

## **Comunicazione con persone con demenza di origine etnica differente**

### **Breve descrizione del modulo**

Queste raccomandazioni metodologiche forniscono una breve panoramica dei principi di base della comunicazione nel lavoro con persone con demenza, della creazione e mantenimento di una comunicazione positiva, nonché dell'impatto che la comunicazione ha sulla qualità della vita del cliente/paziente. Il modulo fornisce una panoramica su come costruire una comunicazione positiva con persone con demenza di altra etnia e come sviluppare un modo efficace di comunicare con le persone con demenza, i loro familiari e i loro caregiver.

### **Comunicare con una persona con demenza**

I problemi legati al linguaggio possono manifestarsi in vari modi. Dipendono dall'individuo e dallo stadio della malattia, ma si hanno in tutti i tipi di demenza, perché viene colpito il centro di controllo del linguaggio nel cervello. I disturbi del linguaggio riguardano l'incapacità di trovare le parole corrette, oppure può capitare che la persona parli fluentemente, ma con frasi senza significato. I processi di pensiero di una persona con demenza sono seriamente colpiti, questo influisce sulle sue capacità cognitive della persona.

Successivamente si verifica l'afasia. Questa fase è caratterizzata dalla perdita della capacità di articolare e le parole e dall'abilità di capire cosa viene detto dagli altri. Le persone che conoscono persone con demenza ed hanno avuto con lui/lei contatti per un lungo periodo di tempo troveranno più semplice stabilire con loro una forma di comunicazione. Nelle fasi successive della malattia la persona con demenza ha difficoltà a parlare e a percepire le parole. La forma di comunicazione che dovrebbe essere utilizzata in questi casi è il corpo; movimenti calmi e sicuri e gesti che la persona potrebbe riconoscere creano un comune sistema di segni. Con il progredire della malattia è possibile che il contatto corporeo diventi l'unica forma di comunicazione.

La comunicazione si compone di tre dimensioni:

- Linguaggio del corpo: espressioni facciali, postura, gesti;
- Tono della voce ed intonazione;
- Linguaggio verbale: parole

La chiave per una vita quotidiana serena per le persone con demenza è la stabilità e la routine. Frasi semplici e costanza nelle abitudini sono le condizioni alla base della cura delle persone con demenza. Prima di scegliere il tipo di comunicazione, è imperativo identificare quale tipo di comunicazione è più semplice comprendere per i

pazienti. Una persona con demenza ha difficoltà a seguire una conversazione, soprattutto quando più persone parlano allo stesso tempo.

Quando le condizioni peggiorano e la malattia progredisce, le persone potrebbero non essere più in grado di esprimersi verbalmente. Questo può causare ansia sia nei pazienti che nei loro caregiver. Ciò potrebbe significare che la persona non è in grado di trasmettere i sentimenti dolore, disagio o malattia. Per iniziare a comunicare con una persona con demenza è necessario prepararsi alla conversazione e restare concentrati.

### **Comunicazione verbale**

La demenza è un disturbo che ha ripercussioni su più funzioni cognitive, come il parlare (afasia), il porre attenzione o il comprendere un concetto astratto.

Il parlare è l'abilità con cui si esprimono pensieri ed idee attraverso le parole per comunicare con gli altri. Uno dei sintomi della demenza, fra tutti gli altri, è l'incapacità di trovare le parole, formare frasi e capire ciò che viene detto. La difficoltà di comunicare è uno dei primi sintomi della demenza, specialmente dell'Alzheimer.

Il disturbo del linguaggio è il principale problema per molti pazienti con demenza, soprattutto quando la malattia progredisce e passa da una fase moderata ad una fase grave. Il primo segno di alterazione del linguaggio in una persona con demenza è l'incapacità di trovare parole, soprattutto nomi di persone e di oggetti. La persona potrebbe sostituire la parola corretta con un'altra non corretta, una simile o non trovare altre parole per sostituirla. L'avanzare della malattia fa dimenticare alla persona il nome dei membri della famiglia e degli amici, causa confusione riguardo le relazioni con la famiglia.

Quando inizi una conversazione con una persona con demenza, dai loro abbastanza tempo per processare le informazioni e procedere con una risposta. Si dovrebbe tentare di consentire alle persone con demenza di esprimere i loro pensieri e di scegliere le loro parole in ogni momento.

Si dovrebbe evitare di cercare di indovinare ciò che una persona con demenza cerca di dire.

I disturbi del linguaggio possono essere percepiti come un sistema del linguaggio debole. Le persone con demenza usano poche parole, parole poco comuni, frasi frammentate e frasi composte da poche parole.

Il deficit del lessico è meno grave del deficit della sintassi. Una persona con demenza parla lentamente, l'articolazione è distorta, usa pause non necessarie, tende a iniziare frasi nuove senza completare quelle già iniziate, ha difficoltà a formare lunghe frasi. La capacità di comunicazione diminuisce nel tempo fino ad

arrivare al punto in cui la persona con demenza è capace di esprimersi solo con sillabe.

Prima di iniziare una conversazione con una persona con demenza si dovrebbero considerare i rischi ambientali che possono impedire la comunicazione:

- Ambiente: giusta illuminazione, minime distrazioni ambientali
- Attenzione: tutta l'attenzione deve essere rivolta alla persona con cui si sta comunicando
- Posizione: posizionarsi in un posto ben visibile alla persona con cui si comunica, guardandosi negli occhi.
- Prossimità: essere vicini senza invadere lo spazio personale dell'altro. Questo aspetto è diverso in ciascuna cultura.
- Linguaggio del corpo: essere aperti e rilassati. Anche percepire se una persona è rilassata è influenzato dalla cultura di appartenenza.
- Tempo: è importante passare del tempo insieme ad una persona, se si è tesi o affrettati è necessario rilassarsi un po' perché l'altra persona percepisce le emozioni. E' anche importante strutturare la conversazione nel momento della giornata in cui l'altra persona si sente più "sveglia".
- Preparazione: pesare e programmare le gli argomenti di discussione.
- Flessibilità: ogni giorno è differente, quindi usare i giorni migliori e trovare strumenti per migliorare quelli peggiori.
- Altri bisogni: fame e sete dovrebbero essere soddisfatti prima di iniziare una conversazione.

Come parlare?

- Chiaramente e con calma: il linguaggio deve essere semplice le frasi e le domande devono essere formulate chiaramente
- Parla lentamente, lascia il tempo per formulare frasi e trovare le risposte
- Tono: evita toni acuti ed elevati
- Sii breve e conciso: usa frasi brevi e semplici
- Parla in modo colloquiale ed evita di fare più domande contemporaneamente.
- Parla con loro, non di loro: è importante essere paziente e rispettosi, non parlare come se loro non fossero presenti o trattarli come bambini.
- Attenzione all'umore: cerca di sorridere degli errori e delle incomprensioni con i pazienti, questo potrebbe migliorare l'interazione e ridurre la tensione. E' comunque necessario essere sensibili e non ridere della persona.

- Coinvolgi la persona nella conversazione con gli altri, adeguando la conversazione e i termini utilizzati. Questo potrebbe aiutare la persona con demenza a mantenere un senso di identità e di autostima e al tempo stesso diminuire il senso di isolamento e ed esclusione.

Che cosa dire?

- Evita di fare domande che richiedono una conoscenza di fatti.
- Evita domande troppo ampie e complicate che potrebbero creare agitazione e insoddisfazione se la persona non riesce a trovare le risposte.
- Le domande chiuse forse sono le più appropriate perché domande aperte o con più risposte possono creare confusione.
- Concentrazione: cerca di sviluppare un'idea alla volta. Dare la possibilità di scegliere è importante, ma darne troppa può creare confusione.
- Informazioni non comprensibili: se la persona ha difficoltà a capire, suddividere le informazioni in sezioni per renderle più facili da gestire.
- Cerca di riformulare le frasi e non ripeterle, usa la comunicazione non verbale come aiuto
- Privilegia brevi e frequenti interazioni se la persona di stanca facilmente
- Promuovere o correggere? I rimproveri spesso creano conflitto e una grande frustrazione per entrambe le parti. Continuare a rimproverare può portare alla formazione di rabbia e ad abbattere l'immagine che la persona affetta da demenza ha di sé e alla sua autostima.

## Ascoltare



L'ascolto è uno degli elementi più importanti della comunicazione ed è più che il semplice ascolto fisico.

L'ascolto attivo è la forma più alta dell'ascolto e perciò è una capacità di comunicazione speciale. Richiede di ascoltare non solo ciò che è detto, ma di catturare le intenzioni e i sentimenti di chi parla.

Dovrebbe essere fatto

lentamente, usando un appropriato linguaggio del corpo, mostrando interesse per le parole di chi parla.

E' uno strumento di vitale importanza per comunicare con una persona con demenza. Ecco alcuni consigli:

- Ascolta con attenzione e offrendo incoraggiamento

- Se non si capisce a pieno riformulare ciò che è stato detto e verificare se si è capito bene. Le reazioni della persona con cui si parla e il suo linguaggio del corpo sono dei buoni indicatori.
- Se una persona ha difficoltà a trovare le parole o a finire le frasi, chiedere a lui/lei di spiegarsi in modo differente. Osservare il linguaggio del corpo, le espressioni facciali e il comportamento perché questi danno un'indicazione più chiara su come si sentono e aiutano a capire quello che è stato detto.
- Non avere fretta, dedicare molto tempo alle risposte perché il processo di informazione e di risposta può richiedere più tempo.
- Aspetta e non interrompere: l'interruzione può spezzare il flusso del pensiero.
- Esprimi i sentimenti e lascia esprimere i sentimenti.

Nella comunicazione verbale di dovrebbe:

- Parlare lentamente, frasi brevi, usare parole semplici
- Ripetere chi si è, tutte le volte che si incontra la persona ripetere il proprio nome
- Non mostrarsi arrabbiati se la persona chiede: "chi sei?"
- Fare attenzione ad ogni segmento di informazione, discutere su ciò che è stato detto
- Assicurarsi che il proprio interlocutore indossi apparecchi acustici o occhiali, se ha un impedimenti acustico o visivo.
- Fare in modo che la stanza sia ben illuminata
- Mostrare il calendario; far vedere foto o altri oggetti che hanno un significato personale
- Non fare domande che richiedono buona memoria,
- Cercare di capire come la persona con demenza si sente e cosa ha cambiato il suo umore se il paziente è aggressivo
- Se il paziente diventa aggressivo, cambiare il tema della conversazione con uno più calmo e sicuro
- Se la persona con demenza ha le allucinazioni, non contraddirlo/la, cerca di orientarlo/a alla realtà

- La musica è un importante argomento di conversazione; I parenti conoscono meglio il paziente e la musica la persona ascoltava; se è possibile mantenere una canzone come sottofondo che possa richiamare ricordi positivi.

### **Comunicazione non verbale**

Più la malattia progredisce, più forte è la connessione non verbale. L'intonazione è più forte delle parole. Nell'ultimo stadio un tocco o un sorriso calmo possono essere più efficaci delle affermazioni e delle parole di sostegno.

La comunicazione non verbale è una comunicazione senza parole, fatta di gesti, espressioni facciali, postura, espressione degli occhi. I segni o i segnali non verbali vengono usati per integrare o sostituire le informazioni verbali. La comunicazione non verbale è più antica di quella verbale ed è controllata al subconscio. La comunicazione non verbale fornisce informazioni sulle esperienze interiori della persona, sul suo stato emotivo. A volte questi strumenti sono più eloquenti delle parole. A. Pease, specialista australiano del linguaggio del corpo, afferma che le parole trasmettono il 7% del messaggio, il suono (come la voce, l'intonazione, etc. ) il 38%, espressioni facciali, gesti, postura (comunicazione non verbale) 55 %. Il resto delle parole possiamo dire che ciò che conta non è quello che dici, ma come lo dici.

Durante una comunicazione non verbale, è importante notare:

- Se la persona con demenza riconosce il suo interlocutore
- Come reagisce nel vedere l'interlocutore
- Cosa esprime il linguaggio del corpo

La comunicazione non verbale può essere strumento importante, specialmente con il progredire della malattia. Negli stadi più avanzati della malattia potrebbe divenire il principale mezzo di comunicazione. E' quindi importante imparare a controllare e usare il proprio linguaggio del corpo per raccogliere informazioni dalle persone con demenza. E' altrettanto importante essere capaci di interpretare correttamente il linguaggio del corpo delle altre persone e riconoscere che cosa dicono, offrendo un aiuto sicuro nella loro conversazione. Potrebbe essere utile l'utilizzo di immagini o pittogrammi.

La comunicazione non verbale è necessaria per:

- Regolare il processo di comunicazione e creare un legame tra gli interlocutori.
- Arricchire i significati dietro le parole, facilitare l'interpretazione dei testi verbali
- Esprimere le emozioni

Ci sono tre principali sistemi di simboli nella comunicazione non verbale:

Simboli optocinetici:

- Espressioni facciali, sguardi, sorrisi (la bocca mostra le emozioni positive - come la gioia, eccitamento – e negative – paura, rabbia), sopracciglia (possono esprimere sorpresa, rabbia).
- Gestì: complementari alle informazioni verbali, esprimono costantemente informazioni.
- Postura: attraverso di essa è possibile mostrare attenzione verso l'interlocutore e il tema della conversazione.

Simboli paralinguistici:

- Tono della voce (timido, aggressive, da uomo d'affari)
- Timbro della voce (acuto, burbero)
- Suono della voce (alto, basso)

Suoni extra- linguistici:

- Risate, pianti.
- Sospiri, tosse, altri rumori. Regolano e mantengono il flusso della conversazione, sostituiscono espressioni verbali e mostrano gli stati emotivi.

### Gesti e posizioni.

Le persone si valutano a vicenda ancor prima di parlare. Quindi anche solo assumendo una certa postura o camminando puoi dare l'impressione di essere molto sicuro di te, o al contrario di essere molto nervoso. I gesti permettono di enfatizzare il significato di ciò che è stato detto, aggiungono significato e esprimono emozioni. La comunicazione non verbale dipende fortemente da norme e tradizioni culturali e sociali.



**Espressioni facciali.** Il volto è il principale trasmettitore di stato d'animo, emozioni e sentimenti. Gli occhi sono ritenuti lo specchio dell'anima. Nell'educazione dei bambini al riconoscimento delle emozioni spesso si inizia dall'identificare i sentimenti

di base rappresentati nelle immagini degli sguardi (rabbia, paura, felicità, sorpresa, tristezza, etc.). Ricorda tuttavia che in alcune culture è scortese guardare negli occhi.

**Distanza dall'interlocutore e contatto.** La persona stessa determina la distanza che rende confortevole la comunicazione con gli altri, anche attraverso il contatto.

**Intonazione e qualità vocali.** Questo elemento combina aspetti della comunicazione verbale e della comunicazione non verbale. Con l'aiuto dell'intonazione, del volume, dei segnali della voce e del ritmo, una frase può essere espressa in modi così diversi da assumere significati anche opposti. L'intonazione con cui le parole vengono pronunciate trasmettono sentimenti, ad esempio gioia, eccitazione, paura, ansia, rabbia e tristezza.

**Creare un uno stato d'animo positivo per la comunicazione.** L'atteggiamento e il linguaggio del corpo trasmettono i sentimenti molto più chiaramente delle parole. Un atteggiamento positivo e rispettoso, l'espressione facciale, il tono di voce e il contatto fisico trasmettono un messaggio e dimostrano il proprio desiderio di aiutare e collaborare.

**Attirare l'attenzione della persona.** Sarebbe meglio diminuire le interferenze e i rumori – spengere la televisione o la radio, chiudere la porta o spostarsi in un ambiente più tranquillo. Prima di parlare essere sicuri che il proprio interlocutore sia pronto per la conversazione. Sarebbe meglio rivolgersi alla persona con demenza per nome, identificandosi, usare segnali non verbali e il contatto fisico per aiutarla a concentrarsi sulla conversazione. E' importante mantenere un contatto con lo sguardo.

**Formulare il messaggio e/o l'informazione chiaramente e con calma.** Usare parole e frasi semplici. Parlare piano, chiaramente e con sicurezza. Non parlare a voce troppo alta. Se la persona non comprende il messaggio o la domanda la prima volta, ripeterlo. Aspettare un po' di tempo se la persona continua a non capire e poi formulare di nuovo la domanda. Al posto dei pronomi (es. lui, lei, loro) o abbreviazioni usare il nome delle persone o dei luoghi.

**Fare domande semplici.** Fare una domanda alla volta; le domande che hanno come risposta "sì" o "no" sono le migliori. Astenersi dal fare domande aperte o che hanno troppe risposte. Per esempio, chiedi "Quale maglietta ti piacerebbe indossare? Quella Bianca o quella blu?". O ancora meglio mostragli le possibili scelte, i suggerimenti e le dimostrazioni visive aiutano a chiarire la domanda e aiutano a trovare la risposta.

**Ascoltare con gli orecchi, gli occhi e il cuore.** Bisogna essere pazienti e saper aspettare per una risposta. Se si vede che la persona ha difficoltà a trovare le parole è possibile suggerire le possibili alternative. Seguire gli indizi non verbali e il



linguaggio del corpo e reagire di conseguenza. Si dovrebbe sempre ascoltare il significato e i sentimenti che ci sono dietro le parole.

**Dividere le attività in diversi step.** Questo faciliterà il completamento delle attività. E' possibile incoraggiare il più possibile la persona, ricordarle i passaggi che tende a dimenticare e aiutarla con i passaggi che non può più fare da sola. Usare i segnali visivi, ad esempio indicare dove si trovano i piatti per la cena, può essere davvero di aiuto.

**Quando la comunicazione diventa difficile, cercare di distrarre la persona e fare della pause.** Se l'interlocutore è angosciato, è necessario cambiare argomento oppure luogo, per esempio facendo una passeggiata o chiedendo il suo aiuto. Sarebbe importante comunicare con la persona sul piano emotivo. Si potrebbe dire: "Vedo che sei triste – Mi dispiace che sei angosciato. Perché non andiamo a mangiare un boccone?"

**Rispondi con confidenza.** Le persone con demenza spesso si sentono confuse, preoccupate e insicure. Possono confondere la realtà ricordando cose che non sono mai accadute. E' importante cercare di non dimostrare che stanno sbagliando, ma concentrarsi sui sentimenti che esprimono (che sono reali) e rispondere con espressioni verbali e non verbali di conforto, sicurezza e sostegno. Qualche volta solo tenersi per mano, toccarsi, abbracciarsi può aiutare la persona a reagire quando vive un fallimento.

**Ricorda i bei vecchi tempi.** Ricordare il passato può essere un'attività calmante e rassicurante. Molte persone con demenza spesso non ricordano quello che è successo 45 minuti fa, ma ricordano chiaramente la loro vita 45 anni fa. Sarebbe necessario evitare domande basate sulla memoria di eventi recenti. Per esempio non chiedere alla persona che cosa ha fatto per cena. Invece si dovrebbe provare a fare domande sul passato della persona, è molto probabile che queste informazioni siano rimaste intatte.

**Non perdere il senso dell'umorismo.** Le persone con demenza tendono a mantenere le loro competenze sociali e spesso amano divertirsi e ridere con gli altri. Utilizzare l'umorismo tutte le volte che è possibile, ma mai riguardo alla persona con demenza.

**Una delle condizioni per creare una comunicazione positive con il paziente è la creazione di un ambiente ben pensato.** La persona dovrebbe avere intorno i suoi oggetti preferiti e più amati, cose legate a ricordi e che evocano ricordi positivi (capi preferiti di abbigliamento, album fotografici, giornali preferiti, libri, cartoline, ecc.).

Il mantenimento delle capacità di comunicazione con gli altri è la chiave per promuovere la connessione tra la persona, l'istituzione e il mondo reale al di fuori. Laddove la persona sia in grado di farlo, è utile incoraggiarla a scrivere lettere,

leggere il giornale, prendere l'autobus, partecipare ad eventi. Tutto ciò promuove il mantenimento di un rapporto della persona con i suoi familiari ed amici.

I suggerimenti riportati sopra possono essere applicati anche per le persone di origine etnica differente. Per le persone che hanno imparato una nuova lingua in età adulta un'ulteriore sfida è rappresentata dal fatto che la lingua appresa successivamente è quella che si indebolisce per prima. La lingua madre è quella che solitamente si preserva più a lungo, ma in molti casi è una lingua che lo staff delle strutture non parla. Le barriere linguistiche possono rappresentare una sfida importante nell'assistenza di persone anziane. Queste barriere possono portare all'isolamento e alla solitudine della persona e in alcuni casi possono portare a considerare lo stato della malattia ad uno stadio più avanzato di quello che è in realtà. Per la persona con demenza sarebbe importante parlare la lingua che padroneggia meglio. L'esperienza dimostra che è utile mettere in contatto personale infermieristico e di cura e le persone con demenza che hanno lo stesso background culturale e che parlano la stessa lingua. Questi rapporti possono contribuire a migliorare la qualità di vita, migliorando il senso di sicurezza e il benessere della persona. Un linguaggio comune può facilitare la comprensione dei valori culturali e delle tradizioni e garantire dei servizi adeguati per la cura della malattia. Tuttavia ci sono persone immigrate con demenza che non accettano di essere curate e accudite da persone che hanno il loro stesso background culturale. Potrebbero esserci delle gerarchie o dei sistemi di caste che rendono il contatto difficile o vulnerabile.

Può essere utile imparare alcune frasi, parole o parti di canzone nella lingua di origine della persona con demenza. Usare parole o frasi nella lingua delle altre persone mostra che dai valore alla persona e che sei interessato e incuriosito. Questo può creare un senso di sicurezza, agire come distrazione in situazioni difficili e aiutare ad alleviare irrequietezza e ansia. Un uso creativo del linguaggio altrui può rendere più forte la relazione sociale e facilitare la collaborazione nella cura e nelle attività.

Un luogo comune porta a pensare che le persone con demenza non abbiano interesse nel comunicare con gli altri. C'è il rischio di fraintendere o di trascurare le interazioni non linguistiche. Essere consapevoli della comunicazione non verbale ed essere curiosi rispetto a quello che la persona cerca di comunicare al di là del linguaggio può portare a creare interazioni efficaci nonostante la mancanza di un linguaggio verbale comune.

## Comunicare tramite un interprete



Quando lo staff e il paziente non parlano la stessa lingua, lo staff perde uno degli strumenti più importanti che ha a disposizione. E' facile che si crei frustrazione e che ciò renda difficile la vita quotidiana. L'utilizzo di un servizio di traduzione è una strategia utile ma delicata perché solo con difficoltà possiamo controllare la qualità e il contenuto.

Un interprete riproduce oralmente – in un'altra lingua- il discorso di una persona. l'interpretazione richiede che sia il professionista della cura che l'interprete abbiano delle competenze e siano formati per collaborare fra di loro. Oltre ad avere competenze rispetto alla lingua madre e alla lingua straniera, l'interprete deve essere in grado di padroneggiare la pressione del tempo necessaria alla memoria dell'interprete durante il lavoro. Deve essere molto preciso. La capacità di concentrazione, la tolleranza allo stress e la perseveranza sono altre abilità che determinano la costruzione di una relazione con gli altri.

Un'alternativa facile e molto spesso usata al posto di interpreti professionisti sono i familiari. Tuttavia, molte organizzazioni esprimono preoccupazioni rispetto a questo, in particolare quando gli interpreti sono minori. L'impiego di parenti come interpreti può avere significative conseguenze per la sicurezza del paziente rispetto all'impiego di un interprete professionista, ad es. per quanto riguarda la mancata comprensione dei termini professionali sanitari.

L'impiego di parenti inoltre crea difficoltà nella relazione di riservatezza tra medico e paziente e può mettere il parente in una posizione difficile, perché viene coinvolto in questioni che potrebbe non voler conoscere. Il bambini non dovrebbero svolgere un ruolo da interpreti poiché questo potrebbe creare uno squilibrio nel rapporto con

l'adulto e il bambino potrebbe ricevere informazioni difficilmente gestibili da un punto di vista emotivo. Un bambino non dovrebbe sentire parlare di condizioni abitative pessime, problemi finanziari o di malattie potenzialmente mortali.

Si creano inoltre dei rischi significativi riguardo la sicurezza del paziente quando viene impiegato un traduttore non autorizzato. Nella letteratura vengono indicate le seguenti conseguenze di una mancata o scarsa comprensione fra medico e persona a causa delle barriere linguistiche:

- Tempo di consultazione più lungo e maggior numero di consultazioni
- Più ritardi negli esami e trattamenti
- Aumento del rischio di diagnosi errate e trattamento scorretto
- Aumento del rischio che i pazienti non seguano le istruzioni del dottore e non riescano ad assumere le terapie necessarie
- Aumenta il rischio che i pazienti non vengano correttamente indirizzati, non si presentino agli appuntamenti e non si sottopongono agli esami.

La prima differenza tra un interprete professionista e un non professionista è che il professionista ha le necessarie competenze nella lingua, nella cultura e l'interpretazione. L'interprete formato può tradurre correttamente e farlo in modo neutrale, conosce e comprende le situazioni interpretate, ha rispetto sia per la situazione che per le parti ed agisce creando fiducia nella propria persona e per il suo lavoro.

Un interprete è un professionista che padroneggia almeno due lingue e conosce la cultura che vi è dietro, e che ha l'abilità di applicare le conoscenze per trasmettere correttamente ed eticamente il messaggio a due persone che non parlano la stessa lingua. Le competenze più importanti di un interprete sono:

- Competenze linguistiche: padronanza della terminologia rilevante
- Competenze comunicative ed etiche: consapevolezza di come mediare la conversazione, nonché obbligo di riservatezza, neutralità e imparzialità.
- Competenze culturali
- Competenze personali: responsabilità, consapevolezza della situazione e tolleranza.
- Competenze specifiche per materia: conoscenza nella materia che viene interpretata, ad esempio diritto o sanità.

La collaborazione tra il professionista e l'interprete dovrebbe sempre avere come focus la persona. L'interprete è l'anello di congiunzione tra il professionista che si

prende cura della persona con un background linguistico diverso. E' necessario collaborare per garantire che il paziente riceva un buon trattamento. Il compito più importante dell'interprete è garantire che la persona ed il professionista riescano a capirsi, senza farsi coinvolgere nella conversazione. L'interprete rimane neutrale e si limita a chiarire i problemi di comprensione senza interpretare ciò che viene detto, ovvero traducendo letteralmente senza partecipare attivamente alla conversazione e senza cercare di influenzare l'esito della conversazione.

Il professionista dovrebbe sapere se l'interprete e il paziente si conoscono. In tal caso l'interprete non sarebbe neutrale e non dovrebbe svolgere questo ruolo. Il professionista deve parlare in modo chiaro e distinto rivolgendosi direttamente alla persona e dando il tempo all'interprete di fare la traduzione. L'interprete riceve molte informazioni durante la conversazione e quindi potrebbe necessitare di tempo per raccogliere le informazioni prima di tradurle. E' necessario fare attenzione a come il paziente si sente durante la conversazione – e fermare la conversazione se ha bisogno di parlare con l'interprete circa gli sviluppi della conversazione.

Nel corso della malattia, il linguaggio verbale scompare gradualmente, ma potrebbe esserci sempre bisogno di un interprete. E' infatti possibile che la persona appartenente ad una minoranza etnica comprenda ancora una parte della lingua madre e l'interprete può aiutare a comprendere le motivazioni culturali dietro un determinato comportamento.