

Come migliorare la comunicazione e la relazione con il malato

Scheda 4

Se siamo insieme a qualcuno, è impossibile non comunicare: anche se stiamo in silenzio ci diciamo molto. Comunicare è dunque un fatto intimamente collegato alla realtà di esistere in una situazione sociale, ma è anche una nostra forte esigenza e ciò che caratterizza il nostro essere "persone".

Quando comunichiamo non ci limitiamo a scambiarci informazioni, pensieri o idee, ma anche emozioni, sensazioni e sentimenti.

Con la malattia cambia inevitabilmente sia il modo del malato d'esprimersi e di comunicare, sia la sua capacità di capire gli altri e il modo in cui si esprimono. Spesso fin dalle fasi iniziali cambia il loro modo di esprimersi attraverso il linguaggio, e il linguaggio è spesso la via privilegiata delle nostre comunicazioni: si comprende così come possa sembrare difficile e, a volte, impossibile comunicare con un malato di demenza. Comunicare, tuttavia, è ben più che parlare e ascoltare: coinvolge gestualità, tono della voce, espressioni del viso, sguardo, contatto di un abbraccio, di una mano... dove la parola perde di senso e non è più capace di veicolare comprensione, può rimanere molto a lungo la capacità di cogliere e di rispondere a ciò che viene comunicato in altro modo.

Quando si parla ad una persona affetta da demenza la comunicazione verbale dovrebbe essere lenta, semplice, chiara e, se serve, anche ridondante. Le domande dovrebbero essere senza alternativa tra due opzioni, ma tali da prevedere solo un "no", o un "sì". Quando il malato fa fatica a completare le frasi, il primo aiuto che si può dare consiste nel non essere precipitosi, ma nel dare il tempo necessario al malato di completare il proprio pensiero. Se ciò non fosse sufficiente, si può stimolare la comunicazione gestuale, suggerire le parole, attendendo la conferma, o esprimere le nostre supposizioni su quanto va dicendo. Il linguaggio del corpo è quello percepito con maggiore immediatezza, per cui un sorriso o un tono di voce caldo predispongono all'attenzione più che un volto serio o un tono di voce freddo o distaccato. Fondamentale per la comunicazione è stabilire e mantenere il contatto con gli occhi. Anche il tocco della mano è un gesto quasi sempre gradito che, negli stadi terminali, diventa uno dei pochi modi per mantenere il contatto.

Cambiamenti nella comunicazione

In modo diverso da persona a persona, la possibilità e la capacità di comunicare sarà influenzata dai disturbi cognitivi e comportamentali legati alla malattia, nonché dalla condizione di più generale benessere fisico e dall'assunzione di farmaci. Malgrado le differenze individuali, si può dire che il malato finirà per trovare sempre più difficile esprimersi con parole ed avrà sempre più difficoltà a capire quelle che gli altri pronunciano.

Chi ha cura di un malato, o abitudine con esso, riconoscerà certamente questi cambiamenti:

- Difficoltà a trovare la parola giusta;
- Ripetizione di alcune parole che diventano "parole passe-partout";
- Attribuzione di parole sbagliate agli oggetti;
- Perdita del "filo del discorso";
- Difficoltà a organizzare il discorso per esprimere un pensiero;
- Ritorno a parlare il dialetto natale;
- Uso di parolacce;
- Lunghi silenzi o chiusure qualora non si riesca a seguire;
- Ricorso più frequente a gesticolazioni.

COME ASCOLTARE IL PAZIENTE

Comunicare con chi ha dei disturbi cognitivi richiede pazienza e comprensione.

Per comunicare, prima di tutto occorre saper ascoltare.

Vediamo come:

Siate pazienti e dategli attenzione.

Fategli capire che lo ascoltate e cercate di capirlo.

Mostrate interesse.

Guardatelo negli occhi per fargli capire che siete attenti.

Offrite aiuto e sicurezza.

Se fa fatica ad esprimersi, non interrompetelo, ma incoraggiatelo a continuare.

Dategli tempo.

Lasciatelo pensare ed esprimersi, senza interromperlo, col rischio di distrarlo.

Evitate critiche e correzioni.

Non dategli che si sbaglia; piuttosto ascoltate ed interpretate.

Ripetete voi quel che credete che abbia detto, affinché corregga o confermi.

Non polemizzate.

Tollerate affermazioni non plausibili: essere contraddetto può essere per il malato incomprensibile, intollerabile, o fonte di ansia e confusione.

Offrite la vostra interpretazione.

Se usa parole inadatte o non trova quella giusta, suggeritegliela, ma, se avete capito ugualmente, non sarà così necessario farlo.

In entrambi i casi fate attenzione a non mortificarlo.

Concentratevi sulle emozioni che sono comunicate, più che non sui fatti.

Talora egli esprime emozioni ben più importanti di ciò che dice. Cercare di capire oltre il significato delle parole per rispondere a questi contenuti permette di cogliere il vero senso di ciò che sta a cuore al malato per rispondere meglio ai suoi bisogni. Sovente il tono della voce ed altri elementi vi aiuteranno a capire che cosa ha dentro.

Evitate le possibili distrazioni.

Parlate in luoghi tranquilli in modo da non essere interrotti e in modo che si possa meglio concentrare.

Incoraggiatelo a esprimersi senza parole.

Se non capite quello che cerca di dirvi, dategli di provare con gesti e segni delle mani.

IL VOSTRO MODO DI COMUNICARE

Man mano che la malattia progredisce, la comunicazione si fa più ardua, ma continua ad essere importante. Anche se le modalità diventano sempre più complicate in conseguenza del peggioramento del malato, è importante che si continui a cercare contatto ed espressività. Anche se non vi risponderà sempre, il malato richiede contatto continuo e se ne beneficia.

Quando parlate ad un malato scegliete bene le parole e, per migliorare la comprensione, provate a:

Fargli capire chi siete

parlategli ponendovi ben davanti a lui e preoccupatevi di fargli capire chi siete.

Chiamatelo per nome.

Questo lo aiuta ad orientarsi ed attrae la sua attenzione.

Usate parole e frasi semplici, brevi e familiari.

Non confondetelo con lunghe storie e spiegazioni. Siate brevi e chiari, usando il dialetto se è la lingua che capisce meglio.

Parlate lentamente e con chiarezza.

Parlate lentamente e pronunciate bene le parole.

Date un messaggio per volta.

Spezzettate i vostri discorsi in modo da dare un'istruzione sola per volta e che sia facile e chiara.

Fate una domanda per volta.

Non confondetelo con troppe questioni.

Aspettate che risponda, con pazienza.

Può non essere immediato nell'interpretarvi. Dategli tempo ed incoraggiatelo.

Ripetete informazioni e domande.

Se non risponde aspettate un po' e ripetetevi nello stesso identico modo.

Girate le domande in risposte.

Fornite risposte piuttosto che domande. Per esempio dite: "il gabinetto è qui" piuttosto che "vuoi andare al gabinetto?"

Evitate espressioni ambigue.

Istruzioni come "Corri là" possono essere prese alla lettera e causare panico.

Evitate i pronomi e i sottintesi.

Invece di dire "è qui", dite, "il tuo cappello è qui"

Date un tono speciale alle parole importanti.

Pronunciate più forte l'ultima parola quando per esempio dite: "Ecco il tuo caffè"

Rendete affermative le negazioni.

Invece di dire "non andarci da solo" è meglio dire "Andiamoci insieme".

Date suggerimenti sensibili.

Fatevi capire indicando, toccando, o esemplificando nei fatti quel che volete da lui, per indurre imitazione.

Evitate domande dirette che possono agitarlo.

Il ricordare è essenziale, ma non dite mai "Ti ricordi quando...?", né fate affermazioni del tipo "Tu sai di cosa sto parlando!"

Date spiegazioni molto semplici.

Non usate logiche e ragionamenti complessi, ma dategli spiegazioni chiare e semplici.

Date istruzioni scritte.

Se riesce a leggere, dategli istruzioni scritte, specie se quelle verbali lo confondono o se più facilmente se le dimentica.

Provate ancora.

Se non presta attenzione, aspettate e, dopo un po', tornate a parlargli ancora.

Trattatelo con dignità e rispetto.

Non rimproveratelo, né parlate come se non ci fosse.

Siate consapevoli del vostro tono di voce.

- Parlate lentamente e con buona pronuncia

- Il vostro tono sia dolce e tranquillo: ciò lo aiuta a calmarlo

- Non date l'impressione di imporvi o di comandare

- Siate consapevoli di ciò che avete dentro: anche se non lo desiderate, il vostro tono di voce finirà per farlo capire.

Fate attenzione al vostro modo di gesticolare.

- Presentatevi sempre frontalmente ed evitate movimenti rapidi

- Guardatelo negli occhi

- Siate consapevoli di come vi presentate e non inviate messaggi negativi

- Cercate di sorridere

- Usate messaggi gestuali: indicate col dito, toccate, aiutatevi coi gesti.

CASI SPECIALI

Per chi è sordo o quasi, si dovrà:

- Avvicinarlo ancora più frontalmente

- Parlargli in modo ancora più diretto, ponendosi proprio di fronte a lui.

- Attrarre la sua attenzione toccandolo e dicendo il suo nome

- Parlare ancora più chiaramente e dolcemente con un tono grave

- Usare ancora di più i messaggi fattuali

- Se li capisce, usare ancora di più i messaggi scritti

- Se ha l'amplificatore acustico, verificate che lo abbia indossato e controllatene regolarmente le batterie

Per chi ha gravi problemi di vista:

- Non spaventatelo con rumori improvvisi

- Fate ben capire chi voi siate

- Fategli comprendere le vostre intenzioni nei suoi confronti

- Usate stampe a caratteri larghi, se le capisce, o messaggi preregistrati

- Evitate rumori e movimenti vicini

- Se ha gli occhiali, fateglieli portare, teneteglieli puliti e fatene controllare regolarmente l'adeguatezza da uno specialista.

Conclusioni per una migliore comunicazione

- Siate calmi e non contradditelo

- Badate alle sensazioni che comunica e non a ciò che dice

- Controllate il vostro tono di voce

- Dite chi siete e chiamatelo per nome

- Parlate adagio e pronunciate bene

- Usate parole semplici, brevi e familiari

- Trasmettete un messaggio per volta

- Dategli tempo per rispondervi

- Evitate pronomi, sottintesi, negazioni, domande

- Usate comunicazioni non verbali: toccate, indicate, ecc.

- Dategli una mano per spiegarsi

- Non parlate di lui come se non fosse lì

- Siate pazienti, flessibili, comprensivi.

Quando il malato avesse perso la maggior parte delle capacità di comprensione, gli rimarrebbe una percezione sensitiva. Anche quando non si può comunicare con le parole, ci sono ancora diverse cose da fare per dimostrarli sicurezza e amore.

Confortare col contatto

Il contatto è una potente via di comunicazione: si può essere "sentiti" nel tenerlo per mano, nel massaggiargli le mani, i piedi, le gambe, nel dargli un bacio, nel passarli una mano tra i capelli.

Stimolare i sensi

Il malato può gradire un odore, il profumo di una lozione o di un fiore, di un cibo... può piacergli toccare il pelo di un animale o un certo tessuto. Se può camminare assistito o in sedia a rotelle, può godere d'uscire per vedere un giardino o degli animali. Si può avvicinare il paziente alla finestra, stando attenti a che il sole non sia troppo forte o caldo o che non ci siano spifferi d'aria.

Tranquillizzare con la voce

Non importa ciò che dite, ma come lo dite. Parlate con gentilezza ed affetto: il tono della voce rassicura e tranquillizza.

Usare musica e televisione

Scegliere la musica che un tempo preferiva o altro che provenga dal suo patrimonio culturale: anche la TV può rilassare scegliendo scene di natura o suoni dolci.

Leggere al malato

Anche se non capisce le parole, il tono ed il ritmo possono farlo star bene o calmare. Leggete allora una storia, una poesia, un testo sacro, una preghiera...

Ricordare e condividere

Riempite una scatola con fotografie ed oggetti che rappresentano gli interessi, le attività, il lavoro, il servizio militare... ciò che è stato praticato un tempo dal malato. Fategli prendere in mano un oggetto e condividete con lui i ricordi suscitati. Per esempio: la foto di famiglia in una felice vacanza, una ricetta di un cibo tradizionale familiare, una decorazione con la sua motivazione. Il malato trae beneficio dall'interazione con gli altri. La vostra presenza, quella degli amici e dei famigliari lo conforta e lo tranquillizza.