

U.T.2.- Estrategias y técnicas de comunicación.



Caso práctico

Ángel se da cuenta de que las habilidades comunicativas son la base de las relaciones sociales. Desde que comenzó su periodo de prácticas ha tenido que adaptar su manera de comunicarse a los diferentes personas usuarias con las que trabaja, dependiendo, por ejemplo, de si tienen dificultades visuales, o auditivas, tan frecuentes en la edad adulta avanzada. También ha tenido que entrevistar a familiares, y teme enfrentarse a determinadas situaciones, como la de comunicar un agravamiento de la enfermedad, o las consecuencias de una caída, por ejemplo.



Comprende que debe estar preparado para afrontar estas situaciones, puesto que trabaja con personas adultas mayores, incluso podría tener que comunicar el fallecimiento de una persona. ¿Qué recomendaciones habría que seguir para desarrollar una comunicación eficaz? ¿Existen barreras que puedan obstaculizar la comunicación? ¿Qué actitudes tendremos que desarrollar los y las profesionales de la atención a personas en situación de dependencia para promover una adecuada relación de ayuda?

En todas las relaciones interpersonales, y en particular, en las que se derivan de la atención a estas personas, debemos asegurarnos de que la comunicación se realiza de forma eficaz. El y la profesional debe adecuar el léxico, las formas y, si es posible, el contexto, a las características individuales de la persona con la que está tratando en cada momento.

En términos generales, existen recomendaciones para promover una comunicación eficaz en cualquier tipo de interacción personal, así como para las interacciones con personas con diferentes tipos de discapacidades (visual, motora, auditiva), pero será la actitud del profesional y el interés que muestre lo que conseguirá promoverla.

En esta unidad trataremos de analizar el proceso de comunicación, sus componentes, los elementos que lo facilitan y los que lo obstaculizan, y algunas estrategias comunicativas que permitan ofrecer una atención de calidad, en especial a personas que se encuentran en situación de dependencia y a sus familiares.



Materiales formativos de [FP Online](#) propiedad del Ministerio de Educación y Formación Profesional

[Aviso Legal](#)

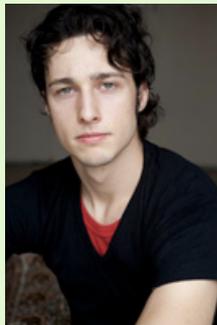
1.- Análisis de la relación entre comunicación y calidad de vida en los ámbitos de intervención.



Caso práctico

Ángel ha entrado esta mañana en la habitación de **Laura**, que estaba aún en la cama. Le ha dado los buenos días y le ha dicho que le tocaba cambio de pañal. **Laura** en ese momento estaba de espaldas a él y no le ha escuchado, y cuando **Ángel** le ha destapado ella se ha puesto muy nerviosa, y le ha gritado: "¿Qué estás haciendo?" y le ha dado manotazos en los brazos. A **Ángel** le ha sorprendido mucho la reacción de **Laura**, que no suele comportarse así. Entonces ha parado, le ha echado la sábana por encima, le ha sonreído y le ha pedido por favor que se calme; transcurrido unos segundos, le ha vuelto a decir, mirándole a los ojos y vocalizando mejor: "**Laura**, soy **Ángel**. Vaya susto que te he dado, ¿no? Perdona, no era mi intención... Te decía que te toca cambio de pañal, ¿me permites la sábana, por favor?".

Ángel comprendió que el malestar y la reacción de **Laura** se podrían haber evitado si él se hubiera asegurado desde el principio de que **Laura** le estaba escuchando.



Los  **procesos de comunicación** condicionan la calidad de la relación con las y los usuarios, tanto en el domicilio como en cualquier ámbito institucional, por lo que debemos tener en cuenta que cualquier interacción que desarrollemos con ellos debe favorecer el establecimiento de un vínculo de afecto, cordialidad, amistad y confianza que resulte beneficioso para todos, y que redunde en la valoración y atención diaria de las necesidades físicas y psicosociales de las personas dependientes, de forma que se consiga la mejora de su calidad de vida. Por ello, debemos comenzar por **establecer un buen proceso comunicativo con la y el usuario** y asegurarnos de que en cada momento, nos está entendiendo perfectamente. Para ello debemos:

- ✓ **Seleccionar el momento más adecuado** para iniciar la comunicación, asegurándonos de que no haya barreras que puedan dificultarla.
- ✓ **Observar la capacidad lingüística** de la persona, para saber qué conceptos pueden ser utilizados sin problemas, cuáles habrá que explicar y cuáles se deben evitar.
- ✓ **Analizar qué palabras** expresan mejor los conceptos que queremos transmitir y las que puedan ser comprendidas mejor por la usuaria y el usuario.
- ✓ **Utilizar palabras adaptadas al nivel** de comprensión del usuario: evitar términos técnicos, etc.
- ✓ El mensaje debe estar **correctamente estructurado**, y ser claro y conciso, sin lugar a varias interpretaciones ni uso de sintaxis complicada.
- ✓ Debemos **comunicar sólo aquello que sabemos con certeza**, evitando dar mensajes falsos o incompletos.
- ✓ **Prestar atención a aspectos como el volumen, la entonación, la pronunciación y la velocidad** durante el discurso comunicativo.
- ✓ **No podemos caer en contradicciones**, siendo coherentes en nuestro  lenguaje verbal y  no verbal.
- ✓ Debemos **prestar mucha atención al proceso de feedback** o retroalimentación, ya que a través de éste seremos conscientes de la interpretación que la persona interlocutora ha hecho de la información

y de si su grado de comprensión es el requerido.

Además, en cualquier institución de atención a personas en situación de dependencia necesitamos también **desarrollar buenas prácticas comunicativas con la familia**, en especial:

1. **En la acogida:** es el momento de informar sobre canales de comunicación, formas de participación, etc.
2. **En la respuesta a las necesidades:** realizar entrevistas personales, tener en cuenta sugerencias, etc.
3. **En las comunicaciones:** establecer sesiones informativas grupales e individuales, utilizar un lenguaje accesible, fomentar la expresión de dudas y preguntas, informar sobre otros recursos disponibles, etc.
4. **En el fomento de la participación:** abrir canales comunicativos de información, participación, opinión y sugerencias; organizar encuentros, salidas, charlas formativas, jornadas, etc.

Como profesionales de la atención a la persona en situación de dependencia, debemos asegurarnos de que la usuaria está en disposición de entendernos, y observar atentamente sus expresiones y verbalizaciones para obtener una buena información sobre el **nivel de comprensión del mensaje y el estado emocional** en el que se encuentra, lo que resulta de gran utilidad durante la realización de las labores profesionales.

2.- Comunicación.



Caso práctico

En la sala de estar de la residencia (contexto), **Nieves** (emisora) va a comunicar a los usuarios y usuarias que se preparen para el almuerzo. Para ello, **Nieves** pasa su pensamiento a palabras en castellano (codifica) y se las transmite a las personas adultas mayores, usando el lenguaje oral y a través del canal de la voz, diciendo: "Compañeros, compañeras vamos a prepararnos para el almuerzo" (mensaje).



Los usuarios y usuarias (receptores/as) reciben el mensaje, lo interpretan y comprenden su significado (lo descodifican), y responden o reaccionan de diferentes

maneras. Así, uno de los usuarios pregunta: "¿Qué hay hoy de comer?"; otro, simplemente se retira de la TV y se aproxima a la salida; etc. Cada uno/a reacciona ante el mensaje realizando una acción determinada.

Nieves, se transforma entonces en receptora de los nuevos mensajes emitidos por los y las personas usuarias, de modo que se produce una retroalimentación comunicativa, volviéndose a reiniciar el proceso de comunicación mientras las personas se encuentren interaccionando.

2.1.- El proceso de comunicación (I).

La **comunicación** es el proceso por el cual dos o más personas interactúan con la intención de expresar o transmitir una idea, opinión, información, emoción o necesidad, cuyo resultado es el entendimiento mutuo, el intercambio, y, en su caso, la influencia en la conducta del otro.

Tal y como aparece en el caso práctico, en el proceso de comunicación intervienen una serie de elementos que son:



- ✓ **Emisor/a:** es la persona que codifica el mensaje y lo transmite al receptor/a, de forma que éste/a pueda entender la información transmitida.
- ✓ **Canal:** es el soporte por el que viaja el mensaje desde la persona que emite hasta la persona que recibe o receptora.
- ✓ **Mensaje:** hace referencia a la información enviada; es el contenido del mensaje propiamente dicho.
- ✓ **Receptor/a:** es la persona que recibe el mensaje; debe descodificarlo e interpretar la información que el emisor o emisora le envía.
- ✓ **Código:** hace referencia al sistema de signos, símbolos y reglas del lenguaje utilizado por el emisor o emisora para transmitir su mensaje de forma que éste pueda ser comprendido por el receptor o receptora.
- ✓ **Feedback:** decimos que existe feedback (retroalimentación) cuando se produce respuesta por parte del receptor o receptora, a través de la cual el emisor puede verificar la comprensión adecuada o inadecuada de su mensaje.
- ✓ **Contexto:** es la situación espacial y temporal en la que tiene lugar la comunicación. También hace referencia al entorno lingüístico y sociocultural que rodea al proceso comunicativo.

En la mayoría de las situaciones interpersonales, la **comunicación** es un proceso recíproco e interactivo, en el que los papeles de emisor y receptor se van intercambiando.



Autoevaluación

Rellena los espacios en blanco con los términos adecuados.

La comunicación es el proceso por el cual dos o más personas [] con la intención de expresar o [] una idea, opinión, información, emoción o necesidad, cuyo resultado es el [] mutuo, el intercambio, y, en su caso, la influencia en la conducta del otro.

Enviar

2.1.1.- El proceso de comunicación (II).

En muchos casos, las personas en situación de dependencia, por sus condiciones de salud, ven mermadas sus aptitudes para llevar a cabo una comunicación óptima, por lo que necesitan adaptaciones para conseguir este intercambio mutuo que es la comunicación. En muchos de esos casos, bastará con que **la y el profesional adapte el 🗨️ léxico, el tono y el volumen del mensaje y mantenga una actitud empática y de escucha activa** para conseguir un proceso comunicativo eficaz.



Por otro lado, podremos encontrarnos casos concretos, de personas usuarias que presenten deficiencias auditivas significativas, trastornos graves de la comunicación, pluridiscapacidades asociadas a lesiones cerebrales, etc., para las que se necesiten adaptaciones en diversos elementos del proceso, y más específicas. Por ejemplo, la lengua de signos para personas con discapacidad auditiva, o el 🗨️ sistema Braille para personas con discapacidad visual.

Además de lo anterior, como profesionales de la atención a personas en situación de dependencia, es necesario tener en cuenta que muy habitualmente se dan en los usuarios y usuarias actitudes asociadas a los procesos comunicativos y relaciones que debemos interpretar como **señales de alerta** de que algo no va bien, es decir, como indicios de la existencia de un posible problema. La imagen siguiente muestra algunas de ellas:



Citas para pensar

"El hombre no es más que la mitad de sí mismo. La otra mitad es su expresión".

"El lenguaje es el vestido del pensamiento".

Samuel Johnson

Ralph W. Emerson

2.2.- La comunicación verbal.



Caso práctico

Nieves siempre acude al centro con una sonrisa. Su forma de dirigirse a las personas usuarias, compañeros y compañeras es dulce y tranquila, aunque los contenidos de sus mensajes son claros y firmes. Sin duda, su sonrisa y su postura en general, transmiten serenidad y promueven la cooperación en las actividades que propone.

En términos generales, los **sistemas de comunicación** se pueden agrupar en dos tipos: comunicación verbal y comunicación no verbal.

La comunicación verbal.

Se relaciona con las **palabras habladas y escritas**. Así, podemos distinguir:

- ✓ **Comunicación oral**, cuyo resultado es el lenguaje, es decir, un conjunto de sonidos articulados con los que emitir palabras y frases.
- ✓ **Comunicación escrita**, que son sistemas de representación gráfica como pictogramas, ideogramas y el sistema alfabético.



Cuando una persona habla está haciendo lenguaje; es decir, construye una representación interna de la realidad (del pensamiento) a través de un medio de comunicación totalmente aceptado. Por ello, es totalmente necesario para que la comunicación verbal pueda darse entre dos o más interlocutores, que todos posean un conocimiento suficiente del código que se está empleando. Es decir, la lengua o el alfabeto en que el emisor o emisora envía la información (oral o escrita) debe ser conocida por el receptor o receptora de ésta.

En el caso de las personas con necesidades especiales, las mayores dificultades se presentan en el momento de utilizar el habla y la escritura manual como principal forma de expresión.

El y la profesional de la atención a personas en situación de dependencia debe conocer y aplicar las adecuadas competencias lingüísticas en diferentes situaciones profesionales. Por ejemplo, la comunicación oral es indispensable para la atención directa y diaria de las y los usuarios, así como por vía telefónica en servicios como el de teleasistencia. Por su parte, la comunicación escrita es básica en el equipo multidisciplinar que atiende a las y los usuarios, ya que por medio de informes, registros, etc., se deja constancia del trabajo realizado o por realizar, efectuándose de esta forma la necesaria comunicación entre diferentes profesionales, y proporcionando un servicio eficaz.



Citas para pensar

"El sabio no dice nunca todo lo que piensa pero siempre piensa todo lo que dice".

Aristóteles



Autoevaluación

En la observación y atención diarias a las y los usuarios, ante actitudes o comportamientos no verbales como el mutismo, el aislamiento o la falta de higiene personal:

- No debemos dedicar tiempo, ya que son comportamientos normales en personas dependientes.
- Es necesario prestar atención porque pueden ser indicios de la existencia de un problema.
- Trataremos de distraer a la persona usuaria con otras actividades.

No, más bien todo lo contrario.

Exacto. La interpretación de actitudes como estas puede suponer la detección precoz de un problema importante.

No es correcto, debemos indagar los motivos de actitudes como estas, y comprobar que no se deben a un problema mayor.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta
3. Incorrecto

2.3.- La comunicación no verbal.

La **comunicación no verbal** se relaciona con miradas, gestos, movimientos, etc. que pueden acompañar o no al lenguaje hablado y a través de los cuales la persona transmite información sin emplear la palabra. A diferencia de la comunicación verbal, la comunicación no verbal expresa, además de mensajes y conocimientos, emociones y sentimientos.

La comunicación no verbal es más importante que la verbal ya que aproximadamente el 80 % de lo que comunicamos lo hacemos a través de ella. Para conseguir una comunicación eficaz los mensajes verbales y no verbales emitidos no deben ser contradictorios, ya que una de las principales barreras de la comunicación se produce por la discrepancia entre éstos.

La mayoría de las veces, la comunicación no verbal se lleva a cabo de manera no consciente, y nuestro estado emocional influye enormemente en lo que comunicamos con ella.



Reflexiona

Debemos tratar de acudir al trabajo dejando a un lado situaciones problemáticas personales, con alegría y buena disposición, ya que en la medida en que nos sintamos bien y mantengamos actitudes positivas, será más fácil transmitir un lenguaje no verbal más favorable.

En la **comunicación no verbal** intervienen aspectos relacionados con la kinésica: la postura, los gestos, la expresión facial, la mirada y la sonrisa. De ellos, destacamos:



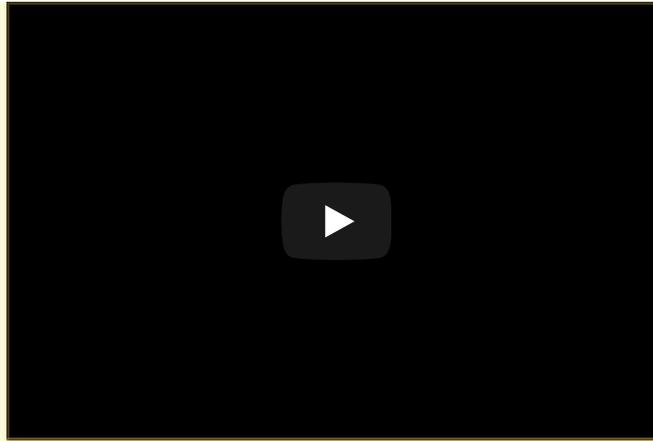
- ✓ **La expresión facial**, en la interacción con personas en situación de dependencia, es una herramienta esencial en el feedback, ya que a través de las expresiones faciales del usuario y usuaria se puede intuir el grado de comprensión del mensaje.
- ✓ **La mirada**, el contacto visual, es esencial tanto como muestra de atención, como por la cantidad de emociones que se pueden reflejar en ella.
- ✓ **La sonrisa**, relacionada con la alegría o simpatía, es muy importante en la resolución de conflictos y para transmitir calma en situaciones de tensión. Además, puede ejercer efecto terapéutico.

Otros aspectos relevantes se relacionan con los componentes paralingüísticos del mensaje (tono, volumen, etc.) y con la distancia física existente entre emisor y receptor durante la conversación.



Para saber más

En el canal TEDx puedes visionar "Comunicación no verbal: que no te quiten el sitio" por Sonia El Hakim en el siguiente enlace:



[Enlace directo al video.](#)

En este otro enlace un experto habla sobre qué es y qué importancia tiene la comunicación no verbal en nuestra Sociedad.



[Enlace directo al video.](#)

2.4.- Estilos de comunicación (I).



Caso práctico

Ángel recuerda los diferentes estilos de comportamientos y sus consecuencias. **Irene** ha tenido varias charlas con sus compañeros, que tratan de hacerle ver que para mejorar su relación tanto con las personas usuarias como con compañeros y compañeras de trabajo, debe comenzar por cambiar su estilo de comunicación.

Las **personas somos seres sociales**, por lo que comunicarnos con los demás es algo necesario para sentirnos bien y para cubrir otras muchas necesidades. La comunicación interpersonal, como base de las relaciones sociales, puede presentar diferentes estilos:



- Estilo Asertivo:** implica utilizar una conducta comunicativa consciente, coherente, clara, directa y equilibrada, mediante la que la persona es capaz de expresar ideas y sentimientos autoafirmando sus derechos y convicciones sin dejarse manipular por las demás personas, actuando desde la confianza y la seguridad en sí misma, respetando igualmente el derecho de las demás. Dependiendo de la situación y de los objetivos que se persigan con cada interacción, se pueden aplicar técnicas para afrontar una discusión de forma asertiva, controlando el enfado y manteniendo la calma, que son:

 - ✓ **Disco rayado.** Se trata de repetir el mismo argumento o el propio punto de vista reiteradamente, con tranquilidad, y sin dejarse llevar por provocaciones.
 - ✓ **Banco de niebla.** Implica mostrarse de acuerdo con las críticas acertadas que hace la o el interlocutor, centrarse en lo acertado sin polemizar con ella o él.
 - ✓ **Aplazamiento asertivo.** Se trata de tomar un tiempo para reflexionar antes de seguir con el debate, para poder contestar con coherencia y calma.
 - ✓ **Extinción:** se trata de ignorar las provocaciones del interlocutor o interlocutora, de no responder cuando ésta o éste está demasiado enfadado/a o agresivo/a y percibamos que la discusión no va a llegar a ningún sitio.
 - ✓ **Pregunta asertiva.** Consiste en preguntar más detalles sobre la crítica que está realizando la o el interlocutor, para promover críticas constructivas y, a partir de ellas, reflexionar sobre la validez de nuestra conducta.
- Estilo agresivo:** la persona expresa sus emociones, opiniones o ideas de forma inapropiada e impositiva, sin respetar los derechos de las demás, y tratando de hacer prevalecer su criterio por encima del de los demás, incluso sin argumentos válidos. Esto suele producir el rechazo de las demás personas.
- Estilo pasivo o inhibido:** se caracteriza porque la persona evita en lo posible iniciar o mantener conversaciones, hablando poco, evitando expresar sentimientos, ideas u opiniones, y dejando que sean las demás las que lleven la iniciativa; no son capaces de defender sus derechos e intereses personales.



Para saber más

En el siguiente enlace puedes acceder a un breve video explicativo de los tres estilos de comunicación comentados anteriormente.



2.4.1.- Estilos de comunicación (II).

Es conveniente cuidar **nuestro estilo de comunicación** y tratar -en la mayoría de las interacciones personales y profesionales- de mostrarse asertivos. Además de los estilos de comunicación relacionados con los tipos de respuestas, es necesario elaborar con cada usuario y usuaria un estilo de comunicación que promueva la satisfacción continua de sus necesidades, y la mejora de su calidad de vida. Por ello, vamos a tener en cuenta determinados aspectos recogidos a continuación para la comunicación con personas dependientes.



La comunicación con personas en situación de dependencia:

Las personas en situación de dependencia deben aprender a comunicarse de alguna forma con sus cuidadores y cuidadoras, para poder estar seguros de que sus necesidades están siendo cubiertas de manera adecuada y eficaz.

Para ello, es necesario:

- ✓ **Prestar gran atención y aprender a interpretar el comportamiento comunicativo** de las y los usuarios, escuchándolos y observándolos con interés.
- ✓ **Enseñar a emitir señales comunicativas**; por ejemplo, reforzando con elogios u otros estímulos placenteros todo intento y esfuerzo por comunicarse que realice la persona usuaria.
- ✓ Responder a lo que la usuaria o el usuario está comunicando para **dar a entender que estás interesado/a** y que estás comprendiendo lo que dice.
- ✓ **Potenciar los mensajes que la usuaria y el usuario está intentando comunicar**. Por ejemplo, si Laura señala la servilleta, Ángel podría dar respuesta a su petición añadiendo: "Laura, ¿quieres una servilleta? Aquí está la servilleta".
- ✓ **Dotar a la persona en situación de dependencia de responsabilidad comunicativa**. Esto se consigue no adelantándonos a los pensamientos ni anticipándonos a sus acciones o necesidades, sino ofreciéndoles la oportunidad de pedir lo que desean, sabiendo esperar, haciendo pausas para la interacción, etc.



Reflexiona

Las personas en situación de dependencia a menudo presentan dificultades para comunicar sus necesidades, simplemente para hablar, debido a problemas de articulación, debilidad, cansancio, depresión, etc. Como profesionales, debemos facilitar en cualquier momento y circunstancia la comunicación.



Citas para pensar

"La persona que sabe hablar... sabe también cuando".

Anónimo



Autoevaluación

Rellena los espacios en blanco con los términos adecuados.

Es necesario elaborar con cada usuario/a un [] que promueva la [] continua de sus necesidades, y la mejora de su [] .

Enviar

Es necesario elaborar con cada usuario un **estilo de comunicación** que promueva la **satisfacción** continua de sus necesidades, y la mejora de su **calidad de vida**.

2.5.- Papel de la comunicación en las relaciones interpersonales (I).

Los seres humanos somos seres sociales que, desde el nacimiento, estamos conviviendo constantemente con otras personas. No obstante, el hecho de crecer y formarnos conviviendo con nuestros semejantes, no nos asegura que desarrollemos las habilidades necesarias para superar las dificultades que surgen en nuestras relaciones interpersonales. Es necesario partir de analizar cómo somos, cómo nos relacionamos y cómo nos comunicamos con los demás.



Una de las dificultades más habituales se debe, precisamente, a nuestras formas de comunicarnos, muchas veces inadecuadas. Escucharnos, ponernos en el lugar del otro y entendernos es algo que creemos hacer correctamente a diario, pero que no se nos ha enseñado realmente, y nuestros modelos pueden resultar deficitarios. Es muy frecuente que ni las parejas ni las familias tengan una buena comunicación, fluida y enriquecedora.

Esta situación se ve agravada por nuestra falta de hábito para analizar nuestro propio estado anímico, nuestra realidad interna. **Es preciso tener siempre una conciencia clara de cómo estamos para saber transmitir al otro nuestras necesidades más profundas.** Si esto no es así, nuestras relaciones pueden resultar insatisfactorias e incluso frustrantes.

La **comunicación interpersonal** es la dimensión de la vida humana a través de la cual nos realizamos como personas, por lo que resulta esencial para mantener una buena calidad de vida. **Sus principios son:**

- ✓ Las personas se comunican porque esa comunicación es totalmente **necesaria para su bienestar psicológico.**
- ✓ La comunicación es una **necesidad** humana, y, además, el **medio de satisfacer otras muchas.**
- ✓ La capacidad de comunicación interpersonal no debe medirse exclusivamente por el grado en que los demás nos ayuden a satisfacer las propias necesidades, sino **también por el grado en que facilitemos a los otros la satisfacción de las suyas.**

Por todo lo anterior, la promoción de las relaciones interpersonales debe ser una actividad a realizar conscientemente, puesto que constituyen un aspecto esencial en nuestras vidas, y funcionan como un fin en sí mismo, y como medio para alcanzar determinados objetivos.



Autoevaluación

Con respecto a la comunicación interpersonal, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es correcta?

- En la mayoría de las comunicaciones interpersonales, los papeles de emisor/a y receptor/a permanecen fijos.
- Es más importante cuidar el contenido del mensaje que las formas no verbales, ya que la comunicación no verbal constituye una pequeña parte de la interacción.
- En la comunicación interpersonal, la sonrisa es importante para la resolución de conflictos y para transmitir calma en situaciones de tensión, y puede tener efectos terapéuticos.
- En la comunicación con personas en situación de dependencia siempre es mejor esperar a que nos pida correctamente lo que necesita antes de dárselo, y mientras no prestarle atención.

No, deberías haber leído mejor.

No es correcta, de hecho, la comunicación no verbal constituye el 80% de la interacción.

Efectivamente, la sonrisa tiene esas cualidades.

No es válida, siempre es necesario prestar gran atención y facilitar en lo posible la comunicación con la persona dependiente.

Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Opción correcta
4. Incorrecto

2.5.1.- Papel de la comunicación en las relaciones interpersonales (II).

La calidad de la comunicación dentro del ámbito institucional relativo a personas en situación de dependencia, va a condicionar las relaciones interpersonales, y, por tanto, la calidad de vida de los usuarios. Veamos algunos aspectos, según sean los protagonistas del acto comunicativo:

1. La comunicación entre los y las profesionales del ámbito institucional.

Dentro de la institución, el papel de la comunicación es relevante en actividades a realizar con otros y otras profesionales, tales como la participación en grupos de trabajo, la colaboración en el Plan de Cuidados Individualizado, o la gestión de la documentación básica del trabajo, entre otros.

En este sentido, es necesario que los y las profesionales desarrollen técnicas de comunicación que promuevan acuerdos, atenciones adecuadas y de calidad, y responsabilidad en el trabajo de cada uno, dejando claras las pautas de actuación y las recomendaciones necesarias para ello.

Se habla de **comunicación formal** cuando la transmisión de información se realiza a través de protocolos escritos que se registran o sellan con fecha de recepción.

Además, es muy positivo desarrollar una comunicación informal que permita la transmisión espontánea de información entre los profesionales, sin dejar constancia por escrito de ella.

2. La comunicación con las personas usuarias.

El desarrollo de una comunicación efectiva con las personas en situación de dependencia pasa por la utilización de lenguajes adecuados a las necesidades de los y las usuarios.

Además de asegurar la utilización de las ayudas técnicas pertinentes en cada caso, la siguiente tabla muestra una serie de recomendaciones según sean las necesidades o características de los y las usuarias:

Recomendaciones para una comunicación eficaz ante necesidades especiales

Característica especial	Recomendaciones generales
Usuarios y usuarias con problemas de visión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asegurar una iluminación adecuada. ✓ No situarse a contraluz. ✓ Situarnos frente al usuario, cerca de él. ✓ Insertar en la conversación frases de confirmación, para indicar que se le está escuchando, o suaves toques o contactos físicos breves.
Usuarios y usuarias con problemas auditivos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Captar la atención del usuario, antes de hablar, por ejemplo tocándole ligeramente. ✓ Asegurarse de que no haya ruidos ambientales. ✓ Hablar en un tono alto aunque no demasiado. ✓ Utilizar frases cortas y sencillas. ✓ Gesticular y vocalizar al hablar. ✓ Realizar una escucha activa.
Usuarios y usuarias con afasias debidas a accidentes cerebro-vasculares	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Captar la atención del usuario, antes de hablar, por ejemplo tocándole ligeramente. ✓ Evitar ruidos ambientales. ✓ Utilizar un vocabulario simple. ✓ Vocalizar despacio y en tono tranquilo. ✓ Utilizar una comunicación no verbal adecuada. ✓ Animar los intentos de comunicación de la persona usuaria, dándole tiempo para que se exprese por sí sola,

Característica especial	Recomendaciones generales
	<p>sin adelantarse a sus palabras.</p> <ul style="list-style-type: none">✔ Tratarlo como la persona adulta que es, y no caer en el error de hablarle como a una niña o a un niño.

2.6.- Estrategias para una comunicación eficaz (I).

La  **comunicación eficaz** se da cuando la persona receptora capta el mensaje que la persona emisora intenta transmitir con las menores distorsiones posibles.

El **desarrollo de una comunicación eficaz** pasa por conocer y prevenir las limitaciones habituales que se pueden producir. A continuación se recogen las dificultades más frecuentes:

Dificultades relacionadas con las características de nuestra percepción: cada persona tiene una representación de la realidad diferente, ya que no captamos la realidad en sí misma, sino una versión simplificada de ella, puesto que es tan compleja que nuestra atención sólo capta un fragmento de ella.



Dificultades en la emisión de los mensajes: a veces, los mensajes del emisor o emisora son malinterpretados porque no se han emitido adecuadamente. Pueden estar mal codificados (a nivel de palabras o a nivel de gestos), o no tenemos claro lo que queremos comunicar, o damos un significado a un gesto y es interpretado de otra forma, etc. Muchas veces, un gesto amistoso se interpreta como hostil, o deseamos ayudar a alguien y se interpreta como una intromisión.

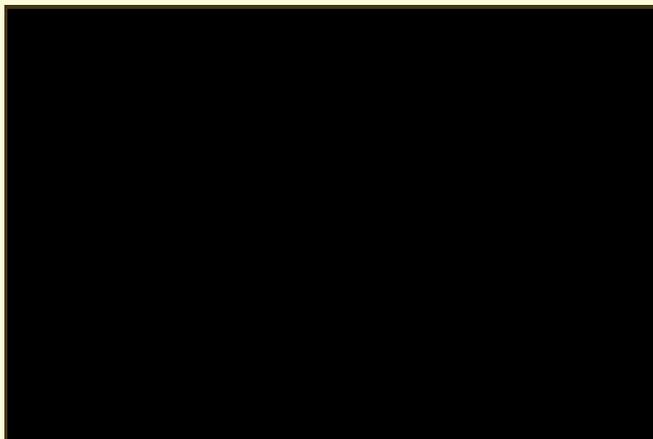
Dificultades en la percepción e interpretación de los mensajes: a veces es el receptor o receptora la que produce errores en la descodificación del mensaje, y determinados códigos verbales y/o no verbales no son captados, por ejemplo, por falta de atención.

Además, existen otras fuentes que hacen que una gran parte de los mensajes que nos dirigen los distorsionemos, de manera que en general, al recibir un mensaje, captamos sólo una parte de lo emitido por el interlocutor o interlocutora. Estas fuentes pueden ser, por ejemplo, **factores ambientales** (si el volumen de la tele está muy alto, y alguien nos grita algo para hacerse oír, podemos pensar que está enfadado), o nuestro propio **estado emocional** (si estamos enfadados/as, percibiremos más los mensajes verbales o no verbales congruentes con la idea de que el otro/a nos está ofendiendo); a veces esto nos lleva a distorsionar la realidad, de forma involuntaria.



Para saber más

¿Estamos seguros/as de que nos comunicamos con los demás de forma adecuada?



[Enlace directo al video.](#)



Autoevaluación

Rellena los espacios en blanco con los términos adecuados.

Entre las dificultades que presenta la comunicación interpersonal, se encuentran las relacionadas con las características de nuestra percepción. Esto se debe a que cada persona tiene una [] de la realidad diferente, ya que no captamos la [] en sí, sino una versión [] de ella, puesto que es tan [] que nuestra [] sólo capta un fragmento de ella.

Enviar

2.6.1.- Estrategias para una comunicación eficaz (II).

Para que la **comunicación sea eficaz**, debemos tener en cuenta:

- ✓ Al emitir un mensaje, intentar expresarnos en formas que puedan ser entendidas por el o la interlocutora.
- ✓ Al recibir un mensaje, escuchar atentos de lo que transmite la otra persona y tratar de captar tanto sus mensajes explícitos como el mensaje implícito.

Algunas estrategias para una comunicación eficaz, como la  escucha activa, se recogen a continuación:



[PDF textual alternativo](#)



Reflexiona

Reflexiona y trata de señalar mensajes que obstaculizan la comunicación y que, por tanto, conviene evitar.

Mostrar retroalimentación

- ✓ Se pueden comentar, por ejemplo, las siguientes:
- ✓ Criticar, hacer reproches o defenderte de una crítica contraatacando.
- ✓ Interrumpir al que está hablando.
- ✓ Hacer intervenciones demasiado extensas.
- ✓ Mostrarte agresivo, hacer comentarios hirientes o con sarcasmo.
- ✓ Dar órdenes o hacer declaraciones del tipo "deberías", "no deberías". Por ejemplo: "No deberías estar enfadado". Sería mejor decir: "me preocupa verte enfadado".
- ✓ Sobregeneralizaciones: "Siempre estás enfadado".
- ✓ Ignorar los mensajes del interlocutor, por ejemplo, cambiando de tema cuando el otro quiere continuar.
- ✓ Disculparnos o autoinculparnos innecesariamente. Esto facilita que la otra persona nos pierda el respeto.
- ✓ Hablar por el otro, adivinando el pensamiento, tratando de decir lo que piensa o siente cuando puede hablar él, o terminándole las frases.
- ✓ Dar consejos u opiniones de forma prematura, sin que el otro haya terminado de hablar del tema en cuestión.

3.- Valoración comunicativa de contexto.



Caso práctico

Ángel entra en la sala de estar del centro, en el que hay varios usuarios viendo la TV. **Laura** se acerca a él y le pregunta: "¿qué día es hoy?". **Ángel** la coge del brazo y le dice: "Vamos a ver qué día es hoy", y la acerca a un almanaque de grandes números que hay en la pared. Están tachados los días pasados, y el primero sin tachar corresponde al día presente. **Ángel** le dice a **Laura**: "Mira, **Laura**, aquí está el almanaque. ¿Sabes qué día es hoy?", y le señala el cuadro correspondiente a hoy. **Laura** esboza una sonrisa y dice: "Hoy es miércoles, miércoles veinte de abril". "Exacto", le dice sonriendo **Ángel**.



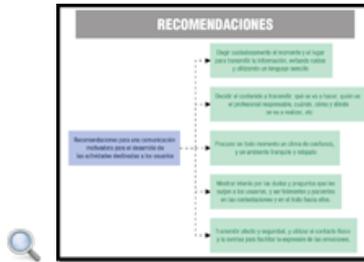
Además de considerar el nivel de desarrollo del lenguaje, la capacidad comunicativa de un usuario se valora también en función de los **factores ambientales y de las adaptaciones necesarias para su desarrollo e integración en el contexto cotidiano**. Entre estos factores se incluyen:

1. **La adaptación de la comunicación como profesional cuidador/a a las necesidades específicas** de la persona en situación de dependencia: partiendo en todo momento de condiciones de respeto y normalidad, se pueden tener en cuenta otros aspectos generales además de los ya vistos, por ejemplo:
 - ✓ **En personas con déficit visual:** usar de un vocabulario rico y variado, no usar el lenguaje gestual, usar un tono de voz normal (sin alzar la voz), usar términos orientativos como "delante de ti", "a tu izquierda", etc., en lugar de "allí" o "aquí", etc.
 - ✓ **En personas con déficit auditivo:** hablarle de frente, articular correctamente, utilizar la gesticulación sin caer en la exageración, dejar que el usuario termine su discurso sin interrumpirle, avisar mediante gestos o señales nuestra intención de comunicación, comprobar que el usuario nos mira antes de empezar a hablar, etc.

Siempre hemos de tener en cuenta que **cada persona es diferente a las demás**, por lo que es necesario individualizar el proceso de comunicación con cada usuario, sin asignar estereotipos o hablar en general de un colectivo. Cada persona con discapacidad, es diferente a las demás. Cada persona, en general, es diferente a las demás.

El profesional de la atención a personas en situación de dependencia, en su quehacer diario, debe **estar pendiente de manera continua de informar a los usuarios sobre las actividades programadas, los objetivos que persiguen y la importancia de su realización para su calidad de vida**.

Existe una serie de recomendaciones para favorecer una buena comunicación con las y los usuarios que, si se desarrollan de manera habitual, se consigue ofrecer una información óptima sobre las actividades que se van a realizar, y una mayor motivación para participar en ellas. La siguiente imagen recoge alguna de ellas:



Tan necesaria como la adaptación de la comunicación a las necesidades de la persona usuaria, son los siguientes dos aspectos a considerar por el cuidador o cuidadora:

- 2. Recursos materiales:** el domicilio o el centro en el que se encuentra la persona en situación de dependencia, debe permanecer provisto de todos los instrumentos y herramientas que garanticen la cobertura de las necesidades comunicativas a los usuarios en cualquier momento.
- 3. Adaptaciones ambientales:** la distribución ambiental debe caracterizarse por su organización, sencillez, orden y seguridad, de forma que se disminuyan los riesgos de accidentes y golpes, y se favorezca la autonomía personal y la confianza de la persona en sí misma.



Con respecto a la comunicación, en los centros residenciales las mayores modificaciones deben realizarse para personas que presenten dificultades en la orientación temporal y espacial, y en la atención y la memoria. La siguiente imagen muestra algunos de los más importantes:

La **capacidad de comunicación de un usuario** va a venir dada no sólo por el uso que realice del lenguaje, sino también por determinados factores ambientales sobre los que podemos incidir, y por las adaptaciones del entorno que promueven y contribuyen a desarrollar el potencial de las personas con trastornos en la comunicación.



Reflexiona

Imagina que tienes que dar una charla sobre cómo efectuar una comunicación eficaz con una persona usuaria con demencia senil. ¿Qué aspectos se te ocurren que deberías incluir como recomendaciones a seguir?

Mostrar retroalimentación

- Entre otras recomendaciones, se podrían contemplar las siguientes:
- ✔ Presentarnos diciendo nuestro nombre y el cargo, hablando despacio y con tranquilidad.
 - ✔ Dirigirse al usuario por su nombre, hablándole de frente y utilizando frases sencillas y un vocabulario que le sea familiar.
 - ✔ Durante la conversación, evitar el enfado, tener calma y darle afecto y confianza mediante sonrisas, sentido del humor, etc.
 - ✔ Desarrollar en todo momento una escucha activa, y potenciar que dialogue mediante preguntas sobre su pasado, o sobre sus aficiones o actividades favoritas.
 - ✔ Cuando vayamos a dar por finalizada la conversación, hacérselo saber y despedirnos de él antes de irnos.



Autoevaluación

Rellena los espacios en blanco con los términos adecuados.

Para efectuar una valoración de la comunicación con las y los usuarios de una institución, tendremos en cuenta las adaptaciones del [] de los profesionales a las necesidades de los usuarios y usuarias, la disponibilidad de los [] y ayudas técnicas, y las adaptaciones [] realizadas.

Enviar

Para efectuar una valoración de la comunicación con los usuarios de una institución, tendremos en cuenta las adaptaciones del **lenguaje** de los profesionales a las necesidades de los usuarios, la disponibilidad de los **recursos materiales** y ayudas técnicas, y las adaptaciones **ambientales** realizadas.

4.- Elementos facilitadores y obstáculos en la comunicación (I).



Caso práctico

Laura a menudo tiene episodios depresivos. Los y las profesionales del centro tratan de motivarla a realizar actividades y a participar en salidas controladas para animarla y aumentar así su calidad de vida. La otra mañana la monitora de ocio y tiempo libre estuvo con ella un buen rato hasta conseguir involucrarla en la realización de un muñeco de fieltro. Justo cuando lo hubo terminado, **Irene** llegó a la sala para administrar la medicación a algunos usuarios. Entonces **Laura** se acerca a ella muy contenta con su muñeco de fieltro para enseñárselo, pero **Irene** casi no le presta atención y aunque le dice "ah, sí, muy bonito", sus gestos y su expresión no le acompañan, ya que está preocupada de que no salga de la sala uno de los usuarios a los que debe dar su medicación. **Irene** pasa de largo, y **Laura** se queda inmóvil, con una expresión de tristeza y decepción, y piensa: "Todo lo hago mal, no le ha gustado nada".



A lo largo de los apartados anteriores hemos analizado algunas de las estrategias posibles para desarrollar una comunicación de forma eficaz, así como otras recomendaciones y aspectos facilitadores para desarrollar el proceso comunicativo específicamente con personas en situación de dependencia.

Entre los elementos facilitadores de los procesos de comunicación con usuarios y usuarias en situación de dependencia, destacan:

- Pautas generales de actuación**, referidas a las destrezas y/o actitudes que deben desarrollar las y los interlocutores para contribuir al desarrollo de una conversación de calidad: respetar el turno, no acaparar la conversación, establecer un feedback correcto para evitar malentendidos, desarrollar una escucha activa ante los mínimos intentos de comunicación, respetar el tiempo de latencia, utilizar un lenguaje adecuado en cada caso, etc.

Recuerda: **a mayor discapacidad motriz, mayor necesidad de tiempo de latencia y configuración de la respuesta.**

- Uso de sistemas de comunicación alternativa y aumentativa**, como los recogidos en la siguiente tabla:

Sistemas de comunicación alternativa y aumentativa

Tipo de dificultad	Sistemas de Comunicación Alternativa y Aumentativa
Deficiencias auditivas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Oralistas, como la palabra complementada ✓ Gestuales, como la lengua de signos ✓ Bimodal

Tipo de dificultad	Sistemas de Comunicación Alternativa y Aumentativa
Deficiencias visuales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lupas ✓ Braille'speak ✓ Máquina Perkins ✓ Programa de magnificación por ordenador ✓ Braille
Dificultades motrices, cognitivas o de lenguaje	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Símbolos ✓ Plafones y cuadernos de comunicación ✓ Sistema Bliss ✓ Sistema SPC ✓ Sistema PIC ✓ Sistema Premack

c. **Otras estrategias**, entre las que destacamos:

- ✓ El uso de ayudas específicas, por ejemplo, adaptar un sistema mecánico (una campana, un pulsador, etc.), para indicar el inicio de una conversación
- ✓ Facilitar las conversaciones que usan las nuevas tecnologías, como el correo electrónico o los foros temáticos, donde el usuario puede utilizar el tiempo que precise para elaborar su mensaje sin la presión de una conversación en tiempo real.



Autoevaluación

Rellena los espacios en blanco con los términos adecuados.

Entre las pautas generales de actuación recomendables para una comunicación eficaz, se encuentra: respetar el , no acaparar la conversación, establecer un correcto para evitar malentendidos, desarrollar una ante los mínimos intentos de comunicación y respetar el tiempo de .

Enviar

Entre las pautas generales de actuación recomendables para una comunicación eficaz, se encuentra: respetar el **turno**, no acaparar la conversación, establecer un **feedback** correcto para evitar malentendidos, desarrollar una **escucha activa** ante los mínimos intentos de comunicación y respetar el tiempo de **latencia**.

4.1.- Elementos facilitadores y obstáculos en la comunicación (II).

Al desarrollar una conversación o un diálogo con una persona usuaria, debemos centrarnos en el contenido que estamos transmitiendo y en el mensaje que nos llega de ella, evitando que otros pensamientos, preocupaciones o estados de ánimo interfieran en el proceso comunicativo que estamos desarrollando. Trataremos de concentrarnos en la conversación presente, dejando para un momento posterior la atención a otros asuntos.

Una de las **barreras comunicativas** más frecuentes es que el lenguaje verbal, no coincide con el lenguaje no verbal (gestos, expresiones, posturas, etc.).

A continuación vamos a enumerar otras de las barreras más habituales que obstaculizan la comunicación:

- Barreras de tipo físico:** Se refiere a los aspectos medioambientales que rodean la interacción comunicativa y que pueden obstaculizarla, como ruido (suponen distracciones de tipo auditivo), iluminación (impide la percepción visual de aspectos no verbales como gestos, miradas, etc.), dimensiones físicas de la estancia en sí, canal o contexto inapropiado, etc.
- Barreras de tipo fisiológico:** Hace referencia a cualquier tipo de déficit o incapacidad física presente en la persona que emite o en la persona receptora y que pueda impedir una correcta emisión o recepción de los mensajes. Es muy común encontrar en las instituciones para personas en situación de dependencia usuarios y usuarias que presenten dificultades auditivas, visuales o verbales.
- Barreras de tipo psicológico:** Se relacionan con las dificultades relacionadas con estados emocionales o déficits de tipo cognitivo que, tanto en la persona emisora como en la receptora, hace que se produzcan distorsiones.

La siguiente tabla recoge las barreras más frecuentes en la comunicación:

Barreras frecuentes en la comunicación

En la persona emisora	En el proceso	En la persona receptora
Ausencia de un código común	Contexto o canal inadecuado	Percepción errónea
Contenido impreciso y poco claro	Interferencias medioambientales	Deformación del mensaje
Lenguaje verbal incongruente con el lenguaje no verbal		Falta de atención, olvidos
Prejuicios y/o emociones negativas	Dimensiones físicas de la estancia	Falta de feedback
Falta de empatía		Falta de empatía

Algunas de las barreras más habituales en los procesos de comunicación de las personas en situación de dependencia se recogen en la siguiente imagen:



5.- Valoración de la importancia de las actitudes en la relación de ayuda (I).



Caso práctico

Nieves entra en la habitación de **Laura**, y la encuentra sentada en el sillón, cabizbaja. Se acerca a ella, le saluda y le pregunta si le pasa algo. **Laura** la mira, sin saber bien qué decir. **Nieves** percibe que algo le preocupa, y se sienta a su lado. Entonces se produce el siguiente diálogo:

Nieves: Parece que te preocupa algo, **Laura**.

Laura: Es que tengo miedo...pronto me moriré...

Nieves: vaya, estás pensando en eso...

Laura: sí... no quiero morir... pero pronto me iré...

Nieves: ¿qué te preocupa realmente?

Laura: me preocupa el dolor... he visto morir a Jacinto y fue duro.

Nieves: ya veo... realmente Jacinto murió con dolor, porque tenía un cáncer avanzado y ya no respondía al tratamiento...

Laura: ya... yo no tengo cáncer, ni nada, pero...

Nieves: te asusta pasar por el mismo trance que Jacinto, ¿es eso?

Laura: sí... ya sé que los médicos tienen fármacos y eso para aliviar el dolor...

Nieves: ajá (asintiendo con la cabeza)...

Laura: y llegado el caso, seguro que a mí sí me haría efecto, porque no tengo esa enfermedad.

Nieves: cierto, tú respondes muy bien a los analgésicos...

Laura: sí... en fin, no sé por qué se me ha venido eso a la cabeza... (sonriendo)

Nieves: ¿te encuentras algo mejor? (sonriendo). Es bueno hablar las cosas, ¿no?

Laura: sí, estoy mejor... anda, vamos abajo...

Nieves: eso, vamos... hoy tienes salida al mercadillo...



5.1.- Valoración de la importancia de las actitudes en la relación de ayuda (II).

El desarrollo de vínculos afectivos y comunicativos adecuados es imprescindible en la relación de ayuda, tanto para promover una enriquecedora relación entre profesionales y personas usuarias, como para fomentar comportamientos y actitudes de autonomía personal, estimular capacidades y destrezas que el sujeto posea, facilitar la adaptación al entorno, etc.



Para facilitar el proceso de comunicación y favorecer la confianza necesaria para la adecuada relación terapéutica, es necesario que el profesional muestre actitudes como la escucha activa, la empatía y las habilidades asertivas:

1. **Escucha activa:** implica comprender las palabras de la persona que, y también sus ideas y sentimientos. Para desarrollar un proceso de escucha activa como profesionales podemos valernos de:
2. **Las expresiones faciales:** por medio de gestos expresamos emociones adecuadas al mensaje recibido. Así la persona emisora se siente comprendida y continúa su emisión.
3. **Silencio:** para animar a la persona emisora a seguir hablando.
4. **Paráfrasis y reformulación:** para verificar que estamos comprendiendo.
5. **Asentir con la cabeza.**
6. **Preguntas,** para obtener información extra.
7. **Mantener un contacto visual** permanente, sin que llegue a ser ofensivo.

En el proceso de **escucha activa** es importante indicar de forma continua al emisor que se está escuchando y comprendiendo lo que comunica, por medio de expresiones verbales y no verbales.



Reflexiona

¿Crees que posees una actitud de escucha activa en tus relaciones personales y profesionales?

Mostrar retroalimentación

Es posible valorar la actitud de escucha activa de un buen profesional, por medio de la observación de comportamientos como los siguientes:

- ✔ Se concentra en el diálogo que está manteniendo, y centra su interés en el emisor.
- ✔ Permite al emisor expresarse sin interrupciones, respetando su turno y el tiempo que necesite.
- ✔ Durante el proceso, el profesional mantiene un contacto visual con el usuario, tratando de transmitir confianza y tranquilidad.
- ✔ Desarrolla un feedback adecuado y eficaz, por medio de expresiones verbales y no verbales.
- ✔ Resume de vez en cuando la información recibida, y continúa escuchando, sin dejarse llevar por prejuicios o ideas preconcebidas.



Autoevaluación

Rellena los espacios en blanco con los términos adecuados.

Durante el proceso de escucha activa, es importante cuidar las expresiones faciales, ya que por medio de [] expresamos [] adecuadas al mensaje recibido; así el [] se siente [] y continúa su emisión.

Enviar

5.2.- Valoración de la importancia de las actitudes en la relación de ayuda (III).

Además de la escucha activa, hay otras dos actitudes esenciales en la relación de ayuda, que son la empatía y las habilidades asertivas. Vamos a comentar cada una de ellas:

1. **Empatía:** implica comprender lo que dice la otra persona, su estado emocional y sus circunstancias, aunque no se compartan sus puntos de vista. En la relación de ayuda, la empatía se entiende como una actitud, es decir, una disposición para ponerse en el lugar de la persona en situación de dependencia y asumir su situación sin prejuicios.

Para mostrar una actitud empática, podemos:

- ✓ **Pausar** el diálogo para que la persona reflexione sobre la situación, y asimile pensamientos y sentimientos.
- ✓ Formular **preguntas abiertas**, para facilitar el diálogo.
- ✓ **Transmitir** a la otra persona **que está siendo realmente comprendido**.
- ✓ **No verter opiniones personales sin poseer información precisa**, sin estar convencidos de que el otro ha finalizado el relato y de que hemos interpretado correctamente su mensaje.
- ✓ Intentar que nuestras **opiniones** sean **sinceras y constructivas** para la otra persona.
- ✓ **Evitar hacer apreciaciones o comentarios ofensivos**.
- ✓ Ser **respetuosos**, aceptando los sentimientos e ideas del otro.
- ✓ Practicar la **tolerancia**, aceptando y respetando las diferencias interpersonales.

En la relación de ayuda, es importante adquirir y ofrecer una actitud **empática** a las personas en situación de dependencia, ya que el hecho de que se sientan comprendidas hace que se sientan aliviadas, favorece su autoestima y la autoaceptación de sí mismas y de sus circunstancias.



Reflexiona

Si nos fijamos en el caso práctico, Nieves ha conseguido empatizar con Laura de tal forma, que ha conseguido que ésta alivie su angustia, que reflexione sobre la circunstancia que le preocupa, y que asimile pensamientos y sentimientos, simplemente manteniendo una actitud de escucha activa y dejando que sea Laura la que protagonice la conversación, y la que llegue a sus propias conclusiones.

2. **Habilidades asertivas.**

La persona asertiva sabe interactuar con las demás personas siendo tolerante, y sabiendo defender sus derechos y opiniones respetando los derechos y necesidades de los demás.



Autoevaluación

Las principales actitudes que debe adquirir y desarrollar el y la profesional para promover una adecuada interacción con las personas dependientes son:

- la comunicación eficaz, la escucha activa y las habilidades sociales.
- La escucha activa, la comunicación no verbal y la empatía.
- La escucha activa, la empatía y las habilidades asertivas.

No exactamente, fíjate mejor.

No es correcta.

Exacto, estas son las actitudes más importantes.

Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Opción correcta

6.- Los mecanismos de defensa.



Caso práctico

Nieves tiene que comunicar a un usuario y a sus familiares que su enfermedad se ha agravado y que su pronóstico es muy grave. Aunque ya lo ha hecho otras veces, esta situación le preocupa, porque a veces las reacciones de los usuarios son impredecibles, y para llegar a asimilar la noticia en ocasiones necesitan bastante tiempo.



Cuando se va a **comunicar una mala noticia**, el y la profesional debe tener en cuenta las características físicas y psicosociales del afectado y de sus familiares, y comprender las reacciones emocionales que pueden darse, desde el shock inicial hasta la aceptación.

El profesional que transmite un mala noticia debe poseer las destrezas comunicativas necesarias para ello, informar de forma sincera, mediante mensajes claros y sencillos que no generen ninguna confusión, y manteniendo una actitud empática.

Para ello, se pueden seguir los siguientes **pasos**:

1. **Buscar el contexto adecuado:** lugar, día, hora, apoyos, etc., de manera que no haya interrupciones y se disponga de tiempo suficiente para ofrecer apoyos, responder preguntas y solucionar dudas.
2. **Averiguar lo que saben:** por ejemplo, si es una enfermedad, para adaptar la información que vamos a dar a su nivel de comprensión, y para aclarar posibles pensamientos erróneos.
3. **No dar la información de golpe.** Es necesario ajustar la transmisión de la información a la capacidad de asimilación de las personas que escuchan (oyentes); puede que llegue un momento en que no quieran saber más. Hay que conocer hasta dónde quieren saber, dejar que sean ellas las que pregunten, dejar información para un momento posterior, etc.
4. **Comunicar la noticia de forma que permita** al paciente y a sus familiares **tomar decisiones**, plantear alternativas, etc.
5. Mantener una actitud de **escucha activa y empatía** en todo momento.
6. **Una vez comunicada la mala noticia, el o la profesional debe resumir la información, comprobar que se ha entendido y ofrecer nociones del sistema de tratamiento** y seguimiento; normalmente esto reduce la ansiedad generada en estas situaciones.

La comunicación de malas noticias, como la muerte de una persona querida, la aparición de una enfermedad crónica o su agravamiento, generalmente produce en la persona afectada reacciones como enfado, agresividad, rabia, frustración, angustia o ansiedad.

Para afrontar esas emociones, en las personas surgen los  mecanismos de defensa. Por ejemplo, ante la noticia de que la persona padece una enfermedad de larga duración, puede aparecer:

- ✓ **Negación:** la persona no puede admitir la situación y se comporta  como si no tuviera la enfermedad.
- ✓ **Defensas maníacas:** el enfermo se comporta como si la enfermedad no le afectara, y muestra comportamientos alegres.
- ✓ **Represión:** la persona acepta que está enferma, pero no muestra emociones negativas, ni las vive.
- ✓ **Regresión:** adopta comportamientos infantiles, reclama más atención, llora, se vuelve más egoísta, etc.
- ✓ **Racionalización:** se buscan razones lógicas para tratar de justificar una realidad que no tiene un motivo



lógico.

✔ **Dependencia:** deja que las decisiones importantes las tomen los demás.

Los mecanismos de defensa suelen dejar paso a una etapa de aceptación y resignación.

Anexo.- Licencias de recursos.

Licencias de recursos utilizados en la Unidad de Trabajo

Recurso (1)	Datos del recurso (1)	Recurso (2)	Datos del recurso (2)
	Autoría: Boko Gran. Licencia: CC BY 3.0. Procedencia: http://bokogreat-stock.deviantart.com/gallery/?offset=72#/d355wtj		Autoría: arinas74. Licencia: Libre de derechos. Procedencia: http://www.sxc.hu/browse.phtml?f=view&id=1170492
	Autoría: Latinstock. Licencia: Uso educativo para plataformas públicas de FPAD. Procedencia: Latinstock.		Autoría: Latinstock. Licencia: Uso educativo para plataformas públicas de FPAD. Procedencia: Latinstock.