

Dossier : communiquer avec un malade

Pour les personnes souffrant de maladie d'Alzheimer ou de maladie apparentée, les troubles de la communication s'aggravent progressivement. Leur compréhension faiblit et se ralentit, leurs moyens d'expression se réduisent. Le terme d'aphasie est parfois utilisé pour désigner la difficulté à comprendre et à manier le langage écrit ou parlé, qui résulte de détériorations dans les zones cérébrales correspondantes.

Retenons d'emblée les trois constatations suivantes :

- les personnes malades comprennent la parole mieux qu'elle ne peuvent l'utiliser.
- la compréhension de l'écrit demeure plus longtemps que celle de la parole
- la communication non verbale prend de plus en plus de place.

1.Faciliter la communication verbale

2. Utiliser la lecture, l'écriture et les images ou les symboles

3. Pratiquer la communication non verbale

1.Faciliter la communication verbale

Assurez-vous qu'aucun problème physique ne gêne la communication

L'altération progressive du langage et les difficultés de communication entraînent de la frustration et souvent des accès de colère. Si les besoins et les souhaits de la personne ne sont pas pris en compte, si son comportement est mal interprété, elle commence à se sentir de plus en plus isolée. Son incapacité à parler correctement provoque son embarras, si l'on s'impatiente ou qu'on parle à sa place, et surtout si l'on relève des fautes. Des personnes malades emploient un langage moins complexe, avec des phrases plus courtes et un vocabulaire simplifié. Elles n'engagent pas la conversation, restent sur la réserve, pour finir par ne plus parler du tout. D'autres au contraire parlent sans arrêt, mais de façon plus ou moins compréhensible. Les personnes bilingues utilisent de préférence leur langue maternelle.

Vous vous sentirez frustré de ne pas réussir à aider la personne malade, vous resterez perplexe devant son comportement et vous regretterez les conversations passées. À vous d'adopter un certain nombre de solutions pratiques pour améliorer la communication, mais veillez à ne pas trop vous concentrer sur votre façon de parler, car votre voix semblerait forcée et serait angoissante ou irritante. Une attitude apaisante, une intonation chaleureuse et des encouragements sont bien plus importants.

Essayez d'adopter une approche positive

Si vous restez un interlocuteur patient, calme et bienveillant, la personne malade continuera plus facilement à essayer de communiquer, elle éprouvera moins de honte et d'embarras. Souvent, il vaut mieux que vous preniez vous-même l'initiative, en lui parlant de choses qu'elle trouve intéressantes. Essayez de la faire participer à des conversations avec d'autres personnes, une ou deux seulement à la fois : elle ne peut suivre l'échange et ne sait pas quand c'est à son tour de parler.

Quoi qu'il arrive, ces personnes sont des humains et des adultes à part entière, traitez-les avec respect et ne parlez jamais d'elles comme si elles n'étaient pas là ***Les mots de la personne***

malade sont moins importants que l'émotion qu'elle exprime. Ne vous concentrez donc pas sur ses fautes, mais essayez plutôt de comprendre ce qu'elle semble vouloir vous dire et de répondre à ses sentiments.

Apportez votre appui et adaptez votre façon de parler

Vous aiderez la personne malade à compenser les défaillances de sa mémoire en répétant une phrase, en rappelant et en récapitulant ce qui a été dit. Vous suggérerez la réponse à une question, vous rappellerez les noms de personnes à plusieurs reprises. Si vous pensez que la personne n'a pas bien compris un message difficile, vous le reprendrez avec d'autres mots. Mais si votre phrase a été simple et précise, ne changez pas les termes, sinon vous provoqueriez un sentiment de frustration. Attendez et répétez la même phrase. Le manque du mot est fréquent : si la personne bute sur un mot, tentez une suggestion, sans brusquerie. Dans une phrase, il arrive qu'un seul mot soit impropre. Mais le fil conducteur du sens se cache souvent derrière ce mot, par exemple montre au lieu d'heure, bateau au lieu de manteau, pluie au lieu d'eau. Pourtant, il faut veiller à ne pas souligner les problèmes. Il vaut ***mieux ne pas offrir d'aide tant qu'elle n'est pas réclamée***, sous peine de fatiguer et de démotiver la personne. Sans doute a-t-elle simplement besoin de plus de temps pour comprendre ce qui vient de se dire et ce qu'il faut répondre. En particulier, posez des questions simples, qui permettent une réponse par oui ou par non.

Assurez-vous qu'aucun problème physique ne gêne la communication

Une mauvaise vue, une audition défaillante ou une prothèse dentaire mal ajustée enlèvent ses moyens à la personne qui veut communiquer. Il est possible qu'elle voie mal la personne qui parle ou qu'elle n'entende tout simplement pas ce qui est dit. Un dentier mal ajusté rend la parole douloureuse ou embarrassante, s'il ne tient pas. Il faut donc penser à vérifier si l'on ne se trouve pas en présence d'un problème physique qui gêne la communication et auquel on pourrait remédier.

2. Utiliser la lecture, l'écriture et les images ou les symboles

Une personne malade comprend parfois un message écrit, mais elle a des difficultés à comprendre ce que vous dites. À l'inverse, elle lit un texte correctement sans en comprendre le sens. Telle autre personne sait toujours signer de son nom, bien qu'elle ne sache plus écrire depuis longtemps. Beaucoup de personnes malades comprennent les images et les symboles. Le même symbole n'est pas perçu de la même manière par tous, ces formes de communication impliquent des aptitudes et des capacités différentes, qui changent avec le temps et qui varient pour chaque individu. Exploitez donc les différentes formes de communication au maximum tant qu'elles se révèlent efficaces.

Placés en des endroits stratégiques, les ardoises blanches qui s'essuient facilement et les petits tableaux noirs, les feuilles de papier et les autocollants sont fort utiles pour laisser des messages comme « N'oubliez pas de verrouiller la porte ». Pour éviter la confusion, il vaut mieux laisser deux notes que de mettre deux messages sur la même feuille. Et ne laissez pas trop de notes à la fois.

Comme les capacités de la personne vont très probablement changer avec la progression de la maladie, vous devrez vérifier de temps à autre qu'elle peut toujours lire et qu'elle comprend le

sens des mots. Pensez à placer des étiquettes sur les tiroirs et sur les placards pour indiquer leur contenu (des bas, des aliments, etc.), ainsi que sur les portes, pour préciser sur quelle pièce elles ouvrent (la salle de bains ou la cuisine particulièrement). Combinez ces indications avec des images, des symboles, des photos, ou des dessins. La porte des toilettes peut afficher à la fois une image et le mot « toilettes ». C'est une précaution utile, surtout si plusieurs personnes malades vivent ensemble.

Pour être compris, il faut que les symboles restent des images concrètes. Évitez les pictogrammes modernes, abstraits, et difficiles à interpréter pour une personne malade.

3. Pratiquer la communication non verbale

La communication verbale devenant de plus en plus difficile, vous vous appuyerez davantage sur une communication non verbale, qui passe par le timbre et la hauteur de la voix, le contact visuel, l'expression du visage, l'attitude du corps, le langage des signes et le contact physique. Vous apprendrez ou vous réapprendrez la richesse de ces échanges.

Utilisez le langage du corps

Le timbre et la hauteur de la voix, l'intonation de la phrase sont très importants. Pour comprendre, la personne malade se concentrera sur ces repères, sur l'attitude de votre corps et sur l'expression de votre visage. Ces apports sont très utiles, mais les malentendus ne sont pas exclus non plus, surtout si le langage non verbal ne correspond pas au verbal. Vous pouvez par exemple dire : « Ça va. Ce n'est pas de ta faute », alors que votre voix et l'expression de votre visage révèlent que cela ne va pas et que vous êtes contrarié. Mais le langage non verbal vous aide également à comprendre ce que la personne malade ressent si les paroles lui manquent, et une grande partie de la communication continue à se faire par les regards, les sourires ou les gestes. Beaucoup de personnes apprécient le contact physique, et c'est un moyen de communication efficace avec les malades qui l'acceptent.

On a remarqué que même dans des états graves, les malades répondent à des voix douces et familières et au toucher. Si une personne ne communique plus par la parole, tenez-lui la main ou posez votre bras autour d'elle. Ces gestes communiquent beaucoup de sentiments et rassurent les malades.

Donnez des moyens d'expression

La musique, le chant, la danse, le dessin et la peinture permettent pendant longtemps une expression personnelle. Ce sont des moyens privilégiés de communiquer et des activités qui favorisent les contacts et les échanges entre les personnes malades et les aidants.

(Pour l'essentiel, ces informations ont été collectées sur le site : <http://www.alzheimer-europe.org>).