

## **GUIDA PRATICA**

# **Come ottimizzare la comunicazione con l'anziano**

di

**Laura Pedrinelli Carrara**



## Introduzione

Lavorare oppure convivere con una persona anziana comporta sicuramente un grande arricchimento affettivo e culturale, in effetti, gli anziani rappresentano la memoria della famiglia e il ricordo della storia culturale della propria comunità.

Per motivi diversi che vanno dalla presenza di problematiche fisiche o mentali ad una certa rigidità caratteriale, che si può rafforzare con gli anni, non sempre è facile riuscire ad avere una buona comunicazione con loro, quindi a ben interagire e a capirsi e farsi capire.

I motivi sono diversi e riguardano sia delle barriere involontarie messe dall'anziano a causa di deficit sensoriali o di alterazioni della caratterialità sia l'importanza di rapportarsi con l'anziano seguendo determinate accortezze.

## Le barriere della comunicazione per l'anziano

Per barriere si intendono tutte quelle situazioni concrete o astratte che ostacolano la normale possibilità e volontà di comunicare.

In questa Guida facciamo riferimento a due tipologie di barriere principali nell'anziano:

- *Le barriere fisiche*
- *Le barriere psicologiche*



### Le barriere fisiche

#### I sensi

Con l'avanzare dell'età i sensi tendono a diminuire le loro performances. La vista cala, l'udito è meno sensibile, si prediligono i sapori forti perché anche il gusto si altera e gli odori vengono percepiti con minor intensità. L'ipoacusia, generalmente, è la prima barriera manifesta. Spesso l'anziano finge di sentire bene.

Di solito annuisce come se comprendesse oppure assume una posizione critica verso il suo interlocutore contestandogli di parlare troppo piano o troppo veloce. In alcuni casi, la persona quando ha un problema di udito tende addirittura ad evitare le interazioni per non sentirsi in difficoltà e magari bonariamente derisa.

Quando invece si tratta di abbassamenti importanti della vista, la difficoltà maggiore sta nel poter leggere o vedere qualcosa. Queste difficoltà possono minare la sua attenzione uditiva e influenzare così la comprensione di quanto viene ascoltato .

### **Attività cognitive**

Anche attività cognitive come la concentrazione, il linguaggio, la memoria e il ragionamento possono riscontrare determinate limitazioni.

La difficoltà a mantenere i dati in memoria o a recuperarli, unita al non riuscire a mantenere l'attenzione hanno un peso rilevante nella intenzionalità di comunicazione dell'anziano e nella comprensione di quanto esprime verbalmente l'altro.

Nel caso del linguaggio, se la persona anziana non lo mantiene attivo, è possibile che il vocabolario interno si riduca enormemente con il risultato di non trovare mai le parole giuste e di ripetere sempre le stesse cose (comportamento che è molto più presente se c'è una demenza ).

Tutto questo si riversa nella capacità e nella volontà di relazionarsi con gli altri e di comunicare influenzando sia la quantità di parole proferite sia la loro qualità.

Ci possono essere casi in cui l'anziano mette, involontariamente o meno, delle barriere alla comunicazione con gli altri date dalle difficoltà psicologiche riguardanti:

### **Alterazione emotiva**

L'umore depresso tende a togliere la volontà di interagire con gli altri e quindi anche di comunicare.

Se ci sono degli stati ansiosi, anche in questo caso la comunicazione sarà influenzata dall'agitazione provata e dai motivi di ansia.

Situazioni di imbarazzo o vergogna, come per esempio, il doversi far fare l'igiene personale da una operatrice giovane, possono recare impaccio e mutismo.

Ci sono vari stati emotivi che, se vissuti intensamente, possono alterare la capacità e la volontà dell'anziano di colloquiare.

### **Percezione di sé**

La bassa autostima può essere una barriera importante perché l'anziano non si sente all'altezza di argomentare reputandosi troppo ignorante o incapace di dare consigli o di spiegare qualcosa.

La difficoltà a trovare le parole, perché la demenza o la mancanza di frequenti discussioni hanno limitato il vocabolario dell'anziano, è anch'essa un ostacolo

importante alla comunicazione perché si riflette sull'autostima e sulla spontaneità al dialogo.

Le difficoltà sensoriali, come la sordità o la diminuita capacità visiva, possono ripercuotersi psicologicamente sulla percezione di sé dell'anziano che si sente umiliato e deriso nel non capire ed evita quindi di parlare.

### **Percezione dell'altro**

Il rapporto che si instaura con l'altro (famigliare, amico, operatore) influenza la modalità di comunicazione dell'anziano. Quanto più si sentirà sereno e compreso nel poter parlare tanto più esprimerà verbalmente i suoi contenuti.

## Quali sono le regole principali per ottimizzare la comunicazione con l'anziano?

1. Cercare di capire se ha delle difficoltà sensoriali. A volte sono loro i primi a chiedervi di parlare più forte o di mettervi vicini per vedervi meglio. In altre situazioni invece se ne vergognano. Anche se vedete l'anziano attivo ed estroverso, non date nulla per scontato. Iniziare con domande aperte (*“Lei come sta?”*) continuare, nel caso, con domande di approfondimento (*“Come preferisce che le parlo?”*) oppure chiuse (*“Se parlo così va bene o vado troppo veloce? Sto parlando troppo piano?”*).
2. Cercare di capire se ha difficoltà cognitive. Per esempio: se parlando con lui vedete che fa fatica a mantenere l'attenzione, se dimentica le parole, ecc. Generalmente, se sono presenti dei deficit vengono appresi attraverso il confronto con i famigliari o dalla cartella clinica.
3. Mantenere il giusto tono, per cui lui vi possa sentire, e parlate lentamente.
4. Usare termini che l'anziano possa comprendere. Le parole semplici ben scandite saranno molto probabilmente comprese da tutti. Se l'anziano ha un buon livello di istruzione, rapportarsi al suo livello per non abbassarlo e non frustrarlo. Avvicinarsi il più possibile al suo modo di parlare, per cercare di rendere la comprensione più immediata.
5. Nel spiegargli le cose, usare esempi pratici.
6. Nell'insegnargli una procedura, mostrargli bene prima come si fa e poi farlo insieme, l'anziano apprende meglio per imitazione e attraverso il fare.

7. Porre una domanda alla volta, aspettando che abbia ben compreso e risposto prima di effettuare altre domande o comunicare altro.
8. Verificare sempre se ha ben compreso ciò che gli è stato detto quando gli si spiega qualcosa di complesso, un esempio è la frase "Non sono sicura se ti ho detto tutto, mi puoi ripetere quello che ti ho detto?"
9. Rimandare sempre un tono calmo e sicuro evitando di farsi influenzare dalla sua possibile ansia, rabbia o agitazione. Anche nei momenti più tesi, avvicinarsi all'anziano in modo tranquillo, evitando così di aumentare il clima di nervosismo.
10. Non trattarlo da bambino. Alla persona anziana è importante relazionarsi e parlare come ad un adulto. Anche se può manifestare comportamenti regressivi, è una persona di una certa età e il trattarlo come un bambino lo umilia e lo influenza a comportarsi come tale.
11. Non mentirgli. Cercare la strategia comunicativa migliore con lui evitando falsità, altrimenti non si fiderà più totalmente di voi e degli operatori/famigliari in generale.
12. Parlare a lui direttamente e non attraverso i suoi famigliari, soprattutto in sua presenza, almeno che non vi siano gravi compromissioni fisiche o neurologiche.