

U.T.1.- La comunicación con la persona en situación de dependencia: dificultades específicas.



Caso práctico

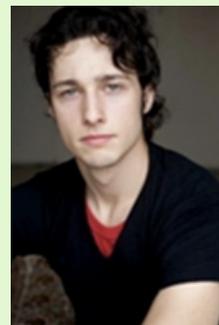
Ángel ha acabado la primera parte de sus prácticas en la residencia de Ancianos y hoy comienza con parte que realizara en un Centro para personas con Discapacidad.

En su nuevo centro hay usuarios con diversas discapacidades, pero se ha sorprendido al comprobar que algunos usuarios utilizan distintos sistemas de comunicación.

Para la realización de sus prácticas es necesario que utilice los sistemas de comunicación alternativos y/o aumentativos que estudio para poder comunicarse con los usuarios del centro.

Teniendo en cuenta que se encuentra con personas de distintos perfiles, será necesario que revise y amplíe sus conocimientos sobre el proceso de comunicación y sus componentes, sistemas de comunicación alterativos y aumentativos, Lengua de signos, Bliss, SPC, etc.

Desde el principio **Carmen** la logopeda de este centro esta ayudándolo a aplicar los conocimientos teóricos que tiene, le resuelve dudas, de modo que **Ángel** está completando sus conocimientos en este campo.



Materiales formativos de FP Online propiedad del Ministerio de Educación y Formación Profesional

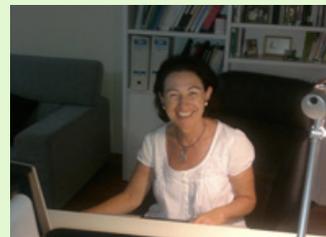
[Aviso Legal](#)

1.- La comunicación.



Caso práctico

Carmen, se reúne con **Ángel** conocer las primeras impresiones de sobre esta parte de la FCT centrada en el trabajo con personas con discapacidad. Pregunta a **Ángel** qué tal va adaptándose al centro que necesidades y dudas tiene para poder llevar a cabo sus prácticas.



Ángel está muy contento porque este nuevo centro le va permitir trabajar con otro colectivo más. Pero también le comenta a Carmen que en el centro hay usuarios cuyos problemas, les obligan a usar sistemas de Comunicación Alternativos y Aumentativos. **Carmen** reflexiona junto él sobre la importancia de la comunicación con el usuario para el correcto desempeño de las prácticas, así como la importancia de conocer los distintos sistemas de comunicación y como se organizan y utilizan.

¿Y tú? ¿Sabes qué como se produce la comunicación? ¿Qué sistemas de comunicación conoces? Todo esto lo aprenderás a lo largo de este apartado.

La **comunicación** se puede definir como el proceso a través del cual se realiza un intercambio de información y de experiencias.

La **comunicación** forma parte del día de las personas, estamos en constante comunicación con las personas que nos rodean y con nuestro entorno. Somos seres sociales lo que conlleva vivir y relacionarnos con los demás y para ellos es imprescindible la comunicación. Así podemos decir que comunicarse es un proceso básico para el ser humano, para cualquier actividad.

Los principales tipos de comunicación que hay son:

- ✓ **Verbal.** Que puede realizarse de dos formas:
 - ◆ **Oral:** a través de signos orales y palabras habladas. Hay múltiples formas de comunicación oral. Los gritos, silbidos, llantos y risas pueden expresar diferentes situaciones anímicas y son una de las formas más primarias de la comunicación. La forma más evolucionada de comunicación oral es el lenguaje articulado, los sonidos estructurados que dan lugar a las sílabas, palabras y oraciones con las que nos comunicamos con los demás
 - ◆ **Escrita:** por medio de la representación gráfica de signos. Las formas de comunicación escrita son muy variadas y numerosas (jeroglíficos, alfabetos, siglas, grafiti, logotipos...).
- ✓ **No verbal.** Se produce mediante multitud de signos e gran variedad: Imágenes sensoriales, sonidos, gestos, movimientos corporales, etc.

Dentro de la comunicación no verbal podemos distinguir el:

- ◆ **Paralenguaje.** Es el componente vocal de un discurso, una vez que le hemos eliminado su contenido. No es importante el qué se dice, sino el cómo se dice. Los elementos del paralenguaje son: el volumen de la voz, la entonación, el ritmo, las pausas, etc.
- ◆ **Kinésica.** Que estudia el significa de los movimientos corporales y de los gestos aprendidos. Los aspectos de la kinésica más importantes es la comunicación facial, la mirada y las manos.
- ◆ **Proxemia.** Estudia el espacio personal, como se establecen distancias en base a las relaciones interpersonales.



Para saber más

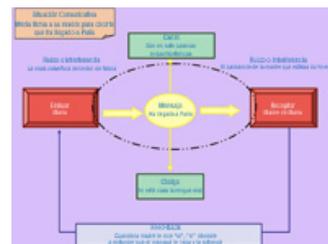
En el siguiente enlace encontrar vídeo en el se habla del lenguaje no verbal, podrás comprobar la cantidad de información que trasmitimos con nuestro cuerpo.

<https://www.youtube.com/embed/wa9r0TCBI4Q>

[Resumen textual alternativo](#)

1.1.- El proceso de comunicación y sus elementos.

Para la comunicación entre dos personas son necesarios al menos un **emisor**, un **receptor**, un **mensaje**, un **canal** y un **código**, aunque hay otra serie de elementos propios de los procesos de comunicación que también pueden estar o no presentes, dependiendo de la situación como por ejemplo la retroalimentación.



Los elementos de la comunicación:

- ✓ **Emisor:** quien emite el mensaje, es quien inicia el proceso de comunicación.
- ✓ **Receptor:** quien recibe el mensaje.
- ✓ **Mensaje:** es la información que el emisor desea transmitir al receptor. Contiene los símbolos que representan lo que se quiere transmitir.
- ✓ **Canal:** el medio físico por el cual se transmite el mensaje. Puede ser por ejemplo el aire en el caso de la voz, e papel en el caso de un 🗺️ pictograma, etc.
- ✓ **Código:** es el sistema de signos y de reglas que permiten formular y comprender el mensaje.
- ✓ **Contexto:** son las circunstancias que rodean a la situación de comunicación. En ocasiones completa y aporta información en relación al mensaje
- ✓ **Retroalimentación o feed-back:** es conocido también como mensaje de retorno. Es muy importante porque hace que el emisor pueda saber cómo está llegando su mensaje y como está siendo interpretado por el receptor. Por ejemplo en una conversación telefónica el feed-back que recibe el emisor sería los “sí” “sí” que el receptor da como respuesta haciendo sobre al emisor que el mensaje le llega y además lo comprende. Otro ejemplo de feed-back frecuente es el movimiento de cabeza asintiendo de un alumno en clase mientras escucha su profesor.
- ✓ **Interferencia, barrera o ruido:** es cualquier perturbación que altera o destruye la información que se quiere transmitir. Se clasifican en tres tipos ambientales (calor, ruido, etc.), verbales (distintos idiomas, afonía, uso de tecnicismos) e interpersonales (suposiciones incorrectas).Esta presentes a veces.



Autoevaluación

Indica cuáles de las siguientes afirmaciones relacionadas con el proceso de comunicación es correcta:

- En una situación de comunicación siempre hay interferencias.

- La comunicación forma parte de nuestra vida a diario, por ser seres sociales.

- El canal es la información que el emisor quiere transmitir al receptor.

- En una conferencia una interferencia en el mensaje se producirá si nuestro compañero esta hablándonos mientras en ponente habla.

Mostrar retroalimentación

Solución

1. Incorrecto
2. Correcto
3. Incorrecto
4. Correcto

2.- Factores favorecedores de la comunicación.



Caso práctico

Carmen en una reunión con **Ángel** le hace reflexionar sobre la importancia analizar la comunicación con los usuarios con dificultades para el uso del lenguaje oral. Él en sus clases aprendió que hay una serie de elementos que facilitan la comunicación entre las personas.

¿Qué conoces sobre este tema? En este ahora descubrirás estrategias y habilidades que mejorar tu comunicación con tus futuros compañero y usuarios.

En cualquier situación de comunicación es muy importante que el emisor transmita el mensaje con claridad y que este sea comprensible para el receptor.

Debes tener en cuenta que hay una serie de factores, que se traducen en estrategias y recursos que si se trabajan van a mejorar el proceso de comunicación.

Los principales factores a tener en cuenta son:

- ✓ **La escucha activa.** Es un aspecto fundamental, en muchas ocasiones los problemas que se dan en una situación de comunicación tiene que ver con este factor. No es lo mismo oír que saber escuchar, la escucha no es un proceso automático como el de oír; ya que requiere de dos partes. En primer lugar oír (percibir las vibraciones del mensaje) y en segundo lugar interpretar el mensaje.

En síntesis la escucha activa es escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del emisor.

Para que la escucha sea activa debes de trabajar las siguientes habilidades:

- ◆ **Mostrar empatía.** Es tratar de "meternos en su pellejo" y entender sus motivos. Significa no sólo escuchar sus palabras, sino fundamentalmente escuchar sus sentimientos, haciéndole saber que intentamos entender lo que siente. No se trata de mostrar alegría, ni simpatía (a veces escuchamos cosas serias). Simplemente queremos mostrar que somos capaces de ponernos en su lugar.
- ◆ **Parafrasear** Consiste en decir con las propias palabras lo que nos parece que la otra persona acaba de decir. No es una simple repetición de lo oído. Es una actividad que nos ayuda a comprender lo que está diciendo, permitiéndonos verificar si realmente lo estamos entendiendo o lo estamos malinterpretando.
- ◆ **Resumir.** Supone tener la habilidad de poder informar a la otra persona hasta qué punto le hemos comprendido o si necesitamos que nos aclare alguna cosa. Expresiones de resumen pueden ser: "Si no te he entendido mal..." -". "lo que quieres decir es...".
- ✓ **El uso de la retroalimentación/ feed-back.** La función final de la retroalimentación es asegurar que la comunicación se ha realizado y ha sido efectiva. Es un elemento que debe utilizarse en cualquier proceso de comunicación, ya que da información tanto al emisor como al receptor sobre cómo esta llegado la información, si se comprende, etc.
- ✓ **Otros factores a tener en cuenta.** Existen otras estrategias como: no etiquetar a las personas, no acumular emociones negativas sino comunicarlas, ser preciso y breve, cuidar tanto el lenguaje verbal como el no verbal.





Debes conocer

En el siguiente enlace encontrar un documento que completa los elementos que has tener en cuenta para que exista una buena comunicación.

 [Estilos comunicativos.](#)

conoce y además no hay intérprete, el problema de comunicaciones se conoce como [REDACTED] .

Cuando un amigo nos está contando como se hace la paella y nos repte en varias ocasiones que la receta que usa es de un famoso cocinero a cada paso y hace que nos distraigamos, hablamos de [REDACTED] .

Enviar

4.- Consideraciones para mejorar la comunicación con diversos colectivos.



Caso práctico

Ángel se ha cuenta que la hora de comunicarse con los distintos usuarios de centro debe hacerlo de distinta manera, teniendo en cuenta diversos factores, entre ellos que no haya un SAAC.

¿Sabes tú que aspectos hay que cuidar para mejorar la comunicación en algunos colectivos? Eso es lo ahora aprenderás.

En ocasiones por diversas causas; como puede ser el momento de la **aparición de una patología que afecte a la comunicación**; de la edad de la persona con dependencia, de su capacidad de aprendizaje, etc. no se recomienda o no es posible el uso de Sistemas de Comunicación Aumentativos y Alternativos, a partir de ahora SAAC.

Por ello a continuación se dan una serie de pautas para la comunicación con estas personas:

Comunicación con personas que padecen **problemas visuales:**

La comunicación con personas con problemas tales como  cataratas,  glaucoma u otros problemas de visión, puede estar limitada ya debido a que la comunicación no verbal que aportan las posturas o los gestos, tienen una menor utilidad, ya que en muchos casos no pueden percibirlos.

Recomendaciones:

- ✓ La comunicación se realice en situaciones y ambientes con iluminación adecuada para facilitar a la persona usuaria verle mejor y captar sus gestos, situándose enfrente y cerca de la misma.
- ✓ Se debe mostrar usuario que se le está escuchando, con frases de confirmación o contactos físicos breves.
- ✓ Hay que tener en cuenta que no ven los gestos y expresiones (comunicación no verbal), por lo que pueden malinterpretar los mensajes, volverse recelosas y desconfiar, mostrando mal humor y se aísla.

Estrategias de comunicación:

- ✓ Nos dirigiremos a la persona por su nombre y nos presentaremos con el nuestro.
- ✓ Nos situaremos frente a ella.
- ✓ No es necesario que gesticulemos en nuestro discurso.
- ✓ Tendremos en cuenta la capacidad lingüística de la persona para adaptar nuestro vocabulario.
- ✓ Siempre daremos la mayor cantidad de información orientativa.
- ✓ Cuando vayamos a abandonar el lugar se lo comunicaremos.

Comunicación con personas que padecen **problemas auditivos:**

El cuidador deberá verificar que el usuario utiliza las ayudas técnicas ( audífono) y adaptaciones del hogar adecuadas (por ejemplo, teléfono adaptado) recomendadas por profesionales especializados.

Para prevenir y reducir las barreras comunicativas en usuarios con problemas auditivos.

Recomendaciones:

- ✓ Captar la atención del usuario al hablar (tocarle).



- ✓ Hablar en lugares silenciosos en tono no muy alto, con frases cortas y sencillas, vocalizando despacio, gesticulando y permitiéndole leer los labios, realizando una escucha activa.

Estrategias de comunicación:

- ✓ Aplicaremos recursos gestuales.
- ✓ Utilizaremos un lenguaje claro, llamando a cada cosa por su nombre.
- ✓ Emplearemos frases que tengan un orden lógico y no lleven a equívocos.
- ✓ Y siempre nos cercioraremos de que el receptor ha entendido el mensaje: repitiendo o apoyándonos en el lenguaje escrito si fuese posible.

Comunicación con personas que han sufrido accidentes cerebro – vasculares:

Las personas que han sufrido  trombosis,  embolias, derrames cerebrales, etc., es muy probable que tengan lesiones en las áreas del cerebro encargadas del lenguaje. Así mismo en la enfermedad de Alzheimer la persona va perdiendo la capacidad de la comunicación.

Recomendaciones:

- ✓ Buscar lugares tranquilos para hablar.
- ✓ Utilizar frases positivas y cortas preguntas sencillas (sí/no u opciones) y señalar objetos.
- ✓ Usar vocabulario simple y sencillo.
- ✓ Vocalizar despacio, en tono tranquilo y acompañado de expresiones y gestos.
- ✓ Dar tiempo a que el usuario busque las palabras e ideas.
- ✓ En el caso de usuarios adultos, tratarles como tales, sin dirigirse a ellos como si fueran niños.

Estrategias de comunicación:

- ✓ Nos dirigiremos a la persona por su nombre y nos presentaremos con el nuestro.
- ✓ Conversaremos despacio y claro.
- ✓ Utilizaremos palabras sencillas y oraciones cortas.
- ✓ Enunciaremos nuestras acciones.
- ✓ Cuando tengamos que indicar algo secuenciaremos las instrucciones.
- ✓ Hablaremos con lenguaje positivo.
- ✓ Acompañaremos nuestros mensajes con dibujos o señales.
- ✓ Nos apoyaremos en el lenguaje gestual y el tono de la voz.

En el caso de las personas con Afasias:

- ✓ Hablaremos a ratos y no conversaciones largas.
- ✓ El tono normal.
- ✓ Dejaremos que hablen sin interrumpir.
- ✓ No seremos estrictos cuando fallen al pronunciar palabras.
- ✓ Las animaremos a hablar y a que vocalicen colocando bien los labios.

5.- Sistemas de comunicación para personas con dependencia.



Caso práctico

Ángel se reúne con **Carmen**. Esta le explica los distintos sistemas de comunicación que usan algunos de los usuarios del centro. **Ángel** ya conoce algunos porque los ha estudiado. Además **Carmen** le habla de los distintos colectivos que utilizan los SAAC. ¿Tú sabes lo que son? ¿Quiénes los usan? ¿Sabrías clasificarlos? Esto y más lo va a saber a partir de ahora.

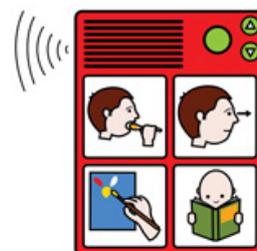
Los **problemas de comunicación** son como ya se ha visto en los apartados anteriores influyen en todos los ámbitos de la persona con dependencia; por eso es importante la intervención en este campo, ya que ayudará a mejorar sus habilidades cognitivas emocionales y sociales.

Es imprescindible que conozcas los Sistemas de Comunicación Alternativos y Aumentativos (SAAC): que son, cuales son las ventajas, sus características, etc.

Son **instrumentos de intervención logopédica/educativa** destinados a personas con alteraciones diversas de la comunicación y/o el lenguaje, y cuyo objetivo es la enseñanza mediante procedimientos específicos de instrucción, de un conjunto estructurado de códigos no vocales que permiten funciones de representación y sirven para llevar a cabo actos de comunicación (funcional, espontánea y generalizable) por sí solos o en conjunción con otros códigos, vocales o no vocales (J. Tamarit, 1993).

Los **usuarios potenciales de los SAAC** pueden ser clasificados en base a los **diferentes tipos de trastornos** que presentan, los cuales tienen la necesidad de utilizar la comunicación aumentativa o alternativa de forma transitoria o permanente.

- ✓ Personas con **discapacidad física**, como personas con secuelas de parálisis cerebral traumatismos craneoencefálicos, enfermedades neuromusculares progresivas, etc.
- ✓ Personas con **discapacidad intelectual**, cognitiva y física como por ejemplo personas que con trastornos graves del desarrollo, autistas, etc.
- ✓ Personas con **discapacidad sensorial**: sordos y sordociegos.
- ✓ Colectivos **necesitados de forma transitoria** del uso de sistemas de comunicación aumentativa, por ejemplo, personas sometidas a operaciones o lesiones de los órganos implicados en el habla o desconocimiento del idioma como pueden ser los inmigrantes.



Citas para pensar

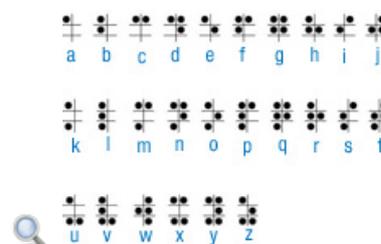
"El lenguaje es el vestido del pensamiento".

Samuel Johnson.

5.1.- Sistemas Alternativos y Aumentativos de Comunicación. Aspectos generales.

Los **sistemas alternativos y aumentativos de comunicación** van dirigidos hacia aquellas personas que **no** tienen lenguaje oral y que es imposible que se dé a corto o largo plazo, o que se considera que el esfuerzo necesario para que el lenguaje se dé no es rentable y se necesita encontrar un sistema para que el sujeto se comunique.

Es importante señalar que el hecho de llamarlos alternativos o aumentativos se debe **a la finalidad con la que se van a utilizar**, ya que los sistemas pueden ser los mismos. La diferencia radica en que cuando la persona no puede hablar hablaremos de sistema alternativo y cuando la persona puede emitir sonidos hablaremos de sistemas de comunicación aumentativos, ya que apoyaran y ampliaran los sonidos emitidos por la persona.



Objetivos principales:

- ✓ Proporcionar a una persona no hablante un medio eficaz de comunicación de modo que pueda convertirse en comunicador activo ya sea temporal o a largo plazo.
- ✓ Posibilitar la capacidad del habla y aumentar la fluidez comunicativa del sujeto.
- ✓ Dar lugar a una calidad de vida superior que permita desarrollar la autonomía personal y favorecer la autoestima.

Características de los Sistemas Alternativos y Aumentativos de Comunicación. SAAC.

- ✓ Promueven la emisión de mensajes.
- ✓ Incrementan la motivación e iniciativa hacia la comunicación.
- ✓ Permite expresar las necesidades básicas y estados de ánimo, así como una opinión acerca de un tema concreto.
- ✓ Favorecen la capacidad de expresión.
- ✓ Acerca a las personas a las ventajas que el habla conlleva.

Ventajas:

- ✓ Ayudan a desarrollar estrategias de comunicación y a mejorar el lenguaje oral.
- ✓ Mejoran la socialización de la persona.
- ✓ Reducen la ansiedad.
- ✓ Evitan el aislamiento.
- ✓ Mejoran la interacción comunicativa.
- ✓ Están adaptados a nuevas tecnologías.
- ✓ Representan las ideas importantes en formatos usuales que contribuyen a la comprensión (simplifican las  estructuras morfosintácticas).
- ✓ Permiten formar conceptos de forma  explícita.
- ✓ Son fáciles de aprender y utilizar en la vida diaria.

Desventajas:

- ✓ Si el SAAC presenta cierta dificultad, es preferible reducir los interlocutores.
- ✓ Perjudican, por su comodidad, el desarrollo de la capacidad verbal oral.
- ✓ Son lentos y requieren una amplitud de memoria.
- ✓ Se necesita conocer los SAAC por parte de los interlocutores para poder comunicarse entre ellos.



Debes conocer

- ✔ Los sistemas **augmentativos de comunicación** complementan el lenguaje oral cuando, por sí sólo no es suficiente para entablar una comunicación efectiva con el entorno.
- ✔ Los sistemas **alternativos de comunicación** sustituyen al lenguaje oral cuando éste no es comprensible o está ausente.



Autoevaluación

Indica cuáles de las siguientes afirmaciones relacionadas con los SAAC son correctas.

- Los SAAC hacen que la persona tenga una comunicación rápida.
- Los usuarios a través de ellos pueden expresar como se siente.
- Las personas con problemas de memoria no tienen ningún problema para usarlos.
- No ayudan a mejorar la socialización.

Incorrecto. La comunicación se hace más lenta.

¡Correcto!

No es correcto. Es complicado usar estos sistemas con personas con limitaciones de memoria, ya que se han de memorizar los símbolos o signos.

No es cierto. Son fundamentales para la socialización.

Solución

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

5.2.- Sistemas de Comunicación con y sin ayuda.

Hay muchos tipos de sistemas aumentativos y alternativos de comunicación, la clasificación más frecuente es la que clasifica los sistemas **dependiendo de si se necesita ayuda o sin ayuda**.



A la hora de trabajar debes tener en cuenta que el mejor sistema de comunicación para una persona puede incluir una combinación de modalidades con ayuda y sin ayuda para adaptarse a diversas situaciones.

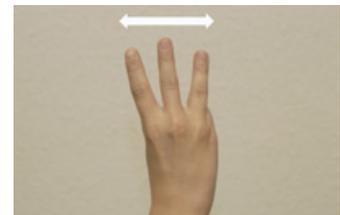
Ahora conocerás esta **clasificación de los sistemas de comunicación**:

Sistemas de Comunicación con Ayuda: Son mecanismos que hacen uso de soportes externos a la persona para poder facilitarle la comunicación con su entorno. En general, estos sistemas incluyen pictogramas, ortografía o escritura en soportes individualizados.

Los principales son:

- ✓ El **sistema Bliss**, es un sistema  logográfico. Los símbolos están compuestos por: símbolos pictográficos, símbolos arbitrarios, y símbolos ideográficos y símbolos compuestos.
- ✓ El **sistema SPC**. Es un sistema de símbolos pictográficos que representan la realidad. Cada pictograma lleva escrita encima la palabra, aunque en algunos conceptos abstractos tan solo aparecen las palabras. Los hay de dos tamaños (5 y 2,5 cm) aunque se pueden ampliar o reducir según las necesidades del usuario.
- ✓ El **sistema PEC**, es un sistema de comunicación por intercambio de figuras. Las personas que lo usan son enseñados a aproximarse y entregar la/s tarjeta/s de sus soportes de comunicación a su interlocutor en respuesta a lo que desea, quiere o le interesa. Las imágenes de las tarjetas pueden ser variadas: dibujos en color, pictogramas, fotos, objetos reales plastificados, etc....

Sistemas de Comunicación sin Ayuda: Son mecanismos mediante los cuales las personas con alguna deficiencia o carencia lingüística pueden mejorar su comunicación sin hacer uso de apoyos externos a la persona. Están estrechamente ligados a la educación y reeducación de las personas con  sordera prelocutiva con el objetivo principal de desarrollar la lengua oral y, posteriormente, la lengua escrita. Destacan:



- ✓ La **Lengua de Signos** no es un sistema de comunicación aumentativo o alternativo es la lengua natural del sordo, tiene su propia gramáticas y estructuras sintácticas.
- ✓ El **Sistema Bimodal** es un sistema ayuda en el cual se utiliza simultáneamente el habla y los signos manuales, con la finalidad de favorecer el desarrollo de la lengua oral. Su gramática, a diferencia por ejemplo del Lenguaje de Signos es la misma que la del lenguaje oral.
- ✓ El **Alfabeto Dactilológico** en el cual, la información se trasmite mediante el uso de los dedos de la mano, es un tipo de abecedario que se utiliza con la modalidad signada y consiste en representar manualmente el sistema de escritura correspondiente a la lengua hablada del territorio donde se signa.
- ✓ La **palabra complementada (PC)** es un sistema que hace posible percibir el habla completamente a través de la vista mediante el uso simultáneo de la lectura labial y una serie limitada de complementos manuales. El complemento manual incluye tres componentes: posición, forma y movimiento de la mano.



Para saber más

En el siguiente enlace encontrar una pagina web en la que se muestran recursos y materiales de trabajo sobre SAAC con Ayuda

 [WEB sobre SAAC con Ayuda.](#)

5.3.- Aspectos a tener en cuenta sobre SAAC con y sin ayuda.

Para la utilización de los SAAC de forma correcta y que su uso nos permita una buena comunicación es necesario que conozcas una serie de aspectos a considerar para su uso.

Algunos de los elementos que consideremos a la hora de valorar los SAAC son:

Aspectos a valorar de los SAAC sin Ayuda.

Aspectos a valorar de los SAAC sin Ayuda.

- ✓ Necesidad de buenas habilidades motrices tanto por parte del emisor como del receptor para evitar citación que limiten el desarrollo lingüístico y comunicativo.
- ✓ Emisor y receptor deben conocer el sistema, es conveniente que ese conocimiento sea al mismo nivel, ya que de lo contrario se podría desequilibrar la comunicación.
- ✓ Constante disponibilidad e independencia al no necesitar elementos ajenos al cuerpo.
- ✓ Rapidez y eficacia comunicativas, a veces con gran belleza expresiva.
- ✓ Son aplicables a muy temprana edad contribuyendo al desarrollo lingüístico de calidad.
- ✓ Son independientes de la capacidad mental, igual que ocurre con el desarrollo lingüístico en casos de normalidad.
- ✓ Difíciles de aprender, en general, suponiendo en el caso de la LS tanto esfuerzo como es necesario para aprender una segunda lengua.



Aspectos a valorar de los SAAC sin Ayuda.

Con relación a los SAAC con ayuda.

- ✓ Escasa demanda de destrezas motrices por parte de los usuarios.
- ✓ No exigen al receptor dominar el sistema, pues siempre está la palabra escrita junto al pictograma correspondiente.
- ✓ Dependen de soportes materiales tanto más sofisticados cuanto más disminuidas están las destrezas motrices del usuario.
- ✓ Hacen que la comunicación sea más lenta.
- ✓ Son más dependientes de la capacidad mental que los SAAC sin ayuda, pues requieren del uso de elementos añadidos al conocimiento del lenguaje que se desea expresar.
- ✓ Favorecen el proceso comunicativo sin exigir demasiado a las personas implicadas.



6.- Accesibilidad a la comunicación.



Caso práctico

Ángel está en taller de Ocio con varios usuarios enseñándoles a utilizar Internet. El acceso a algunas páginas se plantea complicado debido a que no están adaptadas con audiodescripción o con "lectura fácil". Esto le hace plantearse la importancia de la accesibilidad en varios aspectos. Y tú ¿sabes que es la accesibilidad? ¿En qué líneas se trabaja la accesibilidad? ¿Cuáles son las normas de accesibilidad comunicativa? Ahora lo recubrirás...

Nos solo es importante para mejorar la comunicación de las personas con discapacidad el uso de SAAC, también son necesarias otras medidas que completen o mejoren su  competencia comunicativa. Por ello en los últimos años se está trabajando mucho en el campo de la accesibilidad.

La **accesibilidad** es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas.

Hay cinco líneas o campos de accesibilidad en los que se trabaja fundamentalmente:

- 1.- Accesibilidad **en el hogar**.
- 2.- Accesibilidad **urbana**.
- 3.- Accesibilidad **en el transporte**.
- 4.- **Ocio Accesible**.
- 5.- Accesibilidad **de comunicación**.



La **accesibilidad de la comunicación** es muy importante para que las personas con dependencia puedan tener acceso a la misma información que cualquier otra persona.

Hay en día, **la información se transmite a través de diversos medios**: televisión, radio Internet, etc. Por lo que es de suma importancia que estos estén adaptados para que la información sea accesible. Para que la información que se quiere comunicar no se pierda en el camino, y que llegue a su destinatario completa y correcta, es muy importante que los canales de comunicación sean accesibles.

Para mejorar la accesibilidad en la comunicación los recursos más importantes que hay son:

- ✓ **Audiodescripción.** Es para personas ciegas y es la descripción de películas o contenidos de imagen, en los que se va narrando lo que pasa en pantalla.
- ✓ **Subtitulados.** Se trata de pasar títulos de lo que están hablando los personajes en un producto audiovisual. Está indicado para personas sordas.
- ✓ **Lenguaje braille.** Es un sistema por puntos, que utilizan las personas ciegas, para leer y escribir.
- ✓ **Lengua de signos.** Es el lenguaje utilizado por las personas sordas para comunicarse.
- ✓ **Lectura fácil.** Los textos en lectura fácil están realizando en un lenguaje resumido y sencillo para que puedan ser comprendidos por personas con problemas cognitivos o discapacidad intelectual.



Símbolo universal de la accesibilidad.

En cuanto al uso específico de **Internet**, la accesibilidad a los contenidos de Internet se conoce como **accesibilidad Web**.



Para saber más

Vídeo sobre accesibilidad a las Tics.

<https://www.youtube.com/embed/wZeRUkktw6l>

[Resumen textual alternativo](#)

6.1.- Normas de Accesibilidad comunicativa en los centros que atiende a personas dependientes.

Hasta ahora se han abordado el acceso a la comunicación, pero en ocasiones obviamos un elemento importante de la comunicación y es el referente a la información sobre los espacios donde se desenvuelve la persona con dependencia.



La Ley 2/2013, de 15 de mayo, de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.

En los centros públicos y fundamentalmente aquellos en los que se va atender a personas con dependencia deben de existir diversos sistemas de señalización, visuales, sonoros y táctiles que faciliten la accesibilidad.

Entre las especificaciones que aparecen en la normativa, encontramos:

- ✓ La señalización **comenzará desde la fachada y se extenderá por toda la edificación**, identificando las plantas, distribución de estancias y la específica en materia de emergencia.
- ✓ **Los itinerarios accesibles** que conduzcan a las edificaciones **deberán estar correctamente indicados** a través de señales y paneles informativos exteriores.
- ✓ **Se identificarán todas las entradas** y especialmente la entrada principal.
- ✓ La rotulación destinada a planos de edificios, establecimientos e instalaciones, directorios, maquetas o placas de orientación **se ubicarán en lugares transitados y lo más cerca posible a la puerta de entrada**. Estará **iluminada** de modo que permita su fácil percepción visual.
- ✓ **La información podrá ser leída hasta una distancia máxima de 5 metros**. Se debe colocar centrada a una altura medida desde el pavimento de 1,60 metros.



Además para facilitar el acceso a la información también tendremos en cuenta aspectos relacionados con la iluminación y contraste:

- ✓ La iluminación interior deberá adecuarse a la exterior, disponiéndose unos niveles de iluminación diurna superiores a los nocturnos y mayores niveles en las áreas próximas a los accesos, en particular en los huecos de salida.
- ✓ Se evitarán contraluces y las diferencias bruscas de iluminación. Las fuentes de luz se colocarán por encima de la línea de visión, evitando en lo posible deslumbramiento directos e indirectos.
- ✓ Se resaltarán los puntos de interés (escaleras, sistemas de señalización, etc.) a través de luces directas sobre ellos, o aumentando la intensidad lumínica.



Debes conocer

En el siguiente enlace encontrarás un vídeo en el que se describen las normas generales sobre accesibilidad.

<https://www.youtube.com/embed/dq1wYkK34D0>

[Resumen textual alternativo](#)



Para saber más

En el siguiente enlace puedes ver la normativa relacionada, la **Ley 2/2013, de 15 de mayo, de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad**, el **Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social**.

 [La Ley 2/2013, de 15 de mayo, de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.](#)

 [Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.](#)



Recomendación

En el siguiente enlace puedes ver la señalización de accesibilidad y para personas prioritarias:

 [Señalización de accesibilidad y para personas prioritarias.](#)

7.- El Plan o Proyecto de Apoyo a la comunicación.



Caso práctico

Al centro de prácticas de Ángel ha llegado un usuario que padece autismo y no se comunica con las personas de su entorno, el equipo multidisciplinar del centro se ha para elaborar el **Plan Individualizado de Atención (P.I.A)** en el dan esencial importancia al abordaje del área comunicativa. **Carmen** la logopeda es la encargada de analizar los datos recogidos y valorar para la toma de decisiones.



Al estar en prácticas **Ángel** observara el proceso por el cual se valorará y seleccionar el SAAC adecuado para el nuevo usuario, ya que lo había estudia en sus clases y Carmen su tutora le resuelve algunas dudas, ahora lo vera en su vertiente practica.

Y tú, ¿sabes cómo se hace el plan de Apoyo a la comunicación? ¿Conoces las formas de recoger información? ¿Conoces las fases del plan y sus características? Esto es lo que aprenderás en este punto.

El **Plan o Proyecto de apoyo a la comunicación** es el proceso a través del cual realizaremos el análisis, valoración y toma de decisiones sobre cuál es el SAAC más adecuado en base ala las necesidades de cada usuario.

Es importante tener en cuenta que este proceso no solo nos dará información sobre cuál es el SAAC más adecuado a las necesidades de la persona, sino que no indicar que ayudas técnicas de las disponibles pueden ayudar a una mejor comunicación.

Este proceso suele llevarlo a cabo un conjunto de profesionales que trabajan directamente con la persona, aunque es importante tener en cuenta las opiniones de otras personas a quienes pueda afectar la decisión que se tome (familiares, técnicos que trabajan con él o ella, etc.), y si es posible se considerara la opinión del propio usuario.

Es importante que sepas que si bien hay distintos tipos de SAAC destinados a colectivos concretos (autistas, sordos, personas con parálisis cerebral, etc.) el uso de uno o de varios de ellos de manera con binada dependerá siempre de las necesidades y habilidades del usuario.

Así para decidir si utilizar un sistema o varios y cómo hacerlo debemos llevar a cabo el siguiente proceso:

- ✓ **Evaluación.** Es la primera fase que se llevara a cabo, en ella se recogerán e mayor nuecero de datos **cuantitativos** y **cuantitativos** que nos permitan conocer todas posibilidades y limitaciones futuro usuario o usuaria de los SAAC, así como las expectativas de su entorno, las principales situaciones comunicativas que le rodean, etc.

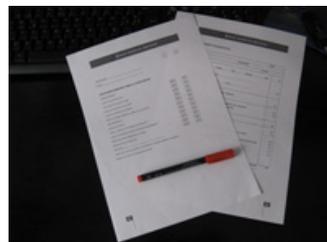
Esta evaluación o solo va servir para elegir sistema o sistemas de comunicación más apropiados par a la persona, sino que también será de ayuda para poder seleccionar adaptar los recursos y ayudas técnicas ya existentes.

- ✓ **Valoración.** Una vez hecha le evaluación con los datos obtenido valoraremos que SAAC es el más apropiado para el usuario o usuaria, tras el análisis de los datos obtenidos en la evaluación.
- ✓ **Intervención.** Consiste en la implantación del SAAC y la generalización de su uso.

7.1.- La evaluación.

La **evaluación de este proceso** debe estar orientada a la toma de decisiones con la finalidad de establecer una estrategia de intervención adecuada a las posibilidades y necesidades de cada persona.

Es imprescindible que se haga una valoración del lenguaje que tiene la persona o usuario. Este análisis debe abarcar diversas áreas del lenguaje, así como las demandas y expectativas del entorno en relación a las posibilidades del uso funcional del lenguaje y las estrategias de comunicación.



Las formas principales de obtención de información son:

- ✓ **Observación directa y sistemática.** Antes de iniciar la valoración de los distintos SAAC es conveniente realizar una evaluación de la persona en distintos contextos comunicativos (en su familia, en el colegio, en el centro al que asiste, etc.) es decir; se observarán las conductas espontáneas de la persona, se intentara establecer una interacción comunicativa con ella lo más natural posible (☺ evaluación ecológica). Se observará, no solo la posible interacción con la persona/as que se relaciona diariamente, sino también las interacciones que se realicen con el observador u observadora. La información que nos aportara será: características de la persona que son relevantes para el desarrollo del proceso comunicativo como por ejemplo habilidades motrices, capacidades perceptivas, tiempo de respuesta, necesidad de ayuda, etc.
- ✓ **Pruebas estandarizadas y test.** También es importante recoger información ya que nos pueden aportar información relevante. Aunque hay que tener en cuenta que apenas hay **pruebas específicas o adaptadas** para las personas que pueden ser usuarias potenciales de SAAC.
- ✓ **Cuestionarios y entrevistas** que ser realizaran a las personas del entorno. Completarán la información recogida a través de la observación y de las pruebas estandarizadas.

Algunos de los aspectos que e deben tener en cuenta a la hora de diseñar los cuestionarios y las entrevistas para recoger a información, como sostiene **María Sotillo** (1993):

- ✓ Cómo es el ambiente comunicativo.
- ✓ Cuál es el nivel de comprensión del leguaje de la persona.
- ✓ En qué forma comunica las respuesta “sí” o “no”.
- ✓ Cómo intenta comunicarse.
- ✓ Cuáles son los resultados de estos intentos.
- ✓ Qué tipo de cosas intenta comunicar.
- ✓ Cuál es la reacción de la persona cuando no tiene éxito en sus intentos de comunicación.
- ✓ Cuáles son las reacciones de los miembros e su entorno.
- ✓ Qué atribuciones de intenciones comunicativas hacen las personas de su entorno.



Autoevaluación

Indica cuáles de las siguientes afirmaciones relacionadas con la evaluación son correctas:

- La observación hay que realizarla fuera de los contextos habituales del futuro usuario de los SAAC.
- Los test a utilizar dependerán de los problemas comunicativos de la persona.

Mal. Lo ideal es realizarla en su entorno habitual para conocer las necesidades de comunicación reales que tiene.

Correcto. Cada problema se evaluara a través de distintos test.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

7.2.- La valoración.

Consiste en el **análisis de los datos** recogidos en la fase anterior orientados y organizándolos para la toma de decisiones.

Los datos recogidos se analizarán en forma de aspectos a considerar en el proceso de la toma de decisiones para implantación de los SAAC.

Estos aspectos a considerar podemos organizarlos en base a varios bloques que nos ayuden:

Factores de valoración en la Intervención con SAAC.

FACTORES EN RELACION A LA PERSONA QUE SE EVALUA.	
Cognitivos. Habilidades cognitivas, razonamiento, etc.	Motores. Motricidad fina, gruesa, reflejos, etc.
Comunicativos Lingüísticos. Habilidades lingüísticas, aspectos orales expresivos, etc.	Perceptivos. Capacidades auditivas, visuales, olfativas, etc.
Sociales. Familia, amigos, grupos del entorno, etc.	Emocionales. Capacidad de expresar y sentir emociones, etc.
FACTORES EN RELACION A LA ELECCION DEL SISTEMA.	
Características generales del sistema. Características de los dibujos, modalidad, etc.	Amplitud del vocabulario. Cantidad de términos, categorías semánticas, etc.
Nivel de abstracción. Hace referencia a la relación más o menos compleja entre el signo/símbolo y el concepto que representa.	Versatilidad. Si los símbolos pueden ser utilizados por personas distintas necesidades o patología múltiples que afectan a la comunicación.
Saturación. Si da poca posibilidad de crear nuevo vocabulario, será un sistema que se sature rápido.	Naturalidad. Hace referencia que el sistema ha surgido de forma natural o espontáneo como por ejemplo la lengua de signos (L.S).
Discriminación sensorial. Características como el uso de colores y contrastes en las imágenes debe ser tenido en cuenta a la hora elegirlo.	Proceso de enseñanza. Lo difícil que sea el aprendizaje del uso del sistema.
Relación esfuerzo/logro. No se puede seleccionar un sistema que cuyo aprendizaje y uso requiera mucho esfuerzo para la mejora de la comunicación de la persona.	
EN RELACIÓN AL USO DEL SISTEMA.	
Hay que considerar las diferencias entre los usuarios que tienen problemas de comunicación por causas neuromotoras y los que los tienen por causas sensoriales.	





Autoevaluación

Completa las siguientes oraciones con el termino correcto:

- ✓ El factor que hace referencia a si se pueden crear símbolos nuevos de vocabulario .
- ✓ Cuando tenemos en cuenta que una persona sorda signa de forma espontanea, al hacer la valoración se está valorando el factor .
- ✓ Si eliminamos un SAAC en nuestra valoración debido a que es difícil de aprender para el usuario, estamos valorando el factor / .
- ✓ Los datos de una audiometría, se clasifican dentro del factor .

Enviar

7.3.- Instrumentos para valorar.

Para el proceso de valoración se han desarrollado **instrumentos y estrategias**, para sistematizar el proceso. Así surgen "las matrices para la toma de decisiones de en la comunicación alternativa".

Las **matrices de toma de decisiones** son instrumentos para la recogida de datos, que a través de una serie de pasos, llevan a una determinada opción de sistema de comunicación.

Las matrices están formadas por **redes de elementos** que se van relacionado a través de una serie de preguntas en las que se van dando una serie de alternativas de respuestas hasta una decisión final.

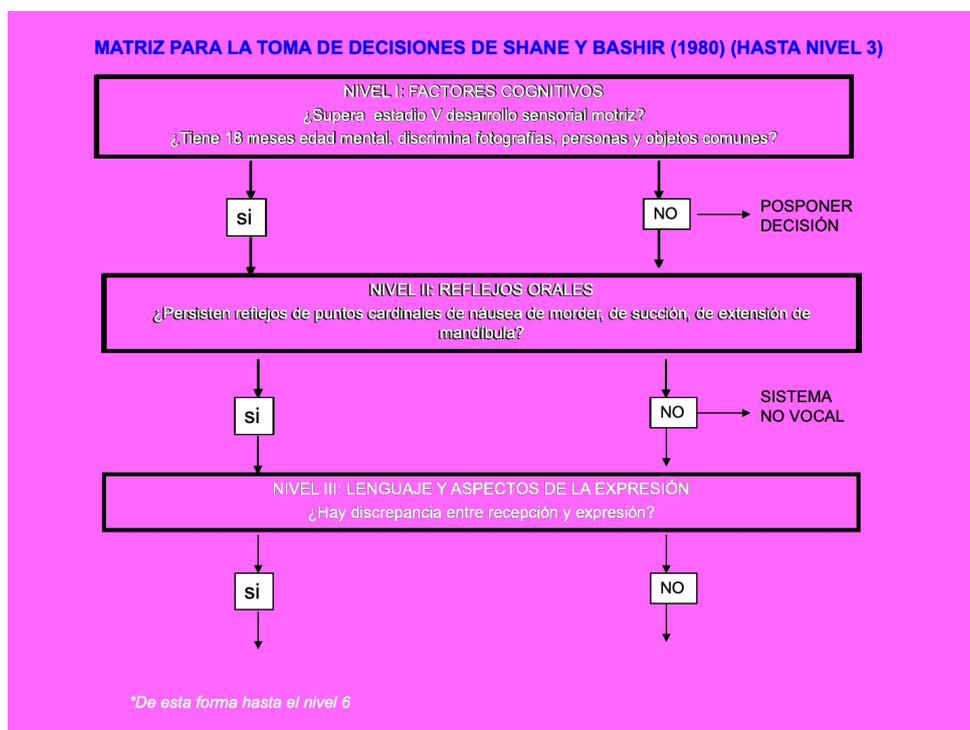
Se caracterizan por tener claridad formal, conceptual y terminológica en su formulación y abarcan cuestiones sobre los factores a tener en cuenta que se han expuesto en el apartado anterior.

Las matrices deben aplicarse en diferentes contextos y momentos, con el objetivo de recoger la mayor cantidad de información para el proceso de decisión.

Aspectos a tener en cuenta a la hora de utilizar las matrices:

- ✓ Prestar atención y cuidado a las condiciones ambientales y contextuales en que se va a realizar la observación.
- ✓ Intentar grabar en vídeo la situación observación, para obtener de ella una información más detallada sin pérdida de información.
- ✓ Controlar el tiempo, para evitar el cansancio de la persona.

Las **matrices de toma de decisiones más conocidas en nuestro país** son las propuestas por **Sahene y Bashir** (1980) y la creada en 1984 por **Owen y House**, que es más amplia y precisa que la anterior (realiza un análisis más profundo y facilita la toma de decisiones).



[Resumen textual alternativo](#)

7.4.- La intervención.

Esta **fase de intervención** consiste en la enseñanza de los SAAC. Como ya se ha dicho anteriormente en el apartado en el que se dan pautas para el uso de los SAAC en la enseñanza de los SAAC al igual que en su uso prima la funcionalidad frente a la forma (corrección sintáctica, signo exacto al concepto, etc.).

Es importante tener en cuenta que cada sistema de comunicación tiene su propia estructura, en algunos incluso más adelante veremos que sus propias reglas sintácticas, etc. Lo que significa que la forma de enseñar a usar un SAAC es diferente en cada caso.



A. Selección del vocabulario inicial.

No hay estándares de listados de palabras de inicio, porque cada usuario es un mundo y cada proceso de enseñanza se debe ajustar al futuro usuario del sistema.

En líneas generales lo que si hay que tener en cuenta son cinco aspectos que nos va a ayudar a la elección del vocabulario inicial:

- ✓ La motivación del usuario. Es importante tener en cuenta sus gustos, preferencias, etc. ya que nos ayuda en inicio del proceso de enseñanza del SAAC.
- ✓ Sus necesidades básicas o primarias. Al observarlas tendremos información importante para saber cuáles son las situaciones donde más interacción se va a producir como en el aseo, la alimentación, etc.
- ✓ El entorno del usuario, es decir los contextos habituales de la persona.
- ✓ El nivel evolutivo del usuario. Es importante saber el desarrollo de habilidades cognitivas que tiene y el nivel de lenguaje. Ayudara a establecer la clasificación y categorías de las palabras.
- ✓ La iconicidad de los símbolos o signos, es importante tenerlo en ya que debemos saber si los símbolos/ signos a utilizar pueden ser más icónicos o si por el contrario deben ser lo más parecidos a lo que representa.

B. Aprendizaje de los símbolos o signos.

Cuando la persona tenga un buen nivel comprensivo puede ser suficiente con la explicación del significado de cada símbolo para que aprenda un determinado número de símbolos en poco tiempo.

En el caso no haber un buen nivel comprensivo el aprendizaje será más lento y en más pasos.

Las principales estrategias que suelen utilizarse en estos casos son la asociación del símbolo con s referente, el emparejamiento entre símbolos iguales y la diferenciación entre varios símbolos (se expresa oralmente una palabra o concepto y el usuario lo diferencia entre varios símbolos).

C. Uso espontáneo y generalización.

Una vez que se conoce un grupo de símbolos o signos es importante que el usuario las utilice en todas las posibles situaciones comunicativas de su día a día.

Inicialmente esto se hará mediante actividades planificadas y directivas; pero con el tiempo ambos aspectos irán desapareciendo.

D. Aumento en el vocabulario y la complejidad de la estructura.

Poco a poco el vocabulario puede ser aumentado, siempre teniendo en cuenta las necesidades y posibilidades del usuario.

La complejidad de la estructura, puede aumentar; pero en ocasiones no será necesario porque la información que nos aporta en contexto suple la necesidad de estructuras más complejas.



Para saber más

En el siguiente enlace encontrar vídeo sobre cómo enseñar a usar un código con pictogramas.

<https://www.youtube.com/embed/JOod5IONjGY>

[Resumen textual alternativo](#)

7.5.- Estrategias para el uso de los SAAC.

Aunque a lo largo, de este modulo conocerás y aprenderás pautas específicas para el uso de los distintos SAAC, a continuación se exponen una serie de recomendaciones a tener en cuenta para usar los SAAC.



Las claves para optimizar el uso de los SAAC son:

- ✓ Responder siempre a la persona **de forma sistemática**.
- ✓ **Reaccionar con frecuencia y de forma consistente** a las señales y signos que realizan los usuarios por mínimos que sean.
- ✓ **Incentivar el protagonismo del usuario**; es decir, estar atento a sus inactivas, fomentarlas.
- ✓ **Emitir los mensajes de forma clara y concisa**.
- ✓ **Hacer pausas** entre mensajes.
- ✓ **Ser paciente con los turnos** de comunicación.

Estrategias para que el interlocutor colabore y mejore la comunicación de la persona usuaria del SAAC:

- ✓ Hay que dejar a los usuarios suficiente tiempo para pensar que quien decir o responder y también para que elaboren el mensaje.
- ✓ Fomentar que usuario tome la iniciativa.
- ✓ Intentar que las preguntas que se hagan sean abiertas en lugar de SI/NO.
- ✓ Dar más importancia la funcionalidad de la comunicación frente a la forma.
- ✓ Aceptar y fomentar que se utilice el o los SAAC de forma  ecléctica; por ejemplo se puede combinar el uso e pictogramas con el uso de expresiones faciales o determinados sonidos.
- ✓ No hablarles con lenguaje infantil, sino dirigirnos a ellos con un lenguaje educado a su desarrollo cognitivo y su edad.
- ✓ Hacer uso constante de feedback, para asegurar que el mensaje que se recibe se comprende.

Además de las estrategias del los interlocutores hay aspectos del entono que si son cuidados o tenidos en cuenta ayudarán eliminar posibles interferencias o mejoran el proceso comunicativo.

Es conveniente preparar el entorno donde la persona se desenvuelve diariamente para favorecer la comunicación. Para ello una solución es marcar con  signos de señal los lugares más relevantes: sala de fisioterapia, comedor, WC, zonas de talleres, etc.

La utilización de horarios con signos que le permitan conocer el orden diario de las actividades o el menú de la semana son otros aspectos que mejorar la comunicación con el usuario así como su organización espacio temporal.



Debes conocer

https://prezi.com/p/b4va2ip5_atr/embed/

[Resumen Texto alternativo](#)

7.6.- Supuestos en el uso de SAAC.

En la siguiente presentación puedes ver los casos prácticos de SAAC:

https://prezi.com/p/b4va2ip5_atr/embed/

CASOS PRÁCTICOS DE SAAC

MC De Mediación Comunicativa
12 de Enero de 2018

Presentar

[Resumen del Texto alternativo.](#)

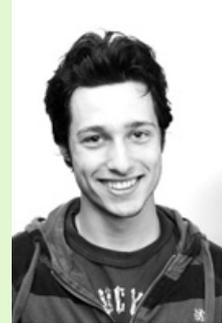
8.- El técnico como modelo comunicativo.



Caso práctico

Ángel tras su primera semana de practica en el centro, ha una valoración con Carmen de los aplicado. Ambos analizan lo aprendido, lo aplicado, Ángel aclara algunas dudas con ella, etc.

A lo largo, de la conversación él va dando cuenta de la importancia del papel de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia en desarrollo de la comunicación de estas personas debido al gran numero de horas que se trabaja con ellas en los distintos con textos de su vida como la alimentación, higiene básica, tiempos de ocio, etc. Así descubre que los técnicos son un importante modelo comunicativo para estas personas, que es importante la forma en que se trabaja con ellas, la necesidad de unas normas básicas de ética en el trabajo e importancia de conocer los derechos que las personas en situación de dependencia tienen en relación a este ámbito.



¿Sabes por qué el Técnico APSD es un modelo comunicativo? ¿Podrías decir que aspectos tiene que cuida como modelo comunicativo? ¿Que es un código deontológico? ¿Qué principios éticos has de consideran para realizar t trabajo? ¿Cual es la normativa básica sobre este campo? Estas preguntas las vas a poder contestar en esta última parte del tema.

Dada la amplitud de tareas que un técnico en atención a personas en situación de dependencia, se puede decir que el técnico es un modelo comunicativo para el usuario y también para los familiares y personas que rodean al usuario. Será en ocasiones la persona encargada de dar pautas para mejorar la comunicación entre ellos y la persona dependiente.

Es necesario como modelo comunicativo que el técnico cumpla con los siguientes objetivos:

- ✓ Entender la comunicación como un **proceso multimodal**, es decir que cualquier gesto puede usarse como una señal comunicativa.
- ✓ **Hacer notar al usuario que cuenta con receptores dispuestos a escucharle**, esta actitud motivará a realizar acciones comunicativas de mayor esfuerzo.
- ✓ **Crear cadenas de construir – interrumpir**. Es decir crear una cadena de actividades que generen interés en la persona para interrumpirlas posteriormente, de forma que el usuario tenga que producir alguna señal comunicativa demandando la continuación de la actividad.
- ✓ Tener una actitud de **alerta constante** para responder a las señales lanzadas por el usuario dotándolas de significado comunicativo.
- ✓ **Espera estructurada**: aguardar un tiempo determinado para permitir al usuario emitir demanda.
- ✓ **Ofrecer oportunidades de comunicación**: se relaciona con la estrategia anterior e implica, además, ser pacientes y flexibles para adaptarnos al estilo comunicativo del interlocutor, a sus ritmos y tiempos de respuesta.
- ✓ **Dar información con antelación** de los acontecimientos que van a suceder
- ✓ **Actuar de guía física o verbal**: ayudando al usuario cuando éste no inicia por sí mismo la interacción, y modelando el símbolo o signo que corresponde a la expresión verbal.

8.1.- Código deontológico.

Para finalizar esta primera unidad es vital que conozcas lo **principios éticos y morales** que deben regir tu práctica profesional con el usuario o usuaria, con las familias con tus compañeros a la hora del trabajo en equipo.

Un **código deontológico** es un documento que recoge un conjunto más o menos amplio de criterios, apoyados en la deontología con normas y valores que formulan y asumen quienes llevan a cabo correctamente una actividad profesional. Los códigos deontológicos se ocupan de los aspectos éticos del ejercicio de la profesión que regulan. Estos códigos cada vez son más frecuentes en otras actividades.

La **elaboración de códigos éticos** es una misión que corresponde a los colegios de profesionales o a las asociaciones profesionales, dado que el técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia es una profesión relativamente nueva no hay un código deontológico consensuado.



No obstante partiendo de la Declaración de los Derechos de del Hombre (1948) podemos hablar de cuatro principios básicos que debe **subyacer** para una buena práctica profesional:

- ✓ **Principio de Vulnerabilidad.** Hace referencia a la obligación que tenemos como seres humanos de proteger a aquellos que son más vulnerables, dentro de este grupo están las personas con dependencia.
- ✓ **Principio de Dignidad.** Es fundamental respetar y procurara el respeto de la dignidad de todas las personas.
- ✓ **Principio de Autonomía.** Hay que mantener y potenciar la autonomía de las personas.
- ✓ **Principio de Integridad.**

Además hay una serie de aspectos (cualidades) que todo Técnico debe trabajar para que su ejercicio profesional con las personas con dependencia y también con sus compañeros ya que se trabaja a través de equipos multidisciplinares:

Cualidades del Técnico en Atención a Personas en situación de Dependencia.

Cualidades del Técnico en Atención a Personas en situación de Dependencia.
RESPECTO.
AMALIBILIDAD.
COMPRESION.
PACIENCIA.
EMPATIA.
RESPONSABILIDAD.
CONFIANZA.
VERACIDAD.
CONFIDENCIALIDAD.
PRUDENCIA.
TOLERANCIA.

Cualidades del Técnico en Atención a Personas en situación de Dependencia.

HUMILDAD.

8.2.- Aspectos normativos y legislativos importantes.

La normativa básica que hay sobre el derecho a la comunicación de las personas con dependencia es:



- ✓  [La Constitución Española de 1978.](#) (0,40 MB)
En su artículo 20 se reconoce y protege el derecho a expresar y difundir libremente los pensamientos, ideas y opiniones mediante la palabra, el escrito o cualquier otro medio de reproducción.
- ✓  [Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.](#) En el Artículo 10. 2.c hace referencia a los apoyos complementarios. Que son las ayudas económicas, tecnológicas de apoyo, servicios o tratamientos especializados y otros servicios personales. En particular, ayudas y servicios auxiliares para la comunicación, como sistemas aumentativos y alternativos, sistemas de apoyos a la comunicación oral y lengua de signos u otros dispositivos que permitan la comunicación.
- ✓  [Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.](#)
- ✓  [ORDEN PRE/446/2008, de 20 de febrero, por la que se determinan las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidos en el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo.](#) En el Artículo 7 hace referencia a las condiciones de accesibilidad en la prestación de servicios de atención al ciudadano y sostiene que:
Se han de permitir tiempos de reacción y comunicación más dilatados a fin de garantizar un tiempo superior para la comprensión o el diálogo a aquellas personas con determinadas discapacidades intelectuales, psíquicas, del habla o de desconocimiento del idioma.

Si la persona utiliza ayudas técnicas para comunicarse, se permitirá siempre su uso, facilitando la interacción comunicativa entre el usuario y el personal de atención al público.

- ✓  [Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.](#) (0,22 MB)
Artículo 2. Definiciones. A los fines de la presente Convención:

La «comunicación» incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso;

Artículo 21. Libertad de expresión y de opinión de acceso a la información. b). Aceptar y facilitar la utilización de la lengua de señas, el Braille, los modos, medios y formatos aumentativos y alternativos y aumentativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad en sus relaciones oficiales.

Anexo I.- Estilos comunicativos.

Otro elemento aspecto tener en cuenta en la comunicación con los usuario, con las familias y los compañeros de trabajo son los **diferentes estilos comunicativos** que tienen las personas.

Los principales estilos comunicativos que podemos encontrar son:

ESTILO COMUNICATIVO **PASIVO.**

Es aquel estilo de comunicación propio de personas que evitan mostrar sus sentimientos o pensamientos por temor a ser rechazados o incomprendidos o a ofender a otras personas. Infravaloran sus propias opiniones y necesidades dando un valor superior a las de los demás.

Sus características son:

- ✓ Ante el conflicto utiliza la estrategia de evasión, evita las confrontaciones.
- ✓ No expresa ideas, deseos o intenciones abiertamente, y cuando lo hace es con el objetivo complacer a otros.
- ✓ Aparenta estar de acuerdo y deja que otros actúen.
- ✓ Puede sufrir inmovilidad derivada de la ansiedad que sufre a veces.
- ✓ Tiende a reacciones explosivas e imprevisibles.
- ✓ Suele dejar a los demás que actúen, y se muestra conforme con esas actuaciones.
- ✓ Se generan sentimientos de descontento con uno mismo, inferioridad, culpa o resentimiento, rabia, etc.
- ✓ Tiende desarrollar relaciones de dependencia.

Rasgos de su comunicación.

- ✓ Asiente a todo lo que dicen los otros.
- ✓ Busca apoyos y refuerzos.
- ✓ No se atreve a interrumpir.
- ✓ Utiliza un tono de voz débil.

ESTILO COMUNICATIVO **AGRESIVO.**

Este estilo de comunicación es el opuesto a la pasividad, y se caracteriza por la sobrevaloración de las opiniones y sentimientos personales, obviando o incluso despreciando los de los demás.

Es propio de personas inseguras con miedo a perder autoridad, a parecer débil o a establecer relaciones de igualdad.

Sus características son:

- ✓ No es capaz de empatizar.
- ✓ Su finalidad es dominar y vencer, no tiene en cuenta los sentimientos ajenos.
- ✓ Actúa con soberbia y superioridad.
- ✓ Mantiene una estrategia de confrontación.
- ✓ No sabe perder.
- ✓ Se generan sentimientos de vergüenza y culpa (a posteriori).

Rasgos de su comunicación

- ✓ Establece una comunicación unidireccional.
- ✓ No escucha.
- ✓ Interrumpe, no deja hablar.
- ✓ Utiliza un tono de voz alto y crítico.

ESTILO COMUNICATIVO **ASERTIVO.**

Es aquel estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, planteando con seguridad y confianza lo que se quiere, (ignorando) reconociendo que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia e

intentando producir conflictos de forma directa, abierta y honesta.

Sus características son:

- ✓ Respeto a los demás y a uno mismo.
- ✓ Expresa ideas, deseos o sentimientos de forma clara y directa.
- ✓ Los sentimientos que genera son de autoestima, seguridad, satisfacción y tranquilidad de conciencia.

Su estilo comunicativo es:

Rasgos de su comunicación.

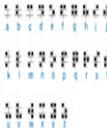
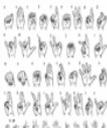
- ✓ Utiliza una comunicación bidireccional, directa y efectiva.
- ✓ Utiliza la escucha activa.
- ✓ No juzga a los demás.
- ✓ Suscita retroalimentación y acepta sugerencias.
- ✓ Busca alternativas para solucionar los problemas.

A menudo se habla de un cuarto estilo comunicativo, el **pasivo-agresivo**.

Consiste en evitar el conflicto mediante la discreción, evitando las situaciones que puedan resultarle incómodas o enfrentarse a los demás con excusas, falsos olvidos o retrasos entre otros medios. Así, no asume la necesidad de hacer valer sus propios derechos (agresividad), aunque tampoco se muestra receptivo hacia los de la otra parte (pasividad).

Anexo.- Licencias de recursos.

Licencias de recursos utilizados en la Unidad de Trabajo.

Recurso (1)	Datos del recurso (1)	Recurso (2)	Datos del recurso
	Autoría: Boko Gran. Licencia: CC BY 3.0. Procedencia: http://bokogreat-stock.deviantart.com/gallery/?offset=72#/d355wtj		Autoría: Confuncio. Licencia: CC BY – SA. Procedencia: http://wiki/File:Frosted_bulb.jpg
	Autoría: Sergio Palao. Licencia: ¿CC BY – SA. Procedencia: http://www.catedu.es/arasaac/ficha.php?id=5971&id_palabra=6892		Autoría: Geen idee. Licencia: CC. Procedencia: Montaje sobre: http://wiki/File:Braille_alfabet.jpg
	Autoría: Albayniri. Licencia: CC. Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Plaf%C3%B3_de_comunicaci%C3%B3%2C_pictograma_i_polsador.jpg		Autoría: ITE. Licencia: Uso educativo no comercial. Procedencia: idITE= 119824.
	Autoría: http://en.wikipedia.org/wiki/User:Kwamikagami . Licencia: Dominio público. Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Signuno_abc.gif		Autoría: Poco a poco. Licencia: Uso educativo no comercial. Procedencia: http://wiki/File:Senalizaciones_en_la_acera_par Japon30.jpg
	Autoría: Ltjtlj (Discusión. Contribuciones). Licencia: DOMINIO PUBLICO. Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Handicapped_Accessible_sign.svg		Autoría: From English Wikipedia. Licencia: CC BY-SA 3.0. Procedencia: http://wiki/File:Fire_exit.svg?uselang=es#filehis
	Autoría: Bangin. Licencia: CC BY-SA 3.0. Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Ruhe.jpg		Autoría: :Boko Gran. Licencia: CC BY 3.0. Procedencia: http://Fbokogreat-stoc/?offset=/d48#d368mfn
	Autoría: Eurobas. Licencia: CC- BY- 3.0. Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Balance_justice.JPG		