrot jautājumu ātrāk un var palīdzēt atrast atbildi.

Ieklausieties ar ausīm, acīm un sirdi. Esiet pacietīgs, gaidiet atbildi. Ja redzat, ka cilvēks pūlas atrast vārdus, iespējams, ieteiksiet iespējamus variantus. Sekojiet neverbālām norādēm un ķermeņa valodai, attiecīgi reaģējiet. Vienmēr vajadzētu ieklausīties vārdos un pievērst uzmanību to nozīmei un saistīt ar sajūtām.

Sadaliet aktivitātes vairākās sadaļās. Tas lielā mērā atvieglos daudzu darbību pabeigšanu. Jūs varat mudināt personu ar demenci darīt visu iespējamo, maigi atgādinot viņam/viņai par pakāpieniem, kurus viņš/viņa cenšas aizmirst, un palīdzēt ar tiem soļiem, kurus viņš/viņa vairs nespēj veikt pats. Ļoti nodrīga var būt arī vizuālu norādījumu izmantošana, piemēram, norādīšana uz to vietu, kur ir pusdienu šķīvjī.

Kad komunikācija kļūst grūta, centieties novērst uzmanību un ieturēt pauzi. Ja jūsu sarunu partneris ir nomākts, mēģiniet mainīt tēmu vai vidi. To var panākt, piemēram, lūdzot palīdzību vai dodoties pastaigā. Pirms uzmanības novēršanas ir svarīgi sazināties ar cilvēku emocionālā līmenī. Jūs varat teikt: “Es redzu, ka jūs jūtaties skumji – man žēl, ka jūs esat izsalcis.” Kāpēc mēs nejam un nepaķeram kumosu, lai paēstu?

Atbildiet ar pārliecību. Personas ar demenci bieži jūtas apjukusi, uztraukušies un nepārliecināti par sevi. Viņi arī samulst un var sajaukt realitāti, “atceroties” lietas, kas nekad nav notikušas. Centieties izvairīties no mēģinājumiem pierādīt viņiem nepareizu rīcību. Koncentrējieties uz tām jūtām, ko viņi pauž (kas ir reālas), un atbild ar verbāla un fiziska komforta izpausmēm, atbalstu un pārliecību. Dažreiz tikai pietiek sadoties rokās, pieskarties, apskaut un slavēt cilvēku, un viņi reaģēs, kad neizdosies viss pārējais.

Atcerieties vecos labos laikus. Pagātnes laiku atcerēšanās ir nomierinoša un patīkama nodarbe. Daudzas personas ar demenci varbūt neatceras, kas notika pirms 45 minūtēm, bet tajā pašā laikā skaidri atceras savu dzīvi pirms 45 gadiem. Tāpēc jāizvairās no īstermiņa atmiņas jautājumiem. Piemēram, nejauciet cilvēkam, kas viņiem bija vakariņās. Pamēģiniet uzdot vispārējus jautājumus par cilvēka pagātni — ļoti iespējams, ka šī informācija ir palikusi neskarta un saglabājusies.

Nezaudējiet humora izjūtu. Izmantojiet humoru, kad vien iespējams. Tomēr nekad uz personas ar demenci rēķina. Cilvēki ar demenci mēdz saglabāt savas sociālās prasmes un parasti mīl izklaidēties un smieties kopā.

Viens no nosacījumiem veiksmīgai saziņai ar personu ar demenci ir labi pārdomātas vides radīšana. Klientam vajadzētu būt starp savām iemīļotajām personiskajām mantām, lietām, kas saistītas ar atmiņām un pozitīvām emocijām (piemēram, iemīļotie apģērba gabali, bilžu albumi, iecienītākie preses izdevumi, grāmatas, kartītes utt.)

Saziņas spēju saglabāšana ir galvenais faktors, lai veicinātu klienta saikni starp iestādi un reālo pasauli ārpus tās. Rosiniet klienta vēlmi rakstīt vēstules, lasīt avīzes, uzņemt viesus, apmeklēt pasākumus utt. Tas viss veicinās ciešas attiecības ar klientu, viņa ģimeni un draugiem.

Iepriekš minētie pamatnoteikumi saziņai ar personām ar demenci attiecas arī uz cilvēkiem ar atšķirīgu etnisko izcelsmi. Imigrantiem, kuri ir apguvuši citu valodu pieaugušā vecumā, tas var būt papildu

izaicinājums, jo vēlāk apgūtā valoda parasti ir novājināta un izzūd ātrāk. Dzimtā valoda bieži tiek saglabāta ilgāk, bet daudzos gadījumos tā var būt valoda, kurā nerunā aprūpes centra personāls. Tāpēc valodas barjeras var būt liels izaicinājums vecāka gadagājuma cilvēku daudz kultūru aprūpei. Šādi šķēršļi var arī izraisīt izolāciju un vientulību, un dažos gadījumos tiek uzskatīts, ka personai ar demenci ir attīstītāka plānprātība nekā tas ir patiesībā. Ja personai ir demence, ir svarīgi, lai viņš/ viņa varētu runāt to valodu, kuru zin un pārvalda vislabāk. Pieredze rāda, ka ir veiksmīgi uzticēt nodrošināt aprūpi personām ar demenci personālam ar kopīgu valodu un kopīgu kultūras izcelsmi, bet par to iepriekš būtu jādiskutē un jāvienojas ar visām iesaistītajām personām. Šāds starpsavienojums var uzlabot dzīves kvalitāti drošības un labklājības ziņā. Kopīga valoda var atvieglot izpratni par kultūras vērtībām un tradīcijām, kā arī nodrošināt labus un adaptētus pakalpojumus visā slimības gaitā. Tomēr jāapzinās, ka daži imigranti ar demenci nevēlas ārstēties un nevēlas aprūpi no cilvēkiem ar tādu pašu etnisko izcelsmi. Var būt hierarhijas un kastas sistēmas, kas kontaktu padara apgrūtinātu vai ievainojamu.

Apgūstiet dažus vispārējus, ikdienas vārdus, izteicienus un dziesmas aprūpējamā klienta dzimtajā valodā. Izmantojiet vārdus un frāzes no klienta valodas un tādējādi jūs parādīsiet, ka vērtējat cilvēku un ka esat ieinteresēts viņa kultūrā un tradīcijās. Tas var radīt drošību, novērst uzmanību sarežģītās situācijās un palīdzēt mazināt nemierus un raizes. Radoša otras valodas izmantošana var stiprināt sociālās attiecības un atvieglot sadarbību aprūpes un aktivitāšu laikā.

Bieži sastopams maldīgs priekšstats, ka personas ar demenci ir zaudējušas interesi sazināties ar citiem. Tad pastāv viegls risks neievērot vai pārprast nelingvistiskas iniciatīvas. Apzinoties nelingvistiskās iniciatīvas un interesējoties par to, ko cilvēks cenšas pateikt, jūs varat izveidot veiksmīgu mijiedarbību, neraugoties uz kopīgu valodas trūkumu.

Saziņa ar tulka starpniecību



Ja aprūpes personālam un personai ar demenci nav vienādas valodas, darbiniekiem tiek atņemts viens no viņu svarīgākajiem saziņas rīkiem. Tas var radīt neapmierinātību un apgrūtināt ikdienas dzīvi, bet

var arī nozīmēt, ka tiesību akta prasība par apzinātu piekrišanu netiek izpildīta. Tomēr tulkošana ir pakalpojums, kas atšķiras no citiem pakalpojumiem tādā nozīmē, ka mēs paši kā lietotāji tikai ar grūtībām varam kontrolēt saturu un kvalitāti.

Tulki mutiski atveido - citā valodā - cilvēka runu, cits ieklausās tajā brīdī, kad tiek teikti vārdi. Līdz šim tas izklausās ļoti vienkārši. Tomēr mutiskā tulkošana prasa, lai gan tulks, gan aprūpes personāls apgūtu dažādas prasmes un būtu apmācīts savstarpēji sadarboties. Papildus prasmēm dzimtajā valodā un svešvalodā, tulkam jābūt spējīgam vadīt laika spiedienu, ar kādu jāstrādā tulka atmiņai. Lielas prasības tiek izvirzītas par tulka precizitāti. Tulka spēja koncentrēties, stresa tolerance un neatlaidība ir citi faktori, kas nosaka, kas mums var izdoties attiecībā pret personu ar demenci.

Viegla un bieži izmantota alternatīva profesionālajam tulkam ir radnieku izmantošana. Tomēr pētījumos vairākas organizācijas pauž bažas par to un jo īpaši par bērnu izmantošanu. Radnieku kā tulku izmantošana var būtiski ietekmēt pacientu drošību salīdzinājumā ar profesionāla tulka izmantošanu. Runa ir par neprecīzu tulkojumu, piemēram, tāpēc, ka trūkst prasmju un izpratnes par specifiskiem veselības un sociālās aprūpes jautājumiem, kā arī tāpēc, ka nav pieejama mazāk aizsargāta, bet svarīga informācija, kas var nozīmēt, ka nav pietiekamas informācijas par demenci, tās pazīmēm, izpausmēm un aprūpes specifiku.

Ja tiek izmantoti radnieki, ir grūti saglabāt konfidencialitāti starp aprūpes personālu un personu ar demenci, un radnieks var nonākt sarežģītā situācijā, jo viņš ir iesaistīts jautājumos, ko viņš, iespējams, nejūt. Tāpat tiek uzskatīts, ka bērniem nevajadzētu uzņemties tulka lomu, jo tas var radīt nelīdzsvarotību attiecībās starp bērnu un vecāku un ka bērns saņem informāciju, kas var būt grūti uztverama emocionāli. Bērnam nevajadzētu dzirdēt par sliktiem mājokļa apstākļiem, sliktu finansiālo situāciju, dzīvībai bīstamām slimībām un citām problēmām.

Lietojot nesertificētu jeb neprofesionālu tulku pakalpojumus, pastāv būtiski aprūpējamo personu drošības riski. Kopumā Amerikas un Šveices pētījumi norāda uz šādām sekām, ko rada aprūpes personāla un klienta nesaprašanās valodas šķēršļu dēļ:

- Ilgāks konsultāciju laiks un vairāk konsultāciju
- Vairāk nosūtījumu un izmeklējumu, lai noteiktu diagnozi
- Paaugstināts nepareizas diagnozes un nepareizas ārstēšanas risks
- Paaugstināts risks personai, kas neievēro ārsta norādījumus un nelieto nepieciešamās zāles

Galvenā atšķirība starp apmācītu un neapmācītu tulku ir tā, ka apmācītam tulkam ir nepieciešamās prasmes valodas, kultūras un interpretācijas jomā. Apmācītais tulks prot pareizi tulkot un rīkoties neitrāli, zina un saprot tulka situāciju un var rīkoties saistībā ar tulka situāciju, ievēro gan tulka situāciju, gan otras puses, kā arī spēj radīt uzticību pats sev un savai tulka funkcijai.

Tulks ir profesionālis, kurš pārvalda vismaz divas valodas un pārzina šajās valodās runājošo cilvēku kultūru, kurš spēj pielietot šīs zināšanas, lai pareizi un ētiski iztulkotu ziņojumus starp diviem cilvēkiem bez kopīgas valodas. Tulka svarīgākās kompetences ir šādas:

- Lingvistiskās kompetences - terminoloģijas meistarība, kas attiecas uz interpretācijas situāciju un valodas niansēm latviešu un svešvalodās

- Mutiskās un ētiskās kompetences - izpratne par to, kā tehniski pastarpināt sarunu, kā arī pienākumi attiecībā uz konfidencialitāti, neitralitāti un objektivitāti
- Kultūras kompetences - ieskats par kultūru aiz valodām, kas tiek interpretētas
- Personiskās kompetences - atbildība, situācijas apzināšanās un iecietība
- Specifiskās kompetences - zināšanas jomā, kas tiek interpretēta, piemēram, sociālās tiesības vai veselības joma

Profesionālai tulka sadarbībai vienmēr jābūt vērstai uz personu ar demenci. Tulks ir saikne starp profesionāli, kam rūp ārzemēs runājošais pilsonis. Aprūpes personālam un tulkam ir jāstrādā kopā, lai nodrošinātu, ka persona ar demenci saņem vislabāko iespējamo aprūpi. Tulka svarīgākais uzdevums ir palīdzēt profesionālim un personai ar demenci saprast vienu otru, neiesaistoties sarunā. Tādējādi tulks paliek neitrāls un tikai precizē saprašanas problēmas, neinterpretējot to, kas ir pateikts - tas ir, tulko vārdiski, neaktīvi piedaloties sarunā, un necenšas ietekmēt sarunas iznākumu.

Aprūpes personālam ir jāizvērtē, vai tulks un persona ar demenci viens otru pazīst. Šādā gadījumā jāizvērtē tulka pakalpojumu izmantošana.

Saruna, kurā tiek iesaistīts tulks, jāveicina tikai kopīga sapratne starp aprūpes personālu un personu ar demenci. Jārunā skaidri, konkrēti, un jādod pietiekami daudz laika gan tulkam, gan personai ar demenci, lai iegūtu nepieciešamo informāciju. Tulks saņem daudz informācijas sarunas laikā, un var būt nepieciešams nedaudz apdomāties, lai apkopotu informāciju, pirms to pārtulko.

Jāpievērš uzmanība tam, kā persona ar demenci jūtas sarunas laikā - un pārtrauciet sarunu, ja rodas nepieciešamība runāt ar tulku par procesa attīstību.

Demences attīstības gaitā valoda pakāpeniski izzūd, bet vēl var būt nepieciešams tulks, jo iespējams, ka cilvēks no etniskās minoritātes joprojām saprot kādu savu dzimtās valodas vārdu un jebkurā gadījumā tulks var "tulkot" kultūras nozīmi uz iespējamo uzvedību.

Literārie avoti

1. Klimova B, Kucab K. "Runas un valodas traucējumi demences gadījumā" ("Runas un valodas traucējumi demences gadījumā"). J Pievienojiet biomedicīna. 2016. 14.00; 14: 97 –103.
2. Kulbergs J., 2001, "Dinamiskā psihiatrija" ("Dynamic Psychiatry"), Jumava, Rīga
3. Matīss Pudāns: "Demences sindroms – jēdziens, diagnostika un stadijas" ("demences sindroms – koncepcija, diagnostika un stadijas") raksts "Ārsts. lv", 2018. gada augusts
4. Matīss Pudāns: "Demences sindroms – jēdziens, diagnostika un stadijas" ("demences sindroms – koncepcija, diagnostika un stadijas") pieejams <http://arsts.lv/jaunumi/matiss-pudans-demences-sindroms-jedziens-bez-stadijas>
5. Metodika darbam ar klientiem (attīstītājs – VSAC "Kurzeme" – sociālās aprūpes centrs "Kurzeme" – Eiropas sociālā nodibinājuma projekta "Esošo un jauno pakalpojumu pilnveidošana darbā ar personām ar funkcionāliem traucējumiem VSAC "Kurzeme" filiālēs" ietvaros); 2012. Metodika darbam ar veciem cilvēkiem ar demenci
6. Deksteri G., Volšs M., 2006, "Rokasgrāmata psihiatrijas māsām" ("Rokasgrāmata psihiatrijas māsām"), Jumava, Rīga

7. "Demensomsorg for indvandrere En håndbog" Udgivet af Nordens velfærdscenter © marts 2020
8. "Patientsikkerhedsmæssige risici ved sprogbarrierer og manglende forståelse og kommunikation i mødet mellem patienter og sundhedsprofessionelle", 2019 Dansk selskab for Patientsikkerhed
9. "Tolkebistand, vejledning" Tolkdanmark og Region Sjælland 2017. g.
10. "Tolkning i sundhedsvæsenet: Status og forslag til forbedringer" Bente Jacobsen, Aarhus Universitet

<https://videnscenterfordemens.dk/da/demens-i-minoritetsetniske-grupper>