

Communicatietips bij dementie voor politiediensten

Doe	Doe niet
Spreek met de persoon met dementie op een toon die respect en waardigheid uitstraalt.	Spreek met de persoon in verkleinwoorden of zoals je met een kind zou praten.
Hou je uitleg kort. Gebruik duidelijke en aangepaste taal.	Gebruik moeilijke woorden of gecompliceerde, lange zinnen.
Hou oogcontact door je op hetzelfde niveau te plaatsen als de persoon met dementie.	Staar de persoon met boze ogen aan.
Kijk direct naar de persoon en verzeker je ervan dat je zijn aandacht hebt alvorens je tot hem spreekt. Begin steeds met jezelf voor te stellen en leg uit wat je van plan bent te doen.	Begin aan je opdracht zonder te zeggen wie je bent en wat je wil doen. Praat tegen de persoon met dementie zonder dat je oogcontact hebt (vb. zoals het doorzoeken van een lade op zoek naar kleding).
Gebruik visuele cues indien mogelijk.	Gebruik een afleidende omgeving.
Wees realistisch in je verwachtingen.	Lok een catastrofische reactie uit omwille van onrealistische verwachtingen of door de persoon te vragen om meer dan één opdracht tegelijk uit te voeren.
Observeer en doe een poging om de niet-verbale communicatie te interpreteren.	Let niet op je eigen niet-verbale communicatie.
Parafraseer en gebruik een rustige, maar verzekerde stem.	Geen rekening houden met het gepraat dat kan lijken op 'gezwets'.
Spreek traag en spreek de woorden klaar en duidelijk uit. Gebruik strategieën om het effect van slechthorendheid te verminderen. Check of betrokkene je begrijpt.	Roep of praat snel.
Moedig het praten aan over zaken waar men vertrouwd mee is.	Onderbreek regelmatig het gesprek.
Raak de persoon aan indien gewenst (geruststellend)	Probeer de persoon aan te raken of in zijn 'persoonlijke ruimte' binnen te dringen wanneer men tekenen van angst of agressie toont.

Een geslaagde communicatie vindt plaats wanneer:

- Ze plaats heft in een rustige omgeving die vrij is van externe prikkels.
- Rekening gehouden wordt met de taal en manier van spreken (cultuurgebonden – cfr. ouderen).
- Communicatie in evenredigheid is met iemands perceptie, aandachtsboog, intellectuele- en geheugenmogelijkheden.
- De communicatie open en respectvol verloopt én vertrouwen inboezemt. toont. Spreken 'met het vingertje' of de persoon met dementie herleiden tot een kinderachtig gesprek kan een gevoel van hulpeloosheid en afhankelijkheid met zich meebrengen of leiden tot een angstige en verdedigende reflex.
- Iedere persoon een mogelijkheid krijgt te antwoorden.
- Hulpmiddelen (gehoorapparaat, bril) worden gebruikt wanneer dat noodzakelijk blijkt.

Ideeën voor een goede communicatie:

Wees er zeker van dat je gezien en gehoord wordt:

- Kijk na of het gehoorapparaat werkt (indien nodig)
- Sta recht voor de persoon met dementie zodanig dat hij je kan zien
- Kijk de persoon aan in het aangezicht zodat hij jouw uitdrukking en mond kan zien
- Plaats jezelf op ooghoogte wanneer je spreekt of luistert
- Maak je naam bekend, zeg wie je bent
- Gebruik de naam van betrokkene / vraag zijn naam

Maak contact met de dementerende persoon:

- Tracht kalm en ontspannen te zijn
- Raak de persoon voorzichtig aan wanneer hij dat wenst

- Glimlach en gebruik humor

Maak de communicatie eenvoudiger en makkelijker te verstaan:

- Gebruik gebaren en/of doe tekens om zaken uit te leggen of om iets uit te drukken
- Vermijd het praten over het hoofd heen van de persoon met dementie (of over hem wanneer hij aanwezig is)
- Praat rustig en duidelijk en vermijd roepen
- Stel één vraag tegelijk
- Gebruik namen van personen en plaatsen i.p.v. eigennamen: bv.: Jan, onze buurman of Rambo, onze hond
- Gebruik eerder een 'statement' dan een vraag te stellen
- Wacht het antwoord af alvorens verder te gaan
- Zeg wat je gaat doen en wat je aan het doen bent!
- Herhaal of herformuleer je boodschap wanneer er geen antwoord komt

Andere suggesties:

- Praat normaal: dementerende personen voelen heel goed aan hoe je zelf bent, ook al zijn ze zich niet bewust van hetgeen je precies zegt
- Gebruik handgebaren en gelaatsuitdrukkingen zoals een glimlach om je woorden kracht bij te zetten
- Sta toe dat een verminderd cognitief vermogen tijd nodig heft om boodschappen te snappen
- Toon je bezorgdheid en toon dit met overtuiging
- Beantwoord de gevoelens die de persoon met dementie uitdrukt
- Stel vragen die makkelijk met 'ja' of 'neen' kunnen beantwoord worden
- Vermijd argumenteren over 'foute' gedachten: wanneer de persoon blijft zeggen dat hij een televisieprogramma dat hij al heel vaak gezien heeft nog nooit zag, zeg dan dat het iets interessants was en dat het jammer is dat hij dat heeft gemist
- Aanraking verhoogt het gevoel van veiligheid, zeker wanneer de persoon opgejaagd is.

Wat zegt ons de persoon met dementie zelf?

- "Geef ons tijd om te praten, wacht op ons zodat we in onze geest het woord dat we nodig hebben, kunnen vinden. Probeer onze zinnen niet te vervolledigen. Luister gewoon en laat ons niet verveeld zitten wanneer we de draad van ons verhaal niet meer terugvinden."
- "Laat ons niets overhaast doen want we kunnen niet snel genoeg denken of spreken om jou te laten weten of we al dan niet akkoord zijn met hetgeen je voorstelt. Geef ons tijd om te antwoorden en om je te laten weten of we wat je vraagt wel werkelijk willen doen."
- "Wanneer je met ons wil praten, denk eraan om dat zonder bedreigende vragen te doen. Wanneer we ons een recente gebeurtenis niet meer herinneren, ga er niet van uit dat het voor ons niets te betekenen had. Als we iets in het bijzonder zouden vergeten zijn dat recent gebeurde, ga er niet van uit dat het niet bijzonder was voor ons, geef ons een vriendelijke opmerking - we waren misschien eventjes niet bij de zaak."
- "Doe niet teveel moeite om ons iets wat net gebeurd is te doen herinneren. Wanneer die gebeurtenis niet geregistreerd werd, zullen we nooit in staat zijn deze opnieuw op te roepen."
- "Indien mogelijk, vermijd achtergrondsgeluid. Wanneer de TV aanstaat, doe het geluid uit!"
- [Tips van een vrouw, gediagnosticeerd met de Ziekte van Alzheimer op 46-jarige leeftijd & frontotemporale dementie op 49 jarige leeftijd.]

Bibliografie en geraadpleegde bronnen:

Alzheimer's Association Australia (2000). *Help Sheets for people with dementia and their families and carers*. Alzheimer's Association Australia. [available online] www.alzheimersorg.au.

Keane, B. & Dixon, C. (1999). *Caring for people with problem behaviours*. 2^e Ed. Ausmed Publications, Australia.

La Tourette, T.R. & Meeks, S. Perceptions of patronizing speech by older women in nursing homes and in the community: Impact of cognitive ability and place of residence. *Journal of Language and Social Psychology*; Vol.19:No.4.pp.463-473

Robinson, A. Spencer, B. & White, L. (1991) *Understanding Difficult Behaviours: Some practical suggestions for coping with Alzheimer's Disease and related illnesses*. Eastern Michigan University, USA

Santo Pietro, M.J. & Ostuni, E. (1997) *Successful communication with Alzheimer's Disease Patients – An In-service Manual*. Butterworth-Heinemann, [available online July 2002] www.bh.com/med

Teri, L. (1999) 1] Latest advances in the assessment and management of behavioural symptoms: an international perspective: 2] State of the art strategies in approaching behavioural disturbance and depression in dementia. Papers presented at Symposium reporting the latest evidence-based practices in the care of behavioural symptoms of dementia, Melbourne