

# Comunicazione

ITALIAN | ENGLISH

Questo Foglio Informativo spiega alcuni dei mutamenti nella comunicazione che avvengono come conseguenza della demenza e suggerisce alle famiglie e a chi presta assistenza modi per essere d'aiuto. Include anche alcuni suggerimenti personali sulla comunicazione scritti da una persona affetta da demenza.

Perdere la capacità di comunicare può essere uno dei problemi più frustranti e difficili per chi vive con la demenza, per le loro famiglie e per chi li assiste. Col progredire della malattia, una persona affetta da demenza subisce una diminuzione graduale della sua capacità di comunicare. Trova sempre più difficile esprimersi con chiarezza e capire quello che gli altri dicono.

## Alcuni cambiamenti nella comunicazione

Ciascuna persona affetta da demenza è unica e le difficoltà nell'esprimere pensieri e sentimenti sono molto individuali. Molte sono le cause della demenza: ognuna di essa colpisce il cervello in modi diversi.

### Alcuni dei mutamenti che si possono notare includono:

- Difficoltà a trovare una parola. Si può suggerire una parola che le si avvicina invece di quella che la persona non può ricordare
- La persona può parlare con scioltezza ma senza senso
- Può non essere capace di comprendere quanto state dicendo o essere in grado di afferrarne solo una parte
- Anche la capacità di scrivere e di leggere può deteriorare
- Può perdere le normali convenzioni sociali della conversazione e interrompere o ignorare chi sta parlando o mancare di reagire se interpellata
- Può avere difficoltà ad esprimere le emozioni in modo appropriato

### Da dove incominciare

È importante controllare che l'udito e la vista non siano compromessi. Per alcuni, gli occhiali oppure un apparecchio acustico possono essere d'aiuto. Controllate che gli apparecchi acustici funzionino correttamente e che gli occhiali siano puliti regolarmente.

### Da tenere presente

Quando le capacità cognitive tipo la capacità di una persona di ragionare e di pensare in modo logico deteriorano, è probabile che la persona che soffre di demenza comunichi a livello *emotivo*.

### Da ricordare

**La comunicazione relativa ai sentimenti e agli atteggiamenti è composta di tre parti:**

- per il 55% dal linguaggio corporeo, ossia dal messaggio che esprimiamo con l'espressione facciale, la posizione del corpo e i gesti
- per il 38% dal tono e timbro della nostra voce
- per il 7% dalle parole che usiamo

Queste statistiche pongono l'accento sull'importanza di come i familiari e chi presta assistenza si presentano ad una persona affetta da demenza. Un linguaggio corporeo negativo, come i sospiri e le ciglia inarcate, può essere facilmente notato.

\*Meharabian, Albert (1981) Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes. 2nd ed. Belmont, CA: Wadsworth

### Che cosa tentare

#### Atteggiamento premuroso

Le persone conservano i loro sentimenti e le emozioni anche se non possono comprendere che cosa viene detto, perciò è importante mantenere sempre la loro dignità e amor proprio. Siate flessibili e concedete sempre tempo abbondante prima di ottenere una reazione. Ove sia appropriato, usate il tocco della mano per mantenere l'attenzione della persona e per comunicare sentimenti di calore e affetto.

#### Modi di parlare

- Restate calmi e parlate in modo gentile e naturale
- Formulate frasi corte e semplici, concentrate su una sola idea alla volta

National Dementia Helpline 1800 100 500

[dementia.org.au](http://dementia.org.au)

# 1 COME ASSISTERE UNA PERSONA CHE SOFFRE DI DEMENZA

- Concedete sempre abbondante tempo affinché venga capito quanto avete detto
- Ogni qual volta è possibile, è sempre utile l'uso di termini identificativi, come "Tuo figlio Giacomo"

## Linguaggio corporeo

Per farvi capire potete ricorrere a gesti con le mani ed a espressioni facciali. Può essere d'aiuto indicare con un dito o dimostrare. Toccare e tenere la loro mano può aiutare a mantenere la loro attenzione e mostrare che la persona vi sta a cuore. Spesso un sorriso affettuoso o una risata insieme possono comunicare meglio delle parole..

## L'ambiente giusto

- Cercate di evitare interferenze da altri rumori come la TV o la radio
- Se state fermi mentre parlate è più facile seguirvi, specialmente se rimanete nella sua visuale
- Seguite una routine regolare per minimizzare la confusione e facilitare la comunicazione
- È molto più facile non creare confusione se tutti si comportano allo stesso modo. È importante che tutti i familiari e tutti coloro che forniscono assistenza ripetano il messaggio esattamente nello stesso modo.

## Che cosa NON fare

- Non mettetevi a discutere. Servirà solo a peggiorare la situazione
- Non date ordini alla persona
- Non ditele quello che non può fare. Invece suggeritele quello che può fare
- Non mostratevi condiscendenti. Il tono di una voce condiscendente può essere notato, anche se le parole non vengono capite
- Non fate molte domande dirette che richiedono una buona memoria
- Non parlate di qualcuno in loro presenza come se non ci fossero

Adattato da *Understanding difficult behaviours (Capire i comportamenti difficili)* di Anne Robinson, Beth Spencer e Laurie White. 1989. Eastern University, Ypsilanti, Michigan.

## Suggerimenti di una persona affetta da demenza

A Christine Bryden (Boden) fu diagnosticata la demenza all'età di 46 anni e ha condiviso diverse sue intuizioni su come i familiari e gli amici possono aiutare una persona che soffre di demenza. Christine è anche

l'autrice di varie pubblicazioni, tra cui *Who will I be when I die? (Chi sarò quando morirò?)*, il primo libro scritto da una persona australiana affetta da demenza.

Christine offre questi suggerimenti per comunicare con una persona affetta da demenza:

- Concedeteci tempo per parlare, dateci il tempo di cercare, in quel disordinato mucchio sul pavimento del cervello, la parola che vogliamo usare. Cercate di non completare le nostre frasi. Ascoltate, tutto qui, e non fateci sentire imbarazzati se perdiamo il filo di quanto stiamo dicendo
- Non spingeteci a sbrigarci perché noi non possiamo pensare abbastanza in fretta per farvi sapere se siamo d'accordo. Cercate di concederci tempo per rispondere – per farvi sapere se realmente vogliamo farlo
- Quando volete parlare con noi, trovate un modo per farlo senza domande che possano allarmarci o farci sentire a disagio. Se abbiamo dimenticato qualcosa di speciale che ha avuto luogo di recente, non presumete che non sia stato qualcosa di speciale anche per noi. Dateci semplicemente un'imbeccata – può essere che per un momento abbiamo avuto un vuoto di memoria
- Non sforzatevi troppo ad aiutarci a ricordare qualcosa che è appena avvenuto, Se non l'abbiamo registrato non saremo mai capaci di ricordarlo
- Se potete, evitate i rumori di fondo. Se la TV è accesa, prima mettetela in muto
- Se ci sono bambini attorno ricordatevi che noi ci stanchiamo molto facilmente e troviamo difficile concentrarci a parlare ed ascoltare allo stesso tempo. Forse un bambino alla volta e senza rumori di fondo sarebbe la cosa migliore
- Forse i tappi per le orecchie per una visita al centro commerciale o in altri posti rumorosi

## PER MAGGIORI INFORMAZIONI

Dementia Australia offre supporto, informazioni, educazione e counselling. Contattate il numero verde della National Dementia Helpline al **1800 100 500** oppure visitate il nostro sito web a **dementia.org.au**



Per assistenza linguistica, telefonate al **Translating and Interpreting Service (Servizio Traduttori e Interpreti)** al **131 450**

# Communication

This Help Sheet explains some of the changes in communication that occur as a result of dementia and suggests ways that families and carers can help. It also includes some personal tips on communication written by a person with dementia.

Losing the ability to communicate can be one of the most frustrating and difficult problems for people living with dementia, their families and carers. As the illness progresses, a person with dementia experiences a gradual lessening of their ability to communicate. They find it more and more difficult to express themselves clearly and to understand what others say.

## Some changes in communication

Each person with dementia is unique and difficulties in communicating thoughts and feelings are very individual. There are many causes of dementia, each affecting the brain in different ways.

### Some changes you might notice include:

- Difficulty in finding a word. A related word might be given instead of one they cannot remember
- They may speak fluently, but not make sense
- They may not be able to understand what you are saying or only be able to grasp part of it
- Writing and reading skills may also deteriorate
- They may lose the normal social conventions of conversations and interrupt or ignore a speaker, or fail to respond when spoken to
- They may have difficulty expressing emotions appropriately

### Where to begin

It is important to check that hearing and eyesight are not impaired. Glasses or a hearing aid may help some people. Check that hearing aids are functioning correctly and glasses are cleaned regularly.

### Keep in mind

When cognitive abilities such as the ability to reason and think logically deteriorate, the person with dementia is likely to communicate at a feeling level.

## Remember

### Communication relating to feelings and attitudes is made up of three parts:

- 55% is body language which is the message we give out by our facial expression, posture and gestures
- 38% is the tone and pitch of our voice
- 7% is the words we use

These statistics\* highlight the importance of how families and carers present themselves to a person with dementia. Negative body language such as sighs and raised eyebrows can easily be picked up.

\* Mehrabian, Albert (1981) *Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes*. 2nd ed. Belmont, CA: Wadsworth.

## What to try

### Caring attitude

People retain their feelings and emotions even though they may not understand what is being said, so it is important to always maintain their dignity and self esteem. Be flexible and always allow plenty of time for a response. Where appropriate, use touch to keep the person's attention and to communicate feelings of warmth and affection.

### Ways of talking

- Remain calm and talk in a gentle, matter of fact way
- Keep sentences short and simple, focusing on one idea at a time
- Always allow plenty of time for what you have said to be understood
- It can be helpful to use orienting names whenever you can, such as "Your son Jack"

## Body language

You may need to use hand gestures and facial expressions to make yourself understood. Pointing or demonstrating can help. Touching and holding their hand may help keep their attention and show that you care. A warm smile and shared laughter can often communicate more than words can.

## The right environment

- Try to avoid competing noises such as TV or radio
- If you stay still while talking you will be easier to follow, especially if you stay in the person's line of vision
- Maintain regular routines to help minimise confusion and assist communication
- It is much less confusing if everyone uses the same approach. Repeating the message in exactly the same way is important for all the family and all carers

## What NOT to do

- Don't argue. It will only make the situation worse
- Don't order the person around
- Don't tell them what they can't do. Instead suggest what the person can do
- Don't be condescending. A condescending tone of voice can be picked up, even if the words are not understood
- Don't ask a lot of direct questions that rely on a good memory
- Don't talk about people in front of them as if they are not there

Adapted from *Understanding difficult behaviours*, by Anne Robinson, Beth Spencer and Laurie White 1989. Eastern Michigan University, Ypsilanti, Michigan.

## Tips from a person with dementia

Christine Bryden (Boden) was diagnosed with dementia at age 46, and has shared a number of her insights about ways that families and friends can help a person with dementia. Christine is also the author of a number of publications, including *Who will I be when I die?*, the first book written by an Australian with dementia.

Christine provides these tips for communicating with a person with dementia:

- Give us time to speak, wait for us to search around that untidy heap on the floor of the brain for the word we want to use. Try not to finish our sentences. Just listen, and don't let us feel embarrassed if we lose the thread of what we say
- Don't rush us into something because we can't think or speak fast enough to let you know whether we agree. Try to give us time to respond – to let you know whether we really want to do it
- When you want to talk to us, think of some way to do this without questions that can alarm us or make us feel uncomfortable. If we have forgotten something special that happened recently, don't assume it wasn't special for us too. Just give us a gentle prompt – we may just be momentarily blank
- Don't try too hard though to help us remember something that just happened. If it never registered we are never going to be able to recall it
- Avoid background noise if you can. If the TV is on, mute it first
- If children are underfoot remember we will get tired very easily and find it very hard to concentrate on talking and listening as well. Maybe one child at a time and without background noise would be best
- Maybe ear plugs for a visit to shopping centres, or other noisy places

## FURTHER INFORMATION

Dementia Australia offers support, information, education and counselling. Contact the National Dementia Helpline on **1800 100 500**, or visit our website at **dementia.org.au**



For language assistance phone the Translating and Interpreting Service on **131 450**