

# Comunicación

**Comunicación** es el proceso que permite compartir información, sentimientos, e ideas entre personas. Las personas con demencia sufren dificultades comunicándose. Ellos/as pueden tener dificultades recordando lo que se les dijo o pueda que pierdan la corriente de las conversaciones. Puede ser que ellos no entiendan las palabras que se les dice y a lo mejor también tengan dificultades al expresarse. Otra dificultad común que estas personas enfrentan es la de no poder encontrar las palabras adecuadas para expresarse y tienden a sustituir palabras sin sentido. Las personas con demencia a menudo se convierten más calladas y no toman parte de conversaciones.

Algunas veces las personas con demencia también pueden perder la capacidad de oír bien y esto puede afectar su capacidad de seguir una conversación.

## Razones por la cuales estos cambios son difíciles para los cuidadores:

- Para los cuidadores es difícil aceptar que las personas con demencia no pueden seguir conversaciones de la misma manera como lo hacían antes.
- Los cuidadores pueden sentirse aislados por que las personas con demencia pierden la capacidad de tener conversaciones profundas e íntimas.
- La capacidad de seguir la lógica y el razonamiento seguido disminuyen en las personas que tienen demencia.
- Es difícil acostumbrarse a hablar con términos más simples.
- Puede ser difícil entender las cosas que la persona necesite o quiera.
- Para los cuidadores puede ser difícil darse cuenta de las frustraciones que las personas con demencia sienten por sus dificultades con el lenguaje y comprensión.

## Cosas que se pueden hacer para ayudar:

- A veces las familias encuentran diferentes maneras de mantenerse conectadas con la persona con demencia, hasta en etapas avanzadas. Actividades como escuchar música, entrelazar las manos, o simplemente sentarse en silencio juntos, puede que sean más significativas.
- En muchos casos la comunicación con emociones es más importante y útil que las que son habladas. Esto puede funcionar para las dos personas, cuidador y persona con demencia. Ponga atención a los sentimientos mostrados en lugar de las palabras que se dicen. Por ejemplo, si usted como cuidador se muestra calmado y contento, el mensaje es que el paciente no tenga de que preocuparse.
- El comportamiento de la persona con demencia puede ser una buena manera de medir que tan bien ellos comprenden lo que está pasando. Por ejemplo, si la persona esta irritada o ansiosa, eso puede ser una señal de que la conversación es muy difícil o está causando angustia.
- Trate de no usar razón ni lógica si está provocando frustración o irritabilidad en la persona con demencia.
- Algunas sugerencias para manejar la frustración del cuidador son: contar hasta 10, respirar profundo, tomar un descanso, buscar ayuda, asistir un grupo de apoyo y hablar con otros cuidadores que tienen las mismas preocupaciones.

## Problemas de Personas con Demencia y Estrategias Comunes:

| Síntoma                            | Resultado  | Estrategia  |
|------------------------------------|--|---|
| Dificultad con el habla y lenguaje | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confusión de palabras</li> <li>• Frustración al intentar expresarse</li> <li>• Dificultad entendiendo lo que se le dice</li> <li>• Evitar conversaciones</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayude a la persona a encontrar la palabra adivinando y preguntándole que describa la palabra; o pregunte qué es lo que se hace con el objeto.</li> <li>• Pida disculpas por no entender.</li> <li>• Sea paciente y de tiempo para que la persona diga lo que necesita decir.</li> <li>• Si ellos no entienden lo que usted ha dicho, repita usando las mismas palabras.</li> <li>• Ofrezca opciones limitadas.</li> <li>• Haga preguntas para respuestas limitadas como “sí” o “no” en lugar de preguntas con respuestas abiertas.</li> <li>• Diga a la persona lo que usted quiere que haga, en lugar de decirles lo que “no” quiere que haga.</li> <li>• Ponga atención a las emociones que la persona expresa.</li> <li>• Siga la conversación sin sentido. Muestre interés y use el tono de voz y ritmo típico de una conversación.</li> </ul> |

|                          |   |   |
|--------------------------|---|---|
| Problemas visuales       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultades leyendo notas, calendarios, o señales escritas</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Use oraciones sencillas para dar instrucciones.</li> <li>• Trate de usar imágenes conocidas; por ejemplo, coloque una “señal de alto” en puertas que no quiera que sean abiertas.</li> <li>• Use toques gentiles para dirigir a la persona. Por ejemplo, toque suavemente la parte baja de la espalda para ofrecer una guía hacia donde caminar.</li> </ul>  |
| Problemas de memoria     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Olvidan lo que se le dijo</li> <li>• Repiten las palabras frecuentemente</li> <li>• Olvidan los nombres y relaciones</li> <li>• Muestran preocupación de olvidar algo importante</li> <li>• Negar algo que ellos se olvidaron</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salude a la personas por su nombre, y preséntese en caso de que ellos no recuerden quien es usted.</li> <li>• Si cree que ellos se van a preocupar acerca de algo, no lo diga en frente de la persona con demencia.</li> <li>• Trate de no recordarle a la persona con demencia que se les olvido algo.</li> <li>• Ofrezca una respuesta continua a preguntas frecuentes.</li> <li>• Redirija las conversaciones hacia algo placentero.</li> <li>• Pida disculpas aun si no fue su culpa.</li> </ul> |
| Problemas de interacción | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultad siguiendo conversaciones</li> <li>• Mostrarse distraído fácilmente</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trate de involucrar a la persona en conversaciones de uno en uno, en lugar de que sean en grupo.</li> <li>• Asegúrese que el entorno de la persona sea calmado, apague la televisión o radio.</li> <li>• Mantenga contacto visual y responda con entusiasmo.</li> </ul>  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| Falta de juicio                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La persona con demencia pueden decir cosas rudas u ofensivas</li> <li>• Puede no notar o responder a los sentimientos de otras personas</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trate de entender que estos comportamientos son causados por la enfermedad y no por la persona en sí.</li> <li>• Trate de no tomar las cosas muy personales.</li> <li>• Trata de encontrar otras formas para sentirse conectado, use el buen humor.</li> <li>• Pueda que sea necesario discúlpese por los comentarios inapropiados en público.</li> <li>• Evite situaciones problemáticas y si tiene paseos a lugares públicos planéelos cuidadosamente.</li> <li>• Trate de usar distracciones, como dándole algo para comer o una actividad.</li> </ul> |
| Pérdida de la capacidad de razonamiento | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incapacidad de seguir explicaciones complejas</li> <li>• Incapacidad de entender el ¿por qué? como lo hacía antes</li> <li>• Puede tener dificultades haciendo decisiones buenas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entienda que esto puede ser difícil para los dos.</li> <li>• Entienda que no siempre tiene que tener la razón.</li> <li>• Comprenda la angustia y la frustración de la persona con demencia por la pérdida de su independencia.</li> <li>• Ofrezca alternativas cuando estén disponibles.</li> </ul>  |
| Incapacidad para resolver problemas     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las personas con demencia pueden reaccionar de forma exagerada o preocuparse por cosas pequeñas</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responda a los sentimientos de la persona, y no a las palabras con las que se expresan.</li> <li>• Aumente el apoyo para satisfacer las necesidades de la persona sin tomar control.</li> <li>• No comparta información si sólo causará preocupación.</li> <li>• Pida disculpas aunque no sea culpa suya.</li> </ul>  |

|                     |   |  |
|---------------------|---|--|
| Pensamientos lentos | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultad para entender lo que se les dice</li> <li>• Dificultad para encontrar respuestas a ciertas preguntas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hable despacio y utilice frases simples.</li> <li>• De suficiente tiempo a la persona para procesar información y preguntas.</li> <li>• Repetir según sea necesario usando las mismas palabras que usó la primera vez.</li> </ul> |
|---------------------|---|--|

### Tipos de conversaciones:

| Conversación de persona con demencia  | Respuestas que NO ayudan   | Estrategia  | Respuestas que SI ayudan   |
|---|--|---|--|
| <i>"Yo no sé por qué ese doctor me revocó mi licencia de conducir. Yo soy un buen conductor."</i> | <p><i>"¿No recuerdas que el médico dijo que no puedes conducir con un diagnóstico de demencia?"</i></p> <p><i>"Recuerdas que te pasaste el semáforo y tuve que decirle al médico que ya no es seguro que sigas conduciendo."</i></p> | Evite defender la decisión por la cual la persona dejó de conducir. Esto puede resultar en un argumento entre los dos. Está bien reconocer su frustración y enojo por no ser capaz de conducir. | <i>"Siempre has sido un buen conductor. Sé que esto es difícil. ¿Quieres ir a almorzar?"</i> |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| <i>“¡Quiero ir a mi casa, esta no es mi casa!”</i>           | <i>“Esta es tu casa, hemos vivido acá por 30 años. ¿Ya no te acuerdas?”</i>                                   | Ponga atención a lo que la persona está sintiendo. La persona no reconoce su hogar. Es importante hacerle recordar memorias positivas en estos momentos.   | <i>“Yo sé que tienes una casa muy bonita, dime algo que te gusta de tu casa.”</i><br><br><i>“Dime algo sobre el lugar donde creciste.”</i>                                    |
| <i>“No me dijiste que tengo una cita con mi doctor hoy.”</i> | <i>“Te lo dije esta mañana, pero ya se te olvido.”</i>  | Aunque es difícil, a veces es más fácil aceptar la culpa, especialmente cuando uno no tiene la razón.  | <i>“Lo siento se me olvido avisarte. Pensé que podríamos ir a almorzar después de la cita con el doctor.”</i>   |
| <i>“¿Que vamos a hacer hoy? ¿A dónde vamos?”</i>             | <i>“Te acabo de decir que vamos a ir a almorzar con unos amigos.”</i><br><br><i>“¿Qué quieres hacer hoy?”</i> | La persona no se olvida intencionalmente, es que realmente no puede recordar. Las preguntas de sí o no pueden ser más fáciles de responder que las preguntas que requieran alguna respuesta más larga. | <i>“Es hora de desayunar. Vamos a escuchar a los pájaros y tomar nuestro café. ¿Quieres huevos O yogur?”</i><br><br><i>“¿Quieres ir al parque o a casa de nuestro amigo?”</i> |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| <i>"¿Dónde estoy?<br/>¿Por qué estoy<br/>aquí?"</i>             | <i>"¿Por qué sigues<br/>preguntando<br/>eso? Vienes a<br/>este programa<br/>todos los días."</i>   | La demencia afecta a la percepción visual que causa confusión en lugares que sean familiares.   | <i>"Este es el centro para personas mayores. Me alegro que hayas venido a clases. ¿Puedes ayudarme a mover esas sillas por acá?"</i>   |
| <i>"¡Déjame en paz, sal de acá!<br/>¡No necesito tu ayuda!"</i> | <i>"¡Pero no puedes hacer esto sólo!"</i>  | Evite discutir. Tal vez tome un descanso y vuelva a intentarlo más tarde. Con un poco de distracción, la persona puede estar dispuesta a aceptar la ayuda.  | <i>"Siento que este es un momento difícil. Mejor vamos a hacer algo diferente, y juntos. ¿Has visto las flores de los árboles afuera? Me hicieron estornudar toda la mañana. ¿Me puedes conseguir un pañuelo?"</i> |
| <i>"¡No quiero ir a ese programa!"</i>                          | <i>"Siempre vas los Miércoles y te están esperando."<br/>"Necesito que vayas a tu programa, así que por favor date prisa y prepárate."</i> | Evite discutir o razonar con la persona. Alguna distracción puede ayudar. Consulte con el personal del programa y asegúrese que la persona está disfrutando el programa.                            | <i>"Lamento que te sientas de esta manera hoy. Vamos a alistarnos para el desayuno. ¿Quieres tu camisa azul o la roja?"</i>  |
| <i>"¡No me importa lo que tú quieras! Yo me voy de acá."</i>    | <i>"¡No salgas a la puerta! Es una calle muy transitada y no es seguro."</i>   | Decirle a una persona que no haga algo cuando está ansioso puede molestarlo más. Dígle a la persona lo que usted <b>quiere</b> que haga, en vez de decirles lo que usted <b>no quiere</b> que haga. | <i>"Voy por un bocadillo. ¿Vamos a la cocina?"<br/><br/>"¿Puedo caminar contigo?"</i>  |