

# Comunicación

SPANISH | ENGLISH

Esta ficha informativa explica algunos de los cambios en la comunicación que ocurren como resultado de la demencia y sugiere como pueden ayudar las familias y los cuidadores. También incluye algunas observaciones personales sobre la comunicación, escritos por una persona con demencia.

Perder la capacidad de comunicarse puede ser uno de los problemas más frustrantes y difíciles para las personas que viven con demencia, sus familias y cuidadores. A medida que la enfermedad va progresando, la persona con demencia va sufriendo una disminución progresiva de la capacidad de comunicarse. Cada vez resulta más difícil expresarse con claridad y comprender lo que otras personas dicen.

## Algunos cambios en la comunicación

Cada persona con demencia es diferente y la dificultad en expresar los pensamientos y sentimientos es cosa muy personal. Existen muchas causas de demencia, cada una de ellas afecta al cerebro de diferente manera.

### Entre algunos de los cambios que usted puede notar están:

- Dificultad en encontrar la palabra adecuada; puede que digan una palabra parecida en vez de la que no pueden recordar.
- Puede que hablen fluentemente, pero que lo que dicen no tenga sentido.
- Puede que no comprendan lo que usted esté diciendo o sólo entender parte de ello.
- También pueden deteriorarse las habilidades de escribir y leer.
- Puede que no sigan las normas sociales de la conversación e interrumpen o ignoren a la persona que está hablando y no respondan cuando les dirigen la palabra.
- Pueden tener dificultades en expresar las emociones adecuadamente.

### Dónde podemos empezar

Es importante comprobar que la vista y el oído estén bien. Los anteojos y los audífonos sirven de ayuda a algunas personas. Cerciórese de que los audífonos estén funcionando bien y limpie los anteojos regularmente.

## A tener presente

Es probable que cuando se empeoran las capacidades cognitivas, como el razonamiento y el pensamiento lógico, las personas se comuniquen a través de sus emociones.

## Recuerde

### La comunicación relacionada con los sentimientos y los estados mentales consta de tres partes:

- El 55% está constituida por el lenguaje corporal, o sea el mensaje que transmitimos con nuestras expresiones faciales, postura y gestos.
- El 38% es el tono y la altura de la voz.
- El 7% son las palabras que usamos.

Estas estadísticas\* nos muestran lo importante que es para las familias y los cuidadores la manera de presentarse a la persona con demencia. El lenguaje corporal negativo, como por ejemplo suspirar y levantar las cejas, se puede detectar rápidamente.

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

## Lo que se puede probar

### Actitud cariñosa

Las personas retienen sus sentimientos y emociones, incluso cuando no comprenden lo que se está diciendo, por lo tanto es importante que siempre se les deje mantener la dignidad y el amor propio. Hay que mostrar flexibilidad y siempre esperar el tiempo suficiente para que puedan responder. Cuando sea adecuado, toque a la persona para que mantenga la atención y comuníquele sentimientos de cariño y afecto.

### Maneras de hablar

- Permanezca con calma y hable suavemente y con sencillez.

National Dementia Helpline 1800 100 500

dementia.org.au

Esta ficha informativa fue financiada por el gobierno de Australia

# 1 ATENCION PARA ALGUIEN CON DEMENCIA

- Use oraciones cortas y simples enfocando una idea a la vez.
- Siempre deje pasar tiempo suficiente para que se pueda entender lo que usted dijo.
- Puede servir de ayuda utilizar nombres de orientación siempre que sea posible, por ejemplo, "Su hijo Jack"

## El lenguaje corporal

Puede que usted tenga que usar gesticulaciones con las manos y expresiones faciales para hacerse comprender. Apuntar, explicar con señas, tocar y tomar la mano también pueden ayudar a que mantengan la atención y comprender que usted se preocupa. Una sonrisa dulce y una risa compartida a veces pueden comunicar más que las palabras.

## El ambiente apropiado

- Trate de evitar la competencia de otros ruidos, como por ejemplo la televisión y la radio.
- Si usted permanece quieto mientras habla, será más fácil hacerse comprender, especialmente si está en la línea de visión de la persona.
- Mantenga las rutinas regulares para ayudar a minimizar la confusión y asistir a la comunicación.
- Es mucho menos confuso cuando todos usan la misma técnica. Es importante que toda la familia y cuidadores repitan los mensajes de la misma manera.

## Lo que NO se debe hacer

- No discuta. Esto solamente empeorará la situación.
- No dé órdenes a la persona.
- No le diga lo que no puede hacer. En vez, sugiérale lo que puede hacer.
- No sea condescendiente. Un tono de voz condescendiente puede notarse incluso cuando no se comprenden las palabras.
- No haga muchas preguntas directas que requieran tener buena memoria.
- No hable de otra gente delante de ellos como si no estuvieran presentes.

Adaptado de *Understanding difficult behaviours*, por Anne Robinson, Beth Spencer and Laurie White. 1989. Eastern Michigan University, Ypsilanti, Michigan.

## Observaciones de una persona con demencia

Christine Bryden (Boden) fue diagnosticada con demencia a la edad de 46 años, y ha compartido muchas de sus ideas sobre la manera en que las familias y amigos pueden ayudar a la persona con demencia.

Christine es también la autora de cierto número de publicaciones, incluso *Who will be when I die?* el primer libro escrito por una persona australiana con demencia.

Christine nos ofrece las siguientes ideas para comunicarse con una persona con demencia:

- Dénnos tiempo para que podamos hablar; espere hasta que podamos encontrar en nuestro desordenado cerebro la palabra que queremos usar. Traten de no terminar la frase por nosotros. Simplemente escuchen y no nos hagan sentir avergonzados si perdemos el hilo de lo que estamos diciendo.
- No nos den prisa para hacer algo porque nosotros no podemos pensar ni hablar lo suficientemente rápido para hacerles saber si estamos de acuerdo. Traten de darnos tiempo para responder - para decirle si en realidad lo queremos hacer.
- Cuando quiera hablar con nosotros, piense la forma de hacerlo sin tener que hacer preguntas que nos puedan alarmar o sentirnos incómodos. Si nos hemos olvidado de algo especial que haya ocurrido recientemente, no crea que no fue importante también para nosotros. Suavemente, dé alguna idea sobre ello - quizás se trate solamente de un olvido momentáneo.
- Sin embargo, no insista demasiado en ayudarnos a recordar algo que haya pasado recientemente Si no nos entró en la cabeza, nunca podremos recordarlo.
- Evite los ruidos de fondo tanto como pueda. Si tiene en marcha la televisión, apague el sonido.
- Si hay niños estorbando, recuerde que nosotros nos cansamos rápidamente y nos es muy difícil concentrarnos en hablar y escuchar al mismo tiempo. Quizás un niño a la vez y sin ruido de fondo resulte mejor.
- Quizás sea prudente ponernos tapa orejas cuando visitamos el centro comercial u otro lugar ruidoso.

## MAS INFORMACION

Dementia Australia ofrece apoyo, información, educación y asesoramiento. Llame a National Dementia Helpline (Teléfono nacional de ayuda a la demencia), al **1800 100 500** o visite nuestro sitio web en [dementia.org.au](http://dementia.org.au)



Interpreter

Para intérpretes en castellano, llame a Translating and Interpreting Service 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**