

# डिमेंशिया और बातचीत: समस्याएं और परिवार वालों के लिए सुझाव

## (Dementia and Communication: Problems Faced and Suggestions for Family Caregivers )

\*\*\*

यह डाक्यूमेंट इस विडियो का ट्रांसक्रिप्ट (लिप्यंतरण) है: <http://www.youtube.com/watch?v=L0ozi26mxO4>

प्रस्तुति: स्वप्ना किशोर (सम्पर्क: [cyber.swapnakishore@gmail.com](mailto:cyber.swapnakishore@gmail.com))

अन्य डिमेंशिया/ देखभाल संबंधी जानकारी, हिंदी में: <http://dementia hindi.com>

\*\*\*

जब हमारे घर में किसी को डिमेंशिया हो जाता है, तो उस व्यक्ति की और परिवार के सभी सदस्यों की जिंदगी में कई बदलाव आने लगते हैं। डिमेंशिया से ग्रस्त व्यक्ति की याददाश्त पर असर होने लगता है। उन्हें अपने काम खुद करने में दिक्कत होने लगती है, और सहायता की ज़रूरत होने लगती है। उनका व्यक्तित्व बदलने लगता है। परिवार वाले पाते हैं कि व्यक्ति की देखभाल करना तो दूर, उनसे सामान्य बातचीत करना भी मुश्किल हो जाता है। यह स्थिति देखभाल करने वालों को मायूस कर देती है, और वे समझ नहीं पाते कि करें तो क्या करें।

डिमेंशिया से ग्रस्त व्यक्ति की मदद करने के लिए उनसे ठीक से बातचीत कर पाना एक बुनियादी ज़रूरत है। यह ज़रूरी है कि हम व्यक्ति को कुछ बता रहे हों तो वे हमारी बात समझें, या वे कुछ कहें तो हम उन्हें समझ पाएँ। तभी तो हम व्यक्ति को उनके दैनिक, रोजमर्रा के कामों में मदद दे पायेंगे। व्यक्ति परेशान हो रहे हों, उत्तेजित हों, उदास हों, यह उनका व्यवहार कुछ अजीब सा हो, मुश्किल हो, ऐसी स्थिति में भी उनके मुश्किल व्यवहार को संभालने के लिए उनसे बातचीत कर पाना आवश्यक है। व्यक्ति के साथ कुछ देर आनंदमय ढंग से बिताना हो, जैसे कि उनके साथ बैठ कर पुरानी यादें ताज़ा करना, या कुछ मजेदार काम साथ में करना, घूमना, वगैरह, इन सब आनंदमय गतिविधियों के लिए भी यह ज़रूरी है कि हम बातचीत ठीक से कर पाएँ, हम सामान्य रहें और तनाव या मायूसी महसूस न करें।

इस विडियो का विषय है: डिमेंशिया से ग्रस्त व्यक्ति के साथ बातचीत कैसे करें।

डिमेंशिया से ग्रस्त व्यक्ति से बातचीत में दिक्कत का अनुभव तो कई परिवार वालों को हो चुका होगा। जब व्यक्ति को डिमेंशिया नहीं था, तो उनसे बातचीत करना सामान्य था। उनके साथ हम सरल, सुखद समय बिता पाते थे, और शायद हमने व्यक्ति से कई बार मदद भी ली हो, और उनसे सलाह भी करी हो। पर व्यक्ति को डिमेंशिया होने के बाद हम पाते हैं कि स्थिति बदल जाती है। समस्याएँ धीरे धीरे बढ़ती रहती हैं, और व्यक्ति से छोटी मोटी बातें करना भी मुश्किल हो जाता है।

ऐसा लगता है जैसे कि व्यक्ति को हमारी बातें में, हमारी ज़िंदगी में शायद रुची ही नहीं रही है। व्यक्ति बे-बात परेशान लगते हैं, कन्फ्यूसड लगते हैं, इधर उधर ऐसे देखते हैं जैसे कि उन्हें पता ही नहीं कि वे कहाँ हैं। हम कुछ पूछें तो वे जवाब नहीं देते, चॉइस दें तब भी वे अपनी पसंद नहीं बता पाते। कभी कभी वे किसी बात के लिए हाँ तो बोल देते हैं, पर बाद में कुछ उलटा ही कर देते हैं, और साफ़ मना कर देते हैं कि उनकी आपसे कुछ और बात हुई थी। जैसे कि अगर आप उनसे कहें, कि आप कृपया घर से बाहर मत जाईयेगा और वे कहें कि ठीक है, वे घर से बाहर नहीं जायेंगे, पर कुछ देर बाद वे दरवाज़ा खोल कर बाहर निकल जाते हैं और रास्ता भूल जाते हैं, और जब आखिरकर आप ढूँढ कर उन्हें वापस सुरक्षित घर लाते हैं और उनसे पूछते हैं कि भई, आपने तो कहा था आप बाहर नहीं जायेंगे, आप बाहर क्यूं गए, तो वे बौखला कर साफ़ मुकर जाते हैं, कहते हैं, मैंने ऐसा तो कुछ नहीं कहा था, तुम झूट बोल रहे हो।

कई बार वे अपनी ज़रूरतें भी ठीक से नहीं बता पाते। वे अपनी कुछ बात बताना शुरू तो करते हैं पर बीच में उन्हें सही शब्द नहीं सूझता या वे उलटा पुलटा शब्द इस्तेमाल कर देते हैं, और फिर बात ठीक से न कह पाने की वजह से मायूस हो जाते हैं।

इस विडियो में हम देखेंगे कि डिमेंशिया से ग्रस्त व्यक्ति को बातचीत में कैसी कैसी दिक्कतें महसूस हो सकती हैं, और परिवार वाले किस तरह के तरीके आजमा सकते हैं, जिन से शायद व्यक्ति को भी बातचीत में आसानी हो, और परिवार वालों को भी।

डिमेंशिया का व्यक्ति के समझने, याद रखने, और बोलने इत्यादि पर असर होता है। इन सब से व्यक्ति को बातचीत में दिक्कत होने लगती है। परन्तु परिवार वाले व्यक्ति की दिक्कतों को समझ नहीं पाते और इसलिए वे व्यक्ति से बातचीत करने के तरीके को उचित तरह से नहीं बदलते।

## **डिमेंशिया के कारण व्यक्ति को बातचीत में दिक्कत होती है**

डिमेंशिया का असर हर व्यक्ति पर अलग अलग होता है। किस व्यक्ति को किस तरह की दिक्कत होती है और कितनी दिक्कत होती है, यह इस बात पर निर्भर है कि व्यक्ति के मस्तिष्क में डिमेंशिया के कारण कहाँ पर और कितनी हानि हुई है। समय के साथ यह हानि बढ़ती है, और डिमेंशिया का व्यक्ति पर असर भी उसी प्रकार बढ़ता जाता है। आइये देखें डिमेंशिया के कारण व्यक्ति को महसूस होने वाली कुछ आम समस्याएँ।

**बात पर ध्यान देने में दिक्कत:** हम क्या कह रहे हैं, व्यक्ति का उस पर केंद्रित रह पाना उनके लिए खासी दिक्कत पेश कर सकता है। आस पास के शोर गोल से, और नज़र आ रही वस्तुओं से उनका ध्यान बँट सकता है। जब व्यक्ति के इर्द-गिर्द बहुत कुछ हो रहा हो, तब व्यक्ति शायद यह नहीं जान पाएँगे कि उन्हें आप पर ध्यान देना है, अन्य चीज़ों पर नहीं।

**हाल में हुई बातों की याददाश्त कमजोर होना** (यानि कि **Poor short term memory**): बोलचाल में जब हम लंबे लंबे वाक्यों का प्रयोग करते हैं, तो जब तक हम बात के अंत तक पहुंचते हैं, तब तक व्यक्ति पहले कही हुई बात भूल सकते हैं, क्योंकि वे अपने दिमाग में इतनी लंबी बात एक-साथ नहीं रख पाते.

**विकल्पों के बीच से चुनाव करने में दिक्कत:** जब हमारे सामने अनेक विकल्प (यानि कि **choices**) होती हैं और हमें उनमें से कुछ चुनना होता है, तो यह ज़रूरी है कि हम याद रख पाएँ कि क्या क्या विकल्प हैं, और हम उनके बीच नाप-टोल कर पाएँ, कि कौन सा हमें पसंद है, कौन सा नहीं. डिमेंशिया से ग्रस्त व्यक्ति के लिए अनेक विकल्पों के बारे में सोच कर, उनके बीच मुकाबला करके, उनमें से अपनी पसंद चुनना और बताना, यह बहुत मुश्किल काम है, और वे इतना याद रखना और सोचना और सोच कर बताना, यह अकसर ठीक से नहीं कर पाते.

**शब्द समझने में दिक्कत, सही शब्द याद आने में दिक्कत:** जब हम कुछ कहते हैं तो व्यक्ति हमारे कुछ शब्द शायद नहीं समझ पाएँ. इससे बातचीत में अड़चन हो सकती है. मान लीजिए हम किसी चीज़ का नाम लें, जैसे कि टूथब्रुश, तो अगर व्यक्ति यही न समझ पाएँ कि टूथब्रुश चीज़ क्या है, तो वे हमारी बात भी नहीं समझ पायेंगे. या मान लीजिए कि हम कहें कि आपको नहाना है, और व्यक्ति यह न समझ पाएँ कि नहाने का मतलब क्या होता है, तो जाहिर है कि वे चकरा जायेंगे कि उन्हें क्या करना है. एक और दिक्कत यह है कि जब वे बोलते हैं तो उन्हें शायद सही शब्द न सूझे और या तो वे चुप रहेंगे या गलत शब्द का इस्तेमाल करेंगे जिससे हम उन्हें नहीं समझ पाते.

**सही जगह और समय के बारे में गडबडाना:** अकसर डिमेंशिया से ग्रस्त व्यक्ति यह ठीक ठीक नहीं जानते कि वे कहाँ हैं, और आज-कल कौन सा साल या महीना चल रहा है. रिटायर्ड आदमी सोचते हैं कि वे अभी जवान हैं और ऑफिस में काम करते हैं, शादी-शुदा व्यक्ति खुद को कॉलेज में पढते हुए नौजवान समझ सकते हैं. शायद वे हैं तो एक शहर में, पर डिमेंशिया के कन्फ्यूशन के कारण वे सोचते हैं कि वे किसी अन्य शहर में हैं. ऐसी स्थिति में जब हम उनसे कुछ कहेंगे तो क्योंकि उनका संदर्भ ही इतना फरक है, तो जाहिर है उन्हें हमारी बात नहीं समझ में आयेगी.

**नई बातें या उलझी हुई बातें समझने में दिक्कत:** जटिल कार्य करने के लिए, नई चीज़ें सीखने के लिए, उचित निर्णय लेने के लिए मस्तिष्क के कुछ भागों का सही सही काम करना बहुत ज़रूरी है. डिमेंशिया में, अगर इन भागों में हानि हो चुकी है, तो व्यक्ति को लंबी-चौड़ी, उलझी हुई बातें समझने में दिक्कत होती है. ऊपर से वे वैसे भी अगर हम कुछ लंबी बात करें, तो वाक्य का पहला भाग भूल चुके होते हैं. इस सब के कारण डिमेंशिया से ग्रस्त व्यक्ति को अकसर नए तथ्य, नए विचार, और वाद-विवाद समझने में खास दिक्कत होती है.

**दूसरों की मुख-मुद्रा और भावनाओं से (यानि कि expressions and emotions से) घबरा जाना:** व्यक्ति चाहे हमारे शब्द न समझ पाएँ, पर हमारी भावनाओं को भांप पाते हैं. जब हम किसी कारण चिडचिडे होने लगते हैं, या गुस्से में होते हैं, या निराश होते हैं, तो व्यक्ति हमारे चेहरे से, और बोलने के लहजे से हमारी भावना जान जाते हैं. पर क्योंकि वे हमारी बात पूरी तरह नहीं समझते, इसलिए वे यह नहीं समझ पाते कि हमारी भावना किस बात की प्रतिक्रिया में है. हम क्यों चिडचिडे हो रहे हैं, क्यों परेशान लग रहे हैं. हम तो इसलिए परेशान हो रहे हैं क्योंकि हम अपनी बात उन्हें नहीं समझा पा रहे, पर वे हमारी भावना का शायद कुछ और ही मतलब लगा लेते हैं. शायद इसलिए उन्हें गुस्सा आ जाए, या वे डर जाएँ, या सोचें कि हम आक्रामक हो रहे हैं और वे खतरे में हैं, और वे अपने बचाव के लिए उलटा हम पर गुस्सा करने लगें.

**बातचीत में हो रही दिक्कतों से हताश होना/ निराश होना:**

दूसरों की बात समझ न पाना, उन को अपनी बात न बता पाना, व्यक्ति दोनों से हताश हो सकते हैं. डिमेंशिया होने से पहले तो उन्हें ऐसी दिक्कत नहीं होती थी, और वे समझ नहीं पाते कि अब उन्हें क्या हो गया है. या शायद उन्हें लगे कि उनके चारों ओर कुछ बदला बदला सा है. इस स्थिति से वे कैसे जूझें? अलग अलग व्यक्ति अपनी इस घबराहट और परेशानी से अलग अलग तरह से निबटते हैं. कुछ व्यक्ति अन्य लोगों से कतराने लगते हैं, कुछ हर समय गुस्से से पेश आते हैं, या आक्रामक भी हो सकते हैं.

अगर हम सोचें तो यह ज़ाहिर है कि डिमेंशिया से ग्रस्त व्यक्ति को हर वक़्त अनेक दिक्कतों का सामना करते रहना पड़ता है. उन्हें कई बार डर लगता होगा, या निराशा होती होगी. यदि देखभाल करते समय हम उनकी तकलीफ को ध्यान में रखें तो हम यह भी याद रख पायेंगे कि व्यक्ति से बातचीत करते समय हम उचित तरीके अपना सकते हैं. हम व्यक्ति की स्थिति के अनुसार ही उनसे उम्मीद रखेंगे और यह नहीं सोचेंगे कि व्यक्ति का व्यवहार सब तरह से सामान्य होना चाहिए. हमारे बातचीत करने का ढंग भी सरल और शांत होगा, और ज्यादा कारगर रहेगा.

**बातचीत में सफलता के लिए कुछ तरीके और सुझाव**

बातचीत ठीक से हो पाए, इसके लिए हमारे बात करने का ढंग सरल, सुखद, और आदरपूर्ण होना चाहिए, और डिमेंशिया से ग्रस्त व्यक्ति की समझने की क्षमता की सीमा के अंदर रहना चाहिए. कुछ कारगर तरीके पेश हैं:

- व्यक्ति आपकी बात पर ध्यान दे पाएँ, इसके लिए कुछ बदलाव करें
- बातचीत को सरल रखें, और आदर से बात करें
- प्रश्न पूछते वक़्त सिर्फ सम्बंधित और सरल विकल्प (चाँइस) पेश करें

- अपनी बातचीत का ढंग व्यक्ति की प्रतिक्रिया के अनुरूप बदलते रहें
- व्यक्ति की बात पर ध्यान दें. वे अपनी बात समझा पाएँ, इसमें उनकी मदद करें
- व्यक्ति की बातों में गलती न निकालें, टोकें नहीं, बहस न करें.
- बातचीत को तनाव-मुक्त और सुखद रखें और लंबा न खीचें.

### **व्यक्ति आपकी बात पर ध्यान दे पाएँ, इसके लिए कुछ बदलाव करें**

इसमें इरादा यह है कि बात करते वक़्त व्यक्ति हमें ठीक से देख और सुन पाएँ, और उनका ध्यान हम पर ही रहे, अन्य चीज़ों पर न जाए. अगर व्यक्ति का ध्यान हम पर केंद्रित होगा, तो वे हमें ज्यादा अच्छी तरह से समझ पाएँगे.

एक गलती जो हम अक्सर करते हैं वह यह है कि हम व्यक्ति को दूर से पुकारते हैं, या दूसरे कमरे से या पीछे से आवाज़ देकर उनसे कुछ पूछते हैं. व्यक्ति इस तरह से करी गयी बात समझ नहीं पाते. इसके अनेक कारण हैं, जैसे कि:

- शायद व्यक्ति यह नहीं जान पाते कि हम उनसे बात कर रहे हैं
- शायद व्यक्ति चौंक जाएँ, या घबरा या गडबडा जाएँ क्योंकि वे कुछ और सोच रहे थे, और यकायक हमारी बात की तरफ अपनी सोच को मोड़ नहीं पाते
- शायद व्यक्ति यही नहीं जान या पहचान पाते कि आप कौन हैं और आपका उनसे क्या रिश्ता है

डिमेंशिया से ग्रस्त व्यक्ति से बात करते समय हमें उनके सामने होना चाहिए ताकि वे हमें देख पाएँ और हम पर ध्यान दे पाएँ. हमें उनके स्तर पर ही बैठ कर बात करनी चाहिए, उनके सर पर खड़े होकर नहीं, और उनसे आँख मिला कर सहज ढंग से, मित्रता से बात करनी चाहिए.

अगर चारों ओर शोर शराबा हो, काम-धाम चल रहा हो, तो व्यक्ति का ध्यान बात करने वाले पर केंद्रित नहीं रह सकता, व्यक्ति का ध्यान बँट जाएगा. टीवी चल रहा हो तो उसे बंद कर दें या आवाज़ हल्की कर दें. आस-पास कुछ शोर हो तो उसे बंद कर दें. अन्य भी कोई वस्तु या काम ऐसा हो जिससे व्यक्ति का ध्यान भंग हो सकता हो, तो उसे दूर कर दें, ताकि आप बात करें तो व्यक्ति आप पर पूरा ध्यान दे पाएँ.

हो सकता है कि व्यक्ति की नज़र कमज़ोर हो या उन्हें सुनाई कम देता हो. उनके लिए सही चश्मे का इंतज़ाम करें, और उचित हिअरिंग एड का भी, जिससे वे आपको ठीक से देख पाएँ और सुन भी पाएँ.

कुछ व्यक्ति स्नेहपूर्ण स्पर्श पसंद करते हैं, और ऐसे स्पर्श से वे छूने वाले की ओर ज्यादा ध्यान दे पाते हैं. पर कुछ अन्य व्यक्ति स्पर्श पसंद नहीं करते. यदि आप जिससे बात कर रहे हैं, उस व्यक्ति को स्पर्श अच्छा लगता है, तो उन्हें हल्के से छू कर आप उनका ध्यान पा सकते हैं. उनके हाथ पर हल्के से हाथ रखना अकसर काफी रहता है.

## **बातचीत को सरल रखें, और आदर से बात करें**

बातचीत अगर ऐसे करें जो व्यक्ति की स्थिति और समझ के अनुसार हो, और जो आदरपूर्ण हो, तो व्यक्ति शायद हमें ज्यादा अच्छी तरह से समझ पायेंगे.

**उचित हो तो अपना परिचय दें.** हो सकता है व्यक्ति हमें पहचान नहीं पा रहे, क्योंकि या तो वे हमें भूल चुके हैं, या वे अपनी सोच में किसी और ही स्थान और समय में हैं. या शायद जिस विषय के बारे में हम बात करना चाहते हैं, उन्हें उसके बारे में याद ही नहीं है.

बात शुरू करने से पहले अगर हम अपना छोटा सा परिचय दे दें, तो व्यक्ति हमारी बात पर ज्यादा अच्छी तरह से केंद्रित रह पायेंगे. उतना ही परिचय दें जितना ज़रूरी हो और उचित हो.

बात करते हुए व्यक्ति को संबोधित करने से भी व्यक्ति का ध्यान आकर्षित करने में आसानी हो सकती है.

**सरल और छोटे शब्द इस्तेमाल करें, और वाक्य छोटे रखें:** हम जब किसी प्रियजन से बात करते हैं तो अकसर भूल जाते हैं कि डिमेंशिया के कारण अब व्यक्ति पहले जैसे नहीं रहे हैं, और अब उन्हें हमारी बात सुनने और समझने के लिए ज्यादा मानसिक मेहनत करनी पड़ रही है. कुछ ही साल पहले तो हम अनेक तरह की पेचीदा बातें उनसे कर पाते थे. उसी पुरानी आदत के बहाव में हम अब भी लंबी लंबी बातें करने लगते हैं, जो व्यक्ति को थका सकती हैं और कंप्यूस कर सकती हैं. उलझे तर्क समझना अब व्यक्ति के लिए आसान नहीं है. लंबी बात सुनना और याद रखना भी मुमकिन नहीं है, क्योंकि जब तक हम बात के अंत तक पहुँचते हैं, शुरू में कही हुई बात तो व्यक्ति भूल ही चुके होते हैं.

अच्छा यही है कि हम एक समय पर एक ही विषय पर बात करें. हम अपने वाक्य छोटे रखें, और साधारण व सरल शब्दों का ही इस्तेमाल करें. हर वाक्य के बाद थोड़ी देर रुकें भी, ताकि व्यक्ति को हमारी बात समझने और पचाने के लिए कुछ विराम मिले.

अगर व्यक्ति एक से अधिक भाषा जानते हों, तो उस भाषा का इस्तेमाल करें जिसे व्यक्ति ज्यादा आराम से समझ पायेंगे. बोलते हुए अपना उच्चारण स्पष्ट रखें.

**अनावश्यक विवरण से बचें.** ज़रूरत से ज्यादा तथ्यों से व्यक्ति की समझ पर बोझ डालना ज्यादाती है. व्यक्ति के प्रति लिहाज़ दिखाना चाहते हों, व्यक्ति की ज़िंदगी आसान बनाना चाहते हों, तो उन बातों पर ही फोकस करें जो महत्वपूर्ण हों. हम जब बात करते हैं, तो व्यक्ति को अंत में कही हुई बात ज्यादा अच्छी तरह याद रहती है, इसलिए सबसे ज़रूरी बात को वाक्य के अंत में कहें.

**शब्दों के साथ साथ संकेतों का भी इस्तेमाल करें:** सिर्फ शब्दों के प्रयोग पर निर्भर न रहें. डिमेंशिया से ग्रस्त कई व्यक्ति शब्दों के मतलब भूल सकते हैं, या किसी शब्द को गलत समझ सकते हैं. इसलिए जब आप कुछ कहें, तो बात के साथ साथ संकेतों का भी इस्तेमाल करें. या कुछ काम करने का सुझाव दे रहे हों, तो शब्दों के साथ साथ इशारों से भी समझाएं.

उदाहरण के तौर पर, मान लीजिए आप व्यक्ति से दाँत ब्रुश करने के लिए कह रहे हैं. सिर्फ "ब्रुश कर लीजिए" कहने से अगर काम न बने, तो टूथ ब्रुश और टूथ पेस्ट की ओर संकेत करें. व्यक्ति इससे भी न समझ पाएँ तो दाँत ब्रुश करने की क्रिया अंगुली से कर के दिखाइए.

इशारों का इस्तेमाल जितनी ज़रूरत हो, उतना ही करें, उससे ज्यादा नहीं वरना व्यक्ति को यह सोच कर बुरा लग सकता है कि आप उनकी खिल्ली उड़ा रहे हैं या उन्हें बेवकूफ़ समझते हैं.

शब्दों का अर्थ समझने में अन्य सहायता पास के अन्य वस्तुओं से, आवाजों से, खुशबुओं से भी मिल सकती है.

जैसे कि, अगर आप कह रहे हैं कि खाना तैयार है, तो यदि व्यक्ति ताजा पका हुआ खाना सूँघ भी रहे हों तो आपका मतलब जल्दी समझेंगे.

### **व्यक्ति को बच्चा समझ कर बात न करें, आदरपूर्ण रहें**

कभी कभी परिवार वाले सोचने लगते हैं कि डिमेंशिया के कारण व्यक्ति कुछ समझ तो पाते नहीं हैं, तो वे बच्चों की तरह ही हो गए हैं, और उनकी तरफ ऐसा सलूक करें जैसे कि बच्चों के साथ करते हैं. ऐसे में परिवार वालों का व्यक्ति के साथ बोलने का लहजा भी बचकाना सा हो जाता है. सच तो यह है उनकी उम्र कम नहीं हुई है. उन को दिक्कत इसलिए हो रही है क्योंकि बीमारी के कारण उनके मस्तिष्क के कुछ भाग में हानि हो चुकी है. उनके साथ ऐसे बोलना जैसे कि वे नासमझ बच्चे हैं उनकी तौहीन है. कई डिमेंशिया से ग्रस्त व्यक्ति इस तरह के बात करने के स्टाइल से नाराज़ हो सकते हैं, या हीनता महसूस कर सकते हैं.

**अपनी आवाज़ सहज और मित्रतापूर्ण रखें, शारीरिक भाषा तनाव-मुक्त रखें.** जो शब्द हम कहते हैं वे हमारे सन्देश का एक ही अंश हैं. इसके अतिरिक्त हमारे चेहरे की मुद्रा, हमारी आवाज़ कितनी तेज है, हम कितनी जल्दी-जल्दी बोल रहे हैं, हमारे खड़े होने का, बैठने का, हाथ हिलाने का तरीका, यह सब हमारे सन्देश का भाग होते हैं.

अपने चेहरे के भाव को शांत और सहज रखें. यह तभी संभव है अगर आप सचमुच ही शांत और सहज महसूस कर रहे हों और व्यक्ति के प्रति मित्रता और आदर का भाव रख रहे हों. अगर आप बेचैन होंगे, परेशान होंगे, चिडचिडापन महसूस कर रहे होंगे तो ये आपके हाव-भाव में आ ही जायेंगे और व्यक्ति को पता चल जाएगा कि आप सामान्य नहीं महसूस कर रहे.

कभी कभी बोलते हुए आप शायद कुछ एक्साईटीड (excited) हों, पर हो सकता है कि इस उत्साह या जल्दी को व्यक्ति गलत समझें, सोचें कि पता नहीं क्या हो गया. हो सकता है व्यक्ति आपके स्वर या लहजे के कारण इतने फिक्क में हों या इतने डरे हुए हों कि आपकी बात ही न सुनें, आपके शब्दों पर ध्यान ही न दें. अच्छा यही है कि आप आराम से, सहजता से, साधारण स्वर में बोलें, और तनाव या जल्दबाजी का कोई भी अंश अपने लहजे में न आने दें.

### **प्रश्न पूछते वक़्त सिर्फ सम्बंधित और सरल विकल्प (चॉइस) पेश करें**

**अपने सवाल और विकल्प सरल रखें:** कभी कभी हम व्यक्ति से इतने पेचीदा प्रश्न पूछते हैं, और उन को इतने सारे विकल्प देते हैं कि व्यक्ति कंप्यूस हो जाते हैं और अपनी पसंद नहीं बता पाते. उन्हें शायद याद भी नहीं रहता कि हमने उन्हें कौन कौनसी चॉइस दे चुके हैं और क्या चुनने को कह रहे हैं. ऊपर से हम बीच में लंबे चौड़े एक्सप्लनेशन (explanation) भी डाल देते हैं, जिससे व्यक्ति को हमारी बात समझने में और भी परेशानी होती है.

उदाहरण के तौर पर, शायद हम अम्मा से ऐसा कुछ कहें: अम्मा! अगर आप चाहें तो आप अदिति के साथ करोल बाघ जा सकती हैं. उसे वहाँ से गरिमा की शादी के लिए कुछ साडियां लेने के लिए तो जाना ही है. चाहें तो अदिति आपको खाने के लिए नंदिनी के घर ले जायेगी, मुझे मालूम है नंदिनी को आपको देख कर बहुत खुश होगी. और उसके हाथ का पुलाव तो आपको बहुत ही पसंद है, है न? वरना घर पर रहना हो तो वो भी ठीक है, मैं रामू से कहूँगी वह आपके लिए मटर की ताहिरी और खीरे का रायता बना देगा. बोलिए, क्या ठीक रहेगा? आप क्या चाहती हैं? बोलिए न?

फिर जब अम्मा ऐसे ताकती हैं जैसे कि उनके पल्ले कुछ भी नहीं पड़ा तो हम उन्हें समझाने के लिए कुछ और भी विस्तार से बात करने लगते हैं. "हाँ, शायद करोल बाघ जाने में थकान होगी. मेरा खयाल है वहाँ मेट्रो का काम चल रहा है. या शायद कुछ गैस की या बिजली की कुछ लाइन डल रही है. सब जगह ऊबड़-खाबड हो रही है. आप घर पर ही रहें तो ज्यादा अच्छा रहेगा, है न? आप कहें तो मैं मुन्नी से कहूँगी वह आपके साथ दोपहर को रुक जाएगी. आप उसके साथ लूडो खेल सकती हैं. या शायद टीवी देख सकती हैं. सुना है कुछ पुराने सीरियल का रीरन हो रहा है. क्या खयाल है, ठीक रहेगा?"

इतने सारे तथ्य, इतना विवरण सुनना और समझना डिमेंशिया से ग्रस्त व्यक्ति के लिए बोझ है. इन सब को सुनना, समझना, और फिर सोच कर जवाब देना व्यक्ति के लिए बहुत मुश्किल है, और फिर



इसमें क्या आश्चर्य की बात है कि ऐसी स्थिति में व्यक्ति चकराए हुए या परेशान लगें, और शायद गुस्सा भी करें.

पसंद जानने के लिए चुनाव के लिए जो विकल्प दें, वे स्पष्ट और समझने में आसान होने चाहियें. जैसे कि, "क्या आप अदिति के साथ करोल बाघ जाना चाहेंगी, या घर पर रहना चाहेंगी?"

क्योंकि अधिकतर व्यक्ति को आखिर में बोली हुई चॉइस ज्यादा अच्छी तरह से याद रहती है, वे शायद उसी को चुनें, प्रश्न पूछते वक़्त आप इसका खयाल रखें.

**जवाब के लिए व्यक्ति की याददाश्त पर जोर न डालें:** प्रश्न ऐसे न हों जिन में व्यक्ति को जवाब देने के लिए अपनी याददाश्त पर बहुत जोर डालना पड़े, जैसे कि आपको आज की यह खीर पसंद है, या पिछले महीने जो बनाई थी? व्यक्ति को वैसे ही याददाश्त में समस्या है. ऐसे में उनके लिए कोई पुरानी बात याद करके, उसका अन्य किसी चीज़ से मुकाबला करके फिर जवाब देना उन पर बहुत जोर डालता है. उनके लिए तो यह एक टेस्ट जैसा तनाव पैदा करने वाला सवाल है.

कभी कभी हम सोचते हैं कि ऐसे प्रश्नों से बचा नहीं जा सकता. यह तो पूछना ही पड़ेगा कि आज तबीयत कल से अच्छी है या नहीं? पर ऐसे सवाल का कोई फायदा नहीं जब व्यक्ति ठीक जवाब नहीं दे पायेंगे, जब उन्हें याद ही नहीं है कि कल उनकी तबीयत कैसी थी. ऐसे में हमें अपना प्रश्न सरल बनाने होगा, जैसे कि सिर्फ पूछें, आज आपकी तबीयत कैसी है?

हाँ या ना किस्म के सवाल व्यक्ति के लिए शायद ज्यादा आसान हों. इसमें उन्हें इतना जोर नहीं देना पड़ता.

**बेकार के प्रश्न न पूछें.** कभी कभी हम ऐसे सवाल पूछते हैं जिनके हमें जवाब नहीं चाहियें, जैसे कि अम्मा से कहना, अम्मा, क्या आप अब नहाने कि लिए चलेंगी? हो सकता है अम्मा सोचें कि यह सचमुच का प्रश्न है, और सोचने लगें कि क्या जवाब दूं. या हो सकता है कि वे "नहीं" कह दें.

इस तरह के गैर-ज़रूरी सवाल न करें जब आप जानते हैं कि आपको जवाब नहीं चाहिए. इतना कहना काफी है, अम्मा, चलिए नहाने के लिए चलें.

### **अपनी बातचीत का ढंग व्यक्ति की प्रतिक्रिया के अनुरूप बदलते रहें**

आप अपनी बात कह कर छोड़ दें, बातचीत सिर्फ इस तक सीमित नहीं होती. बातचीत सफल तब होती है जब लोग एक दूसरे की बात समझ पाएँ और आपस में तालमेल बिठा पाएँ. इसके लिए यह ज़रूरी है कि आप व्यक्ति के चेहरे के हाव-भाव पर और शारीरिक भाषा पर भी ध्यान दें. व्यक्ति पर बातचीत की प्रतिक्रिया को देखते हुए आप अपने बोलने के ढंग को उसके अनुसार बदलें.

कुछ उदाहरण:

क्या व्यक्ति कन्फ्यूज्ड (confused) लग रहे हैं? क्या ऐसा लग रहा है कि उन्हें आपकी बात समझ में नहीं आ रही है? शायद आपको अपनी बात धीरे होकर दोहरानी चाहिए, या व्यक्ति को समझने के लिए अधिक समय देना चाहिए. या शायद वस्तुओं की ओर संकेत करके अपनी से बात समझाने में मदद होगी.

क्या व्यक्ति उत्तेजित लग रहे हैं? या डरे हुए लग रहे हैं? अपने हाव-भाव को बदलें; शायद आप उत्साह में कुछ जोर से बोल रहे थे, या आपके चेहरे पर तनाव या गुस्सा था. गहरी सांस लें, सरल और सहज ढंग से बोलें, अपनी बात को भी सरल बनाएँ. जोर से न बोलें, जल्दबाजी न करें. ऐसे न बोलें जिससे व्यक्ति घबरा जाएँ.

क्या व्यक्ति बेचैन हैं, इधर-उधर देख रहे हैं? उनका ध्यान अपनी तरफ फिर से खींचने की कोशिश करिए. यदि लगे कि उन्हें अभी कोई और ज़रूरत है, तो बातचीत बंद करके उस ज़रूरत को पूरा कीजिए.

क्या व्यक्ति थके हुए लग रहे हैं? थके हुए व्यक्ति से बातचीत करके उन्हें और क्यों थकाएं! सोचिए कि क्या आपको जो कहना या पूछना है, वह सचमुच इतना ज़रूरी है कि अभी बात करनी पड़ेगी? नहीं तो बात बाद के लिए छोड़ दीजिए, जब व्यक्ति सुनने के लिए ज्यादा अच्छी स्थिति में हों.

### **व्यक्ति की बात पर ध्यान दें. वे अपनी बात समझा पाएँ, इसमें उनकी मदद करें.**

जब व्यक्ति आपसे कुछ कहें, या अपनी कोई इच्छा या भावना समझाने की कोशिश करें, तो उनकी बात पूरा ध्यान देकर सुनें. सिर्फ शब्द पर ही ध्यान न दें, उन्हें चेहरे को देखें, उनके बोलने के लहजे पर गौर करें, और उनके इशारों को समझने की कोशिश करें.

अगर आप यह न समझ पाएँ कि व्यक्ति क्या कह रहे हैं तो उन्हें बता दें कि आप उनकी बात समझ नहीं पा रहे, और फिर अलग अलग तरह से उन्हें समझने की कोशिश करें. चीज़ों की ओर संकेत करके पूछें, इशारों का इस्तेमाल करें, शब्द सुझाएँ, वगैरह.

जैसे कि, यदि आप सोचें कि व्यक्ति दाँत साफ़ करना चाहते हैं तो आप ब्रुश की तरफ इशारा करके पूछ सकते हैं कि क्या वे यह कह रहे हैं?

या अगर लगे कि उन्हें कहीं दर्द हो रहा है तो आप शरीर के अलग अलग भागों की ओर इशारा करके पूछ सकते हैं कि उन्हें कहाँ तकलीफ हो रही है. दर्द में हैं क्या, ऐसा मुंह बना कर भी पूछ सकते हैं.

पर एक बात का खयाल रखें. व्यक्ति यदि हिचकिचा भी रहे हों या शब्द टटोल रहे हों और कुछ देर चुप भी हो जाएँ तो आप उनके वाक्य को उनके लिए पूरा करने में जल्दी न करें; यह जल्दबाजी करना और दखल देना बेचैनी है और व्यक्ति पर दबाव डाल सकती है. आप तो मदद करने की

कोशिश कर रहे हैं पर यह जल्दबाजी व्यक्ति को बदतमीजी भी लग सकती है। जल्दबाजी करने की बजाय, उनको समय दें, और उनकी सहायता एक-आध शब्द से या संकेत से करें, ताकि जिस हद तक हो सके, व्यक्ति को संतोष रहे कि वे अपनी बात खुद कह पाए थे।

### **व्यक्ति की बातों में गलती न निकालें, टोकें नहीं, बहस न करें**

अकसर व्यक्ति गलत शब्दों का प्रयोग करेंगे, उन्हें बातें भी गलत याद होंगी, वे काम करते समय भी गलतियाँ करेंगे। परिवार वाले अकसर ऐसी स्थिति में इन गलतियों को ठीक करने लगते हैं, बहस करने लगते हैं। उन्हें लगता है कि व्यक्ति की याददाश्त को ठीक करना उनका फ़र्ज़ है।

परन्तु डिमेंशिया से ग्रस्त व्यक्ति को टोकने से, या गलत बोलने से, या उनसे बहस करने से किसी को भी फायदा नहीं होता।

सच तो यह है कि डिमेंशिया के मरीज गलती करेंगे, और हमें यह सच्चाई स्वीकार करनी होगी। व्यक्ति को जो भी गलत याद है, उसको ठीक करने पर जोर देना हमारा काम नहीं है। हमारा काम है व्यक्ति की समस्याओं और ज़रूरतों को समझ कर व्यक्ति की उनकी उचित मदद करना।

डिमेंशिया के कारण पहले ही व्यक्ति अनेक परेशानियों का सामना कर रहे हैं। उन्हें भी मालूम है कि वे सब काम ठीक नहीं कर पा रहे हैं, और उनकी यादों में दरारें हैं। ऊपर से हम टोका-टाकी करें, टिपण्णी करें, बहस करें, तो वे या तो खुद को हीन समझेंगे या उन्हें डर लगेगा। यह भी हो सकता है कि वे गुस्सा या शक करें। वे आपकी नीयत पर भी शक कर सकते हैं।

याददाश्त में समस्याएँ तो डिमेंशिया का एक आम लक्षण है, इसलिए यह उम्मीद करना बेकार है कि व्यक्ति की यादें हमेशा पूरी भी होंगी और सही भी होंगी। हमें गलतियों के लिए तैयार रहना चाहिए।

अकसर परिवार वाले सोचते हैं कि अगर उन्होंने व्यक्ति की गलती ठीक नहीं करी तो व्यक्ति की हालत बिगड़ जायगी, और अगर उन्होंने व्यक्ति को ठीक करा तो व्यक्ति में सुधार होगा। ऐसी सोच डिमेंशिया की सच्चाइयों पर आधारित नहीं है। बहस से तनाव बढ़ेगा और ऐसे माहौल में स्थिति सबके लिए बिगड़ेगी, व्यक्ति के लिए भी, और परिवार वालों के लिए भी।

अच्छा यह है कि आप व्यक्ति की भावनाओं को समझें और उनकी कद्र करने, और उन्हें क्या चाहिए, या उन्हें किस बात से आराम पहुंचेगा, यह समझने की कोशिश करें। आपकी प्रतिक्रिया इस समझ के अनुरूप ही होनी चाहिए।

घर वालों के लिए व्यक्ति से जुड़ी हुई कई यादें होती हैं, यादें उस समय की जब व्यक्ति को डिमेंशिया नहीं था। व्यक्ति का बदला व्यवहार और बढ़ती याददाश्त संबंधी प्रॉब्लम देखना परिवार वालों के लिए मुश्किल हो जाता है, और ज़िंदगी फिर से सामान्य हो, इस उम्मीद में वे बात बात पर

व्यक्ति की गलतियाँ ठीक करने की कोशिश करते हैं. पर जब परिवारों में देखभाल करने वाले व्यक्ति से बहस करना बंद कर देते हैं तो वे पाते हैं कि व्यक्ति अधिक सहज होने लगते हैं और बातचीत में भी सुधार होने लगता है. तनाव कम हो जाता है.

किसी को भी यह पसंद नहीं होता कि कोई उनकी गलती पकड़े. डिमेंशिया से ग्रस्त व्यक्ति भी यह पसंद नहीं करते. वे जो कहते हैं, वह उनकी समझ और याददाश्त पर आधारित होता है, और यदि उनकी याद में या समझ में कुछ खामी है, तो यह इसलिए है क्योंकि उन्हें डिमेंशिया है. यह सोचना गलत है कि उन को टोकने से या उनकी बात में गलती निकलने से उनकी डिमेंशिया की समस्या में सुधार होगा, या उनकी याददाश्त ठीक हो जायेगी.

### **बातचीत को तनाव-मुक्त और सुखद रखें और लंबा न खींचें**

बातचीत करना व्यक्ति को थका सकता है, क्योंकि उन्हें हर बात समझने के लिए अपना पूरा ध्यान लगाना पड़ता है. अपनी बात समझना भी उन को थका सकता है.

व्यक्ति से बात करते समय खयाल रखें कि बात करने की वजह से व्यक्ति तनाव न महसूस करें और न ही थकें.

जैसे कि हमने देखा है, बातचीत को सुधारने के लिए हम कई तरीकों के बारे में सोच सकते हैं. व्यक्ति हमारी बात पर ध्यान दे पाएँ, इससे बातचीत में सुधार होगा. हमें अपने बोलने का तरीका सरल और आदरपूर्ण रखना चाहिए, और व्यक्ति की पसंद जानने के लिए सरल और ज़रूरी प्रश्न ही पूछने चाहियें, और आसानी से समझने आने वाले चॉइस ही देनी चाहियें. व्यक्ति को बात समझने में दिक्कत हो रही हो तो हमें अपने बोलने के तरीके को बदलना चाहिए. और जब व्यक्ति कुछ बताने की कोशिश करें, तो उन्हें समझने की पूरी कोशिश करनी चाहिए. वे शब्द टटोल रहे हों तो उनकी मदद करनी चाहिए. व्यक्ति कुछ गलत बोलें, तो टोकने या गलती पकड़ने या बहस करने की बजाये, हमें उनकी बात का अभिप्राय समझने की कोशिश करनी चाहिए और उनकी भावनाओं का आदर करना चाहिए. बातचीत के दौरान हमें खयाल रखना चाहिए कि माहौल सहज और सुखद रहे और बात इतनी लंबी न खिचे कि व्यक्ति को थकान या तनाव महसूस हो.

### **संक्षेप में:**

हमारी स्थिति में कौन से तरीके कितने उपयोगी सिद्ध होते हैं, हमें क्या करना चाहिए और क्या नहीं, यह तो हम समय के साथ, व्यक्ति की प्रतिक्रिया देख कर ही जान पायेंगे. निरंतर सतर्क रहने से, और तरीकों को आजमाने से, हम बातचीत को अधिक कारगर बना पायेंगे.

बातचीत को कारगर बनाने कि लिए मूल बात यह है कि व्यक्ति को हो रही दिक्कतों के प्रति हमेशा सतर्क रहें. इससे आप को बातचीत के उचित तरीके अपनाना याद रहेगा, और व्यक्ति की प्रतिक्रिया

के अनुरूप तरीके बदलना भी याद रहेगा. व्यक्ति अपनी ज़रूरतें बता पायें, इसमें भी आप उनकी मदद ज्यादा अच्छी तरह से कर पायेंगे.

डिमेंशिया से ग्रस्त व्यक्ति से जब हम बातचीत करने के उचित तरीके अपना पाएँगे तब हम उनकी सहायता भी ज्यादा अच्छी तरह से कर पायेंगे. डिमेंशिया के कारण व्यक्तियों को अनेक दैनिक कार्यों में मदद की ज़रूरत पड़ती है, और हम उन्हें यह मदद दे पायेंगे. व्यक्ति के व्यवहार में बदलाव आ जाता है, जैसे कि बात-बेबात उत्तेजित होना, घबराना, भटकना और खो जाना, बात बार बार दोहराना, वगैरह. बातचीत में सुधार हो तो ऐसे बदले व्यवहार को संभालने में भी कुछ आसानी होगी.

एक अन्य रोचक पहलू यह है कि बातचीत में सुधार होने पर व्यक्ति के साथ समय बिताने में आनंद आने लगता है. उनके साथ कुछ देर बैठ कर आराम करना, या सरल चीज़ों में आनंद उठा पाना संभव होने लगता है. व्यक्ति और उनकी देखभाल करने वाले, दोनों की ज़िंदगी कुछ हद तक सुखद और आसान बन जाती है. बातचीत के तौर-तरीके बदलने के फायदे देख कर यह स्पष्ट है कि इस पर ध्यान देना और बदलाव करना समय का अच्छा उपयोग सिद्ध होता है.

***विडियो देखने के लिए धन्यवाद. इस चैनल पर अन्य भी डिमेंशिया और देखभाल संबंधी विडियो उपलब्ध हैं, शायद वे आपको पसंद आएँ और आपके लिए उपयोगी सिद्ध हों. धन्यवाद.***

\*\*\*