

**UF0131: Técnicas de comunicación con
personas dependientes en instituciones**

Elaborado por: Equipo Editorial

EDITORIAL ELEARNING S.L.

ISBN: 978-84-16102-37-2 • Depósito legal: MA 238-2014

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

Índice

Técnicas de comunicación con personas dependientes en instituciones

UD1

Mejora del proceso de comunicación con el usuario

1.1.	Proceso de comunicación: características	7
1.2.	Barreras en la comunicación, interferencias y ruidos.....	15
1.3.	Pautas para mejorar la comunicación con el usuario: claridad, sencillez, atención, empatía	18
1.4.	Técnicas básicas de comunicación no verbal	33
1.5.	Adaptación del léxico de la institución a las características del usuario.....	48
1.6.	Comunicación con los familiares y el entorno del usuario.....	59
	<i>Ideas Clave</i>	69
	<i>Autoevaluación UD1</i>	71

UD2

Utilización de técnicas de comunicación alternativa y aumentativa

2.1.	Necesidades especiales de comunicación	77
2.2.	Estrategias y recursos de intervención comunicativa	104
2.3.	Sistemas alternativos de comunicación	106
2.3.1.	Concepto y clasificación	106
2.3.2.	Uso de vocabulario básico de la atención sociosanitaria en instituciones de atención social en los lenguajes alternativos usuales: BLISS, SPC y LSE	109

2.4. Ayudas técnicas para la comunicación alternativa y aumentativa	130
2.5. Técnicas de comunicación con enfermos de Alzheimer	132
<i>Ideas Clave</i>	137
<i>Autoevaluación UD2</i>	141

UD1

Mejora del proceso de comunicación con el usuario

- 1.1. Proceso de comunicación: características
- 1.2. Barreras en la comunicación, interferencias y ruidos
- 1.3. Pautas para mejorar la comunicación con el usuario: claridad, sencillez, atención, empatía
- 1.4. Técnicas básicas de comunicación no verbal
- 1.5. Adaptación del léxico de la institución a las características del usuario
- 1.6. Comunicación con los familiares y el entorno del usuario

servicios socioculturales

1.1. Proceso de comunicación: características

El diccionario de la Real Academia Española define la comunicación como “Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor”.

También se puede definir como:

- ↻ “El intercambio de información entre dos o más personas.”
- ↻ “El acto por el que un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información.”
- ↻ “El instrumento que se usa para comunicarse, con el que se expresa y comparte ideas, sentimientos, etc. y con el que se informa y se consiguen propósitos”.

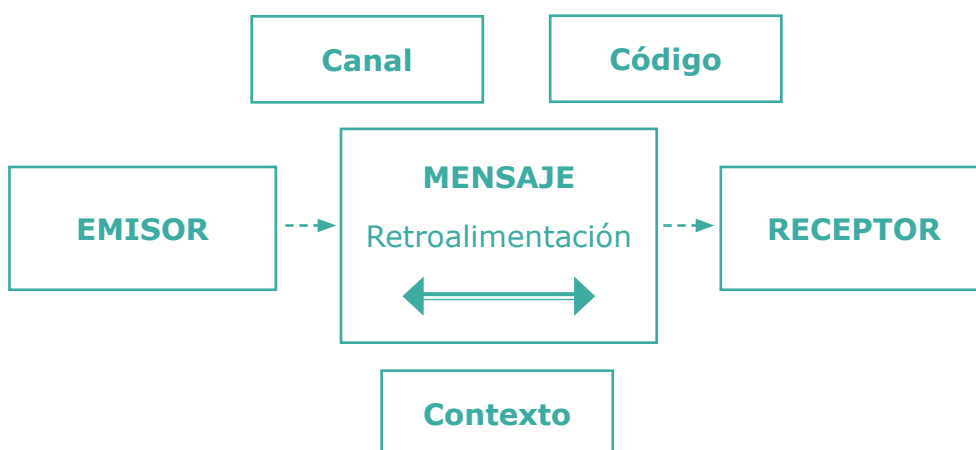
Comunicarse es “establecer algo con alguien y compartir informaciones de distinto tipo, ideas y actitudes”.

La comunicación establece una característica y necesidad de las personas con el objetivo de intercambiar informaciones y relacionarse entre sí.

Por lo tanto comunicarse es ver, oír, escuchar, percibir, mirar, gustar, sentir, vibrar, etc.

El proceso de comunicación

Todo proceso comunicativo se compone de una serie de elementos que se puede contemplar en el siguiente cuadro:



Todos estos elementos son imprescindibles para que se produzca el proceso de comunicación. En el acto de la comunicación, los interlocutores tienen el papel tanto de emisor como receptor del mensaje. Se utilizan códigos verbales, no verbales y paraverbales, intercambiando información y respuesta en un continuo feedback. En esta interacción influye el contexto.

Veamos cada uno de los elementos:

↪ **El emisor**

Es el encargado de enviar el mensaje, es decir, la persona que pretende comunicar algo al receptor.

Las características del emisor condicionará la forma de establecer la comunicación: su cultura, sistema social en el que se desenvuelve, su nivel de instrucción, sus actitudes, etc., todo ello influye en su habilidad para comunicarse.

También influirá de manera determinante el estado en el que se encuentre la persona, por ejemplo, una persona que sufra Alzheimer tendrá limitada la capacidad física y mental a la hora de comunicarse.

El emisor a través de gestos, un tono de voz y aspecto agradable puede conseguir que la comunicación sea más atrayente hacia el receptor.

↪ **El receptor**

Es quien recibe el mensaje. La recepción del mensaje dependerá de las características psicosociales del receptor, de su ámbito sociocultural, de su personalidad, nivel de instrucción, habilidades de comunicación, etc.

Las personas ancianas pueden presentar problemas de atención y por lo tanto para escuchar.

La comunicación puede convertirse en un problema para personas con trastornos como la sordera y la ceguera. Aunque para ello existen sistemas alternativos para comunicarse que se explicarán más adelante.

A la hora de descodificar el mensaje el receptor puede proceder:

- ↪ Ignorándolo.
- ↪ Actuando de manera inmediata.
- ↪ Almacenarlo para utilizarlo llegado el momento oportuno.

Otro problema que puede surgir es en el momento de la interpretación del mensaje, ya que la percepción de la realidad suele estar limitada por la subjetividad de cada uno, lo que hace inevitable la parcialidad del significado de lo que se comunica.

Para analizar el mensaje de manera objetiva el receptor debe descomponer el mensaje en:

- ↳ Los hechos, que es lo que ha sucedido realmente.
- ↳ Los pensamientos, que son las ideas o conclusiones sobre lo sucedido.
- ↳ Los sentimientos, que es lo que expresa de manera verbal y/o no verbal.

↳ El mensaje

El mensaje es el conjunto de diferentes ideas o informaciones que se transmiten mediante códigos, claves, imágenes, etc. el significado será interpretado por el receptor.

El mensaje se compone del asunto central que se quiere transmitir y de la redundancia, que es todo lo que adorna al mensaje y que hace que sea más atrayente para el receptor, además de facilitar la comprensión.

Cuando se utilizan palabras en el proceso de comunicación se habla de comunicación verbal, y los interlocutores serían el emisor y el receptor, mientras que cuando se habla de comunicación a través de gestos corporales, entonces se realiza una comunicación no verbal. Todo esto se desarrollará más adelante.

↳ El canal

El canal es el medio por el que se emite el mensaje del emisor al receptor. La transmisión del mensaje se puede realizar a través de diferentes medios como el aire, el teléfono, el video, etc.

El canal de emisión en la comunicación verbal es el aparato de fonación, y en el receptor, el mensaje se canaliza a través de los órganos de los sentidos. Por lo tanto cuando en estos canales existe algún problema, el proceso de comunicación se verá afectado de manera negativa. Esto sucede, por ejemplo, en personas mayores, en personas con sordera, con disartrias, etc.

↳ El contexto

Es la situación y condiciones en las que se produce la comunicación. Determinará en gran parte la interpretación que se dará al mensaje e influirá en la comprensión del mismo.

El contexto puede ser:

- ↪ Situacional: Circunstancias espaciales y temporales en las que se produce el acto comunicativo.
- ↪ Sociohistórico: conocimiento de la época en la que se produce el mensaje.
- ↪ Lingüístico: lo dicho antes o después del mensaje puede condicionar su interpretación.

↪ El código

El código es el sistema de signos y reglas que se utiliza para formular y comprender los mensajes.

Se puede distinguir entre dos tipos de códigos, los lingüísticos y los no lingüísticos:

↪ *Código lingüístico:*

El código que se utiliza de manera habitual es el código lingüístico o lenguaje verbal, que puede ser oral o escrito. Se concreta en los distintos idiomas o en otros sistemas de comunicación como por ejemplo el sistema Braille. No todos los mensajes pueden ser articulados a través del código lingüístico, es el caso de la comunicación no verbal que fluye paralela a la comunicación lingüística y que la enriquece. Un caso especial de comunicación no verbal utilizando un código lingüístico sería el lenguaje de signos que emplean las personas sordas para comunicarse.

↪ *Código no lingüístico:*

Pueden ser:

○ Código gestual:

Por ejemplo, gestos que realiza un policía de tráfico, un árbitro en los deportes, etc.

○ Código acústico:

Por ejemplo, la sirena de una ambulancia, la sirena de un coche de bomberos, el sonido de las campanas de una iglesia, etc.

○ Código visual:

Por ejemplo, señales de tráfico, banderas, etc.