

## **ОБЩЕНИЕ И КОММУНИКАЦИИ**

### **КОММУНИКАЦИИ С ЛЮДЬМИ С НАРУШЕНИЯМИ РЕЧИ**

Нарушения речи как правило проявляются в трудности при подборе и произнесении необходимых слов. Человек способен понимать смысл обращенной к нему речи, но сам не в состоянии подобрать нужные слова для ответа. Он пытается говорить, может повторять одно и то же слово много раз подряд. При менее тяжелых повреждениях человек в состоянии разговаривать, используя простые слова и короткие фразы, но при этом временами затрудняется в выборе правильных слов.

Самое важное – это общение и поддержка социальных контактов.

#### **Общение с людьми, испытывающими затруднения в речи**

1. Когда разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не перебивайте, не поправляйте его, не договаривайте за него. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

2. Общайтесь с человеком, имеющим нарушения речи, как с равноправным партнером по диалогу. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте беседе все Ваше внимание.

3. Будьте инициатором разговора, но не помогайте преждевременно словесными подсказками. Не пытайтесь ускорить разговор. Если Вы спешите, лучше, извинившись, договориться о более свободном времени.

4. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и кратко.

5. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов. Будьте готовы повторить несколько раз.

6. Помните, что затруднения в речи – не показатель низкого уровня интеллекта человека или трудностей в понимании.

7. Часто больной сам не может выразить смысл разговора. Чтобы у человека не возникало чувство разочарования, его нельзя торопить в разговоре или при повторении слов. При непонятных высказываниях не прерывайте человека, даже если смысл сказанного не ясен. Не поправляйте его постоянно. Не стесняйтесь переспросить то, что Вы не поняли.

8. Используйте средства невербального общения. Для компенсации временных потерь в вербальном (речевом) общении рекомендуется использовать различные приемы. Можно прибегать к языку жестов и мимики.

9. Если у Вас возникают проблемы в общении, предложите собеседнику использовать другой способ – написать, напечатать. Если необходимо можно использовать иллюстрации, фотографии, пиктограммы.

## **КОММУНИКАЦИИ С ЛЮДЬМИ, СТРАДАЮЩИМИ ДЕМЕНЦИЕЙ**

### **Советы ухаживающим за людьми, страдающими деменцией**

1. Необходимо стремиться к заботливому, но в тоже время уверенному и четкому тону в обращении с подопечными. Быть терпеливым, понимающим, даже если это бывает тяжело.

2. Давать точные указания пожилому человеку простыми, короткими фразами. При необходимости повторять важную информацию, в крайних случаях – много раз.

3. Называть конкретные данные, касающиеся времени, даты, места и имен, необходимо помочь больному их вспомнить.

4. Необходимо поддерживать возможность и желание общения человека с внешним миром: использовать правильно подобранные очки, слуховой аппарат, приемник с простым управлением.

5. При общении необходимо избегать бессмысленных дискуссий. Вместо того, чтобы настаивать на своем мнении, нужно отвлечь подопечного или самому пойти на уступки. Лучше не реагировать на упреки и укоры.

Похвалой можно достичь большего, чем критикой. При правильном поведении подопечного похвалу можно выразить словами, прикосновением, улыбкой.

5. Заботиться о неизменности распорядка дня подопечных.

6. Очень важно для пожилых людей – полноценное питание и достаточное потребление жидкости, а также регулярное движение.

7. Подопечные нуждаются в побуждении к умственной деятельности, которые не требуют чрезмерных усилий, и особенно они нуждаются в собеседнике.

Только правильно организованная помощь подопечным с когнитивными нарушениями и деменцией поможет им провести последние годы жизни полноценно и с достоинством.

### **Вопросы, связанные с общением с подопечным с деменцией**

Самое основное - это научиться слушать и слышать человека с деменцией:

- когда человек с деменцией показывает, что хочет что-то сообщить вам, поддержите его и постарайтесь ему помочь по мере возможности.

- если он не может найти нужное слово, задайте наводящий вопрос или попробуйте подсказать это слово, опираясь на контекст;

- если ему не удастся завершить начатую фразу, предложите варианты, дав возможность выбрать самый подходящий;

- для лучшего понимания обращенной к Вам речи, если она представляется сбивчивой и малопонятной, максимально привлекайте знания о характере и привычках, сопоставляя прошлый опыт и ситуацию общения. Это поможет достроить недостающие для понимания фрагменты;

- следите за реакцией человека, чтобы убедиться в правильности догадки;

- иногда достаточно просто выслушать человека, даже не до конца понимая смысла его слов, дав ему выговориться и показав, что Вам небезразличны его слова.

### **При разговоре с подопечным с деменцией**

- Задайте положительный настрой в общении, говорите мягко и предупредительно.

- Инициатива в разговоре должна принадлежать Вам.

- Убедитесь, что Вам удалось привлечь его внимание к Вашим словам.

- Ограничьте воздействие факторов, отвлекающих внимание.

- Говорить нужно медленно и плавно.

- Ваши фразы, обращенные к человеку, должны быть короткими и простыми.

- Поскольку ему нужно больше времени, чтобы понять Ваши слова, чаще делайте паузы.

- Избегайте прямых вопросов.

- Формулируйте вопрос так, чтобы на него можно было ответить - односложно (да/нет/не знаю).

- Если он не понимает вас даже после повтора фразы, сформулируйте ту же мысль иначе.

- Говорите об отдаленном прошлом.

- Не забывайте относиться к происходящему с юмором, направляя его не на личность человека, а на ситуации.

- Даже если он перестал реагировать на Ваши фразы и понимать их, не стоит говорить в его присутствии о нем в третьем лице.

## ПАМЯТКА ПО ОБЩЕНИЮ

### «Как сохранять спокойствие в конфликте»

Очень важно уметь сохранять спокойное рабочее состояние при встрече с агрессивно настроенным человеком. Не заражаться враждебностью и оставаться эффективным профессионалом. Враждебность и гнев – заразные эмоции. Сложно быть невозмутимым, когда говорят неприятные вещи, осуждают действия, высказывают неодобрение, проявляют агрессию. Но отвечать враждебностью – значит провоцировать еще большую враждебность.

Три совета, чтобы противостоять психическому заражению.

**Совет 1.** Сохраняйте психологическую стабильность. Для этого отстранитесь от ситуации, посмотрите на нее со стороны. Позвольте человеку быть возмущенным, даже если он не прав, не разубеждайте и не вступайте в конфликт.

**Совет 2.** Если чувствуете, что начинаете закипать в ответ на раздражение и враждебность собеседника, управляйте гневом. Для этого осознанно уберите из внутреннего пространства недоверие, подозрительность, желание возразить. Тогда они уйдут и из общения с другим человеком, договориться станет проще.

**Совет 3.** Гасите враждебность собеседника. Показывайте ему, что общаетесь как профессионал, не опускаетесь до личных оскорблений. Отвечайте вежливо, обращайтесь к пациенту по Имени, Отчеству и не повышайте голос. Так он быстрее успокоится.