

# IntegraCare M4: Comunicación efectiva en las relaciones de cuidado



La comunicación efectiva en las relaciones de cuidado es uno de los módulos más importantes en el programa de atención centrada en la persona. La comunicación juega un papel clave en este tipo de cuidado. Por lo tanto, a lo largo del módulo se presta especial atención al empoderamiento, la inclusión, la motivación, los conflictos, la comunicación alternativa y otras herramientas de comunicación.

*\*El proyecto "IntegraCare" está cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea. El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de los socios del proyecto, como autores de la misma, y ni la Comisión Europea, ni el Servicio Español para la Internacionalización de la Educación (SEPIE) son responsables del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.*

## **Fases de la comunicación**

### **Discapacidades**

### **Conflictos**

### **Comunicación alternativa**

## Empoderamiento

# Fases de la comunicación

---

## Resumen

La comunicación efectiva en las relaciones de cuidado es uno de los módulos más importantes en el programa de cuidado centrado en la persona, ya que juega un papel muy valioso. Por lo tanto, se ha prestado mucha atención al empoderamiento, la inclusión, la motivación, los conflictos, la comunicación alternativa y otras herramientas de comunicación.

## Objetivos de aprendizaje

1

Aplicar una forma adecuada (verbal, no verbal) y nivel (niño, padre, adulto) de comunicación, teniendo en cuenta la posición, la individualidad (incluidas las capacidades) y los antecedentes culturales de la persona.

2

Ser consciente de problemas y conflictos; prevenir o resolver estos problemas y conflictos en función de las necesidades de las personas con discapacidad mediante el uso de medios de comunicación adecuados.

## Índice de contenidos

1. Fases de la comunicación.
2. Discapacidades.

3. Conflictos.
4. Comunicación alternativa.
5. Empoderamiento.

**i** Duración - 6 horas

**COMENZAR**



**Fases de la comunicación**

## Comunicación en las relaciones CUIDADO

La transmisión de información es fundamental para la funcionalidad del grupo: a través del intercambio continuo y mutuo de información (conocimiento, análisis de la situación, procesamiento cognitivo y emocional), los individuos configuran el todo.



### Los miembros del grupo...

..combinan sus competencias/habilidades en un corpus completamente nuevo, que se convierte en una entidad mucho más grande que la mera suma de sus partes.

Todos pueden contribuir al conjunto comunicándose con otros miembros y recibiendo sus contribuciones a su vez.

**¡¡¡EL CONOCIMIENTO DE UNO SE CONVIERTE EN EL CONOCIMIENTO DE TODOS!!!**

## El proceso de comunicación

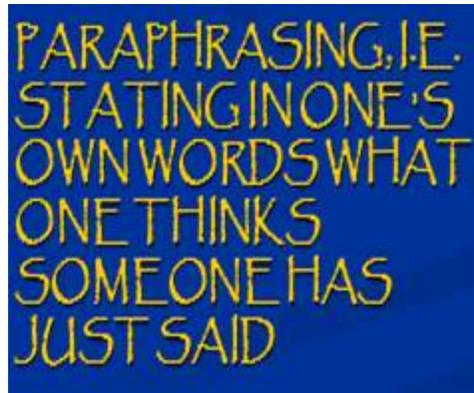
Los elementos fundamentales de un proceso de comunicación son:

- 1 **Remitente:** la persona que transmite o envía el mensaje.
- 2 **Receptor:** la persona a quien se envía un mensaje.
- 3 **Mensaje:** la información transmitida por la fuente.
- 4 **Código:** el sistema que utilizo para comunicarme.
- 5 **Canal:** el medio por el cual se comunica un mensaje. Puede ser técnico (móvil, teléfono, correo electrónico, etc.) o sensorial (voz, gestual, etc.), pero también verbal/no verbal.
- 6 **Codificar:** transformar ideas, conceptos e imágenes mentales en un mensaje comunicable a través de un código aprendido.
- 7 **Decodificar:** transformar el mensaje de código en ideas, conceptos e imágenes mentales.
- 8 **Retroalimentación:** la respuesta del receptor a un mensaje.
- 9 **Contexto o ruido:** cualquier perturbación que interfiere en la transmisión de un mensaje.

### *Escucha activa*

Esta es una forma especial de ESCUCHAR.

Prestar atención a todas las señales de una persona, especialmente si es frágil o necesita ayuda, ya sea verbal o no, para captar sentimientos y emociones. Comunicar empáticamente que entiendes.



PARAPHRASING, I.E.  
STATING IN ONE'S  
OWN WORDS WHAT  
ONE THINKS  
SOMEONE HAS  
JUST SAID

### **Escuchando con conciencia...**

**...evaluando el nivel de congruencia entre el tono de voz, las expresiones faciales de nuestro interlocutor y el contenido de la comunicación.**

### **USANDO LA RETROALIMENTACIÓN**

**¿Qué comportamientos son ideales para optimizar la escucha activa efectiva?**

COMPORTAMIENTO 1

COMPORTAMIENTO 2

COMPORTAMIENTO  
3

Escuchar no solo para responder, notando cualquier variación en el timbre de la voz.



COMPORTAMIENTO 1

COMPORTAMIENTO 2

COMPORTAMIENTO  
3

Llegar a conclusiones sin prisas, hacer preguntas abiertas para comprender mejor puede ser útil.

# CONCLUSION



COMPORTAMIENTO 1

COMPORTAMIENTO 2

COMPORTAMIENTO  
3

Pensar que el interlocutor puede tener sus razones.



COMPORTAMIENTO 1

COMPORTAMIENTO 2

COMPORTAMIENTO  
3

---

**Escucharte a ti mismo... es necesario tomar conciencia de tus emociones, de lo que estás viviendo. Tomarse el tiempo para escucharnos a nosotros mismos es indispensable para comprender nuestras necesidades, sentimientos y**

**pensamientos, y tener una percepción diferente en el trato con los demás.**

### ***Aspectos culturales en la comunicación***

Es frecuente interactuar con sujetos o usuarios con bajo nivel educativo. Estos niveles afectan el uso del ordenador, por ejemplo: es muy importante etiquetar los botones clave con signos y símbolos no verbales, así como con instrucciones vocales para apoyar el material de lectura.

Los patrones de lectura para usuarios con bajo nivel de alfabetización implican la lectura palabra por palabra ⇒ Insertar toda la información en el flujo de texto que está leyendo la persona que se sigue.

El flujo de conceptos puede no ser siempre fácil de entender.

En este sentido, incluir la función auditiva para texto/narrativa puede ser de gran utilidad. Aparte de eso, los colores pueden representar diferentes cosas y conceptos, y ser percibidos de manera diferente en diferentes culturas, por lo que no siempre es ventajoso usar colores para comunicar significado.



## **Tipos de comunicación**

La comunicación transmitida a través de palabras comprende solo el 5-10% de la comunicación total entre dos personas.

La palabra, ya sea escrita o hablada, se apoya en diversos elementos que enriquecen el significado que se le atribuye.

## **Comunicación no verbal**

## Paso 1

Puede ser:

Parcialmente codificada y, a menudo, involuntaria: postura (de pie, sentado, caminando, contacto de la nariz con la cadera), gestos (manos, gestos grandes y pequeños, tocar varias partes del cuerpo o la cara), mimetismo (movimiento de la cabeza y la cara).

## Paso 2

Subdivisión de la cara en tres partes, frontal (frente y cejas), media (mirada, contacto visual), boca y mentón (comisuras de la boca/pliegue amargo o dulce, apertura/cierre de la boca).

---

### La retroalimentación...

**...se refiere a un conjunto de información que el emisor envía al receptor sobre su comportamiento o algo que ha dicho.**

- SE PUEDE DAR RETROALIMENTACIÓN, PERO TAMBIÉN SE PUEDE RECIBIR -

Preguntar y reflexionar sobre los efectos de la propia comunicación o comportamiento promueve la creación de una interacción más fluida y un clima positivo.

A menudo uno está convencido de que ha enviado cierto tipo de mensaje, pero a veces llega al receptor algo completamente diferente.

## Preguntas que hacer...

- ¿El interlocutor ha distorsionado el mensaje?
- ¿El contexto no era apropiado?
- ¿Era la emoción subyacente demasiado fuerte?
- ¿Hemos sido exhaustivos?

Decidir si asimilar

Verifica la comprensión de los comentarios para ver si todo se ha entendido correctamente.

## ¿QUÉ HACER?

No ser defensivo o agresivo

**Elaborar**



# Discapacidades

---



## Discapacidad



## Paso 1

### Definición

La discapacidad se define como una limitación o pérdida de la capacidad para realizar una actividad en la forma o en la medida que se considera normal para un ser humano.

**La discapacidad es la objetivación de una deficiencia y como tal refleja trastornos multifuncionales a nivel de la persona.**

## Paso 2

### Persona con discapacidad

Según la **OMS - Organización Mundial de la Salud**, una persona con discapacidad es una persona que no puede realizar las actividades básicas de la vida diaria de forma independiente (incluso con ayudas). El concepto de invalidez, por tanto, es equivalente al de minusvalía, tal y como se define en la ley 104/1992.

*Una persona con discapacidad es aquella que presenta una deficiencia física, psíquica o sensorial, estabilizada o progresiva, que le provoca dificultades de aprendizaje, relacionales o de integración laboral y que conduce a un proceso de desventaja o marginación social.*

*(Ley 104/1992).*

### Paso 3

## ¿Qué es una discapacidad?

El estado de discapacidad considera el impacto de la deficiencia en la vida social de la persona, y la dificultad de integración en el contexto social. Expresa una condición de desventaja social resultante de una deficiencia o de una discapacidad que limita o impide a una persona cumplir con su función normal en relación con la edad, el género y factores socioculturales.

## Paso 4

### Invalidez civil

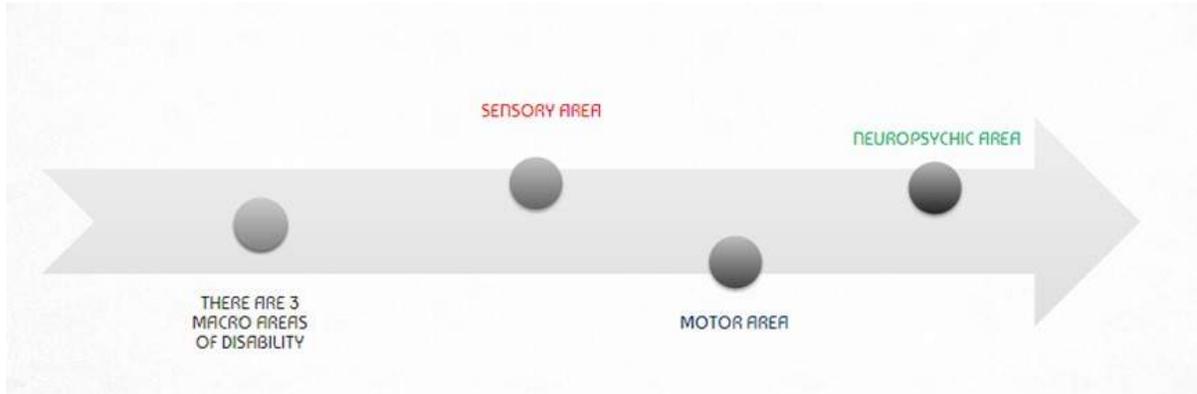
La invalidez civil, por su parte, tiene en cuenta las deficiencias físicas, psíquicas y sensoriales congénitas y adquiridas, cuantificándolas en una medida de porcentaje que determinará el posible reconocimiento de prestaciones económicas y/u otras prestaciones.

**La gravedad no está relacionada con el porcentaje de discapacidad** sino con el hecho de que la discapacidad haya reducido la autonomía personal hasta tal punto que se requiera una intervención de atención integral en el ámbito individual o en el ámbito de las relaciones.

## Autonomía

El concepto de autonomía es siempre social. Los autónomos son aquellos a quienes se les enseña a hacer por sí mismos ciertas operaciones de la vida diaria, a asumir roles, a construir relaciones significativas. La persona autónoma, entonces, es aquella que ha "pasado" por un proceso de normalización. Es un adulto que debe actuar como le conviene idealmente a una persona "normal".

¿Ser autónomo significa entonces ser 'normal'? ¿Y "normal" en relación a qué? Lo que quiere decir es que una persona se vuelve autónoma no cuando está en condiciones de determinar su propio comportamiento, sino cuando se conforma con hacer lo que creemos que debe hacer.



## La comunicación en la relación de ayuda

### EXPECTATIVAS DEL EDUCADOR

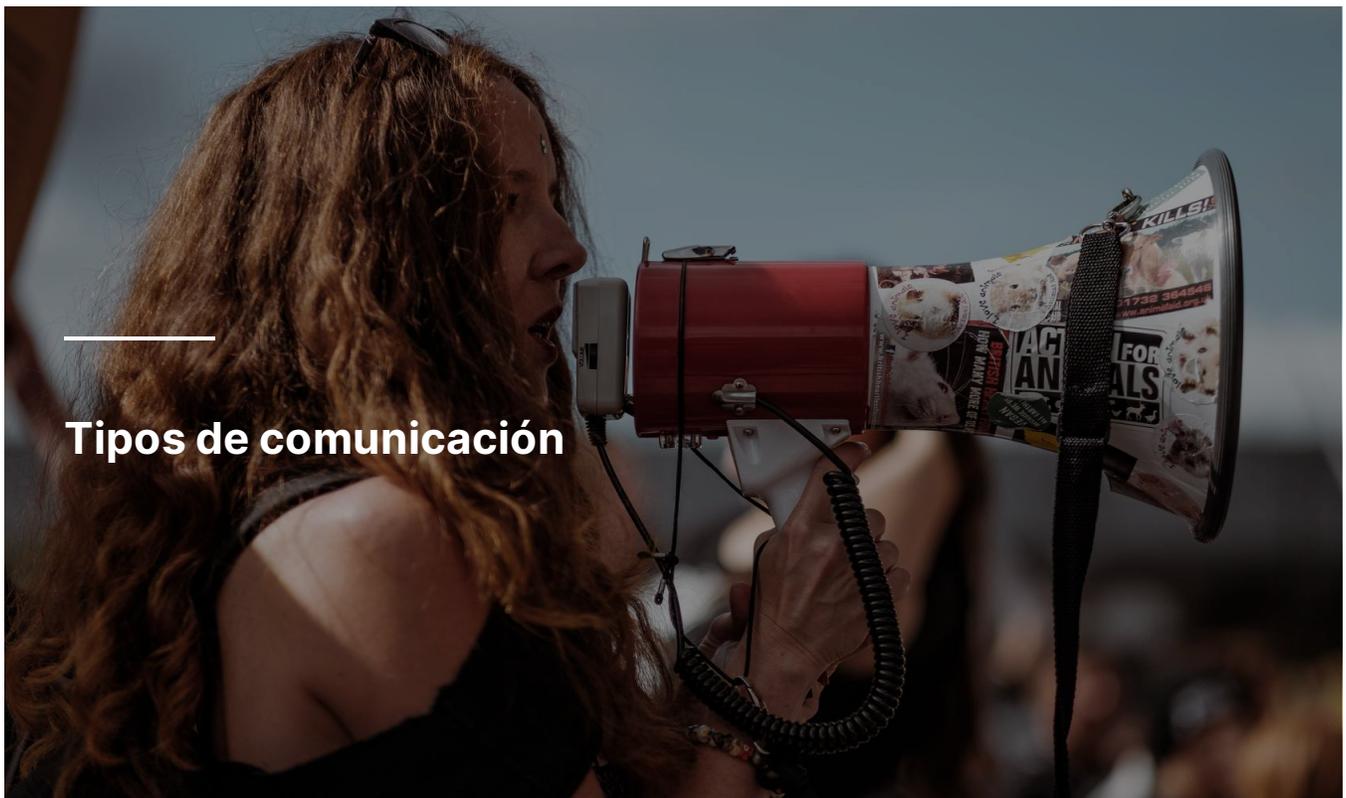
### EXPECTATIVAS DEL CLIENTE

- Estar por encima de las partes.
- Ser bueno cumpliendo su "misión".
- Prestar atención a los aspectos narcisistas.

### EXPECTATIVAS DEL EDUCADOR

### EXPECTATIVAS DEL CLIENTE

- Ser aceptado y tomado en consideración.
- Poder compartir el malestar.
- Liberarse del dolor.



## Tipos de comunicación

Después de considerar los aspectos generales de la comunicación, hay que considerar los **aspectos particulares:**

La comunicación tiene que ser **dirigida**, difiere

Junto con los niños y las personas con discapacidad, los ancianos son los más vulnerables de la comunidad. Estas personas, más que cualquier otra, merecen una cuidadosa atención en términos de aspectos de comunicación, sin mencionar el hecho de que es más probable que los servicios se acerquen a ellos.

Al igual que los niños, las personas mayores forman parte de la población considerada de mayor riesgo, aunque es necesario

según la persona que  
está frente a ti y según  
las necesidades que trae.

superar algunos clichés ya que siempre se enmarcan como  
personas frágiles, enfermas, confundidas, inactivas.

Comunicarse con una  
persona mayor no es  
como comunicarse con  
un niño o una persona  
con discapacidad.

**CONTINUAR**

## **Estado de salud del usuario**

Inicialmente se debe considerar el estado general de salud (audición, atención, olfato, memoria, alguna medicación en el lugar, etc.).

Posteriormente, hay que considerar otros aspectos:

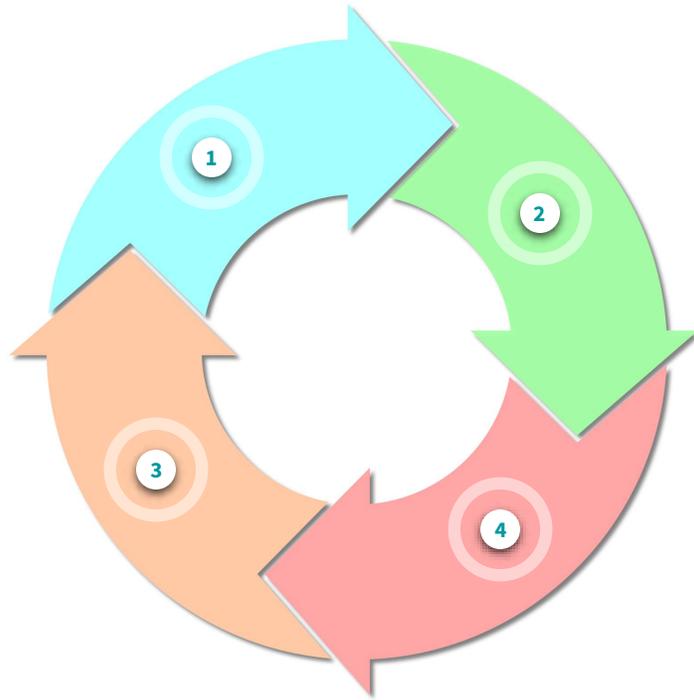
- Disminución de la capacidad de adaptación.
- Menos experiencia en la defensa contra amenazas externas.
- Recuperación más lenta.
- Menores niveles de ansiedad y menor duración.

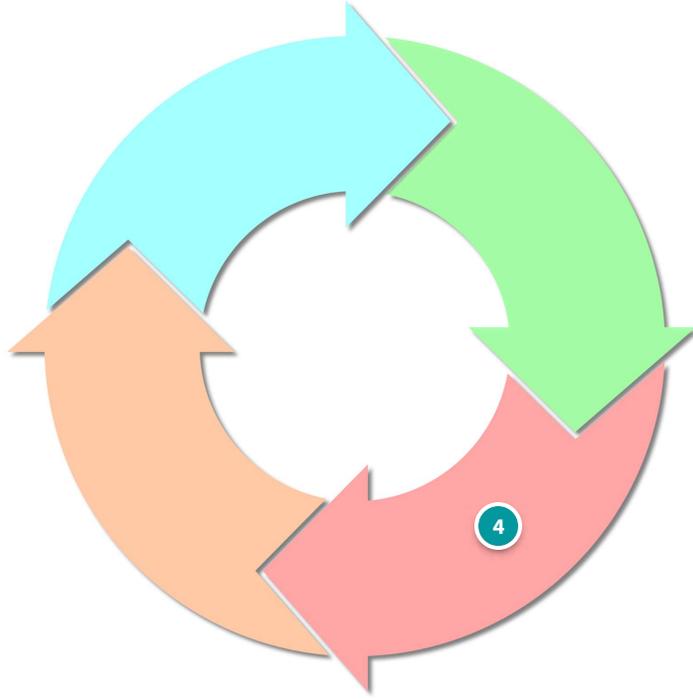
El trauma emocional actúa más profundamente, la emotividad es menos visible, el anciano tiende a sufrir en silencio, muchas veces absteniéndose de pedir ayuda.

Tendencia a la autonomía y la autosuficiencia.

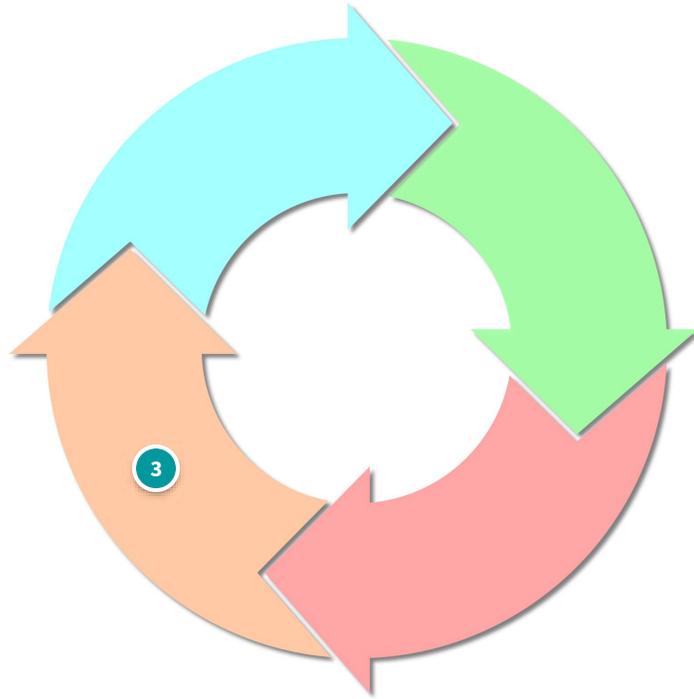
CONTINUAR

## Estrategias de comunicación y comportamiento

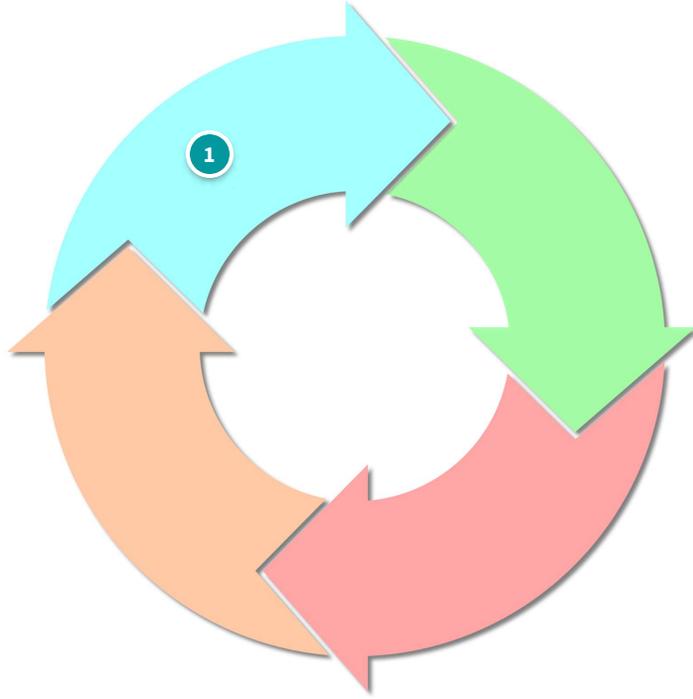




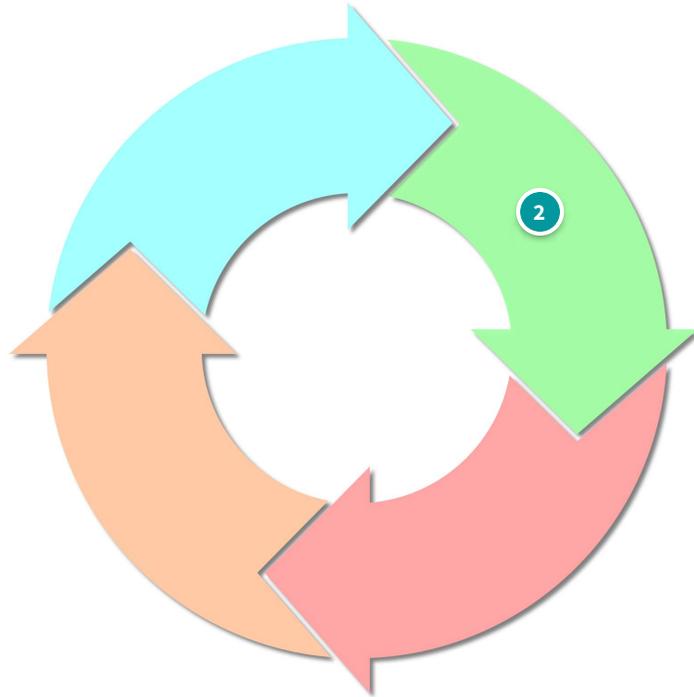
Ayudar a mantener la independencia en las actividades de la vida.



Controlar las transferencias y los movimientos, eliminando los objetos peligrosos y garantizando una iluminación adecuada.



No comunicarse con metáforas sino con un lenguaje sencillo, claro y con gestos coherentes.



Mantener una actitud tranquila, cortés y tranquilizadora.

## Soluciones de comunicación

En base a las características psicopatológicas del usuario, se definen requisitos y técnicas para facilitar un correcto flujo de comunicación.

Disminución de las habilidades motoras: movimientos más lentos, mala coordinación, dificultades con las acciones motoras finas	Reducir la necesidad de coordinación motora y la interacción con las dos manos
Disminución de las capacidades sensoriales: pérdida de visibilidad y percepción del color, aumento de la sensibilidad al deslumbramiento.	Usar de colores primarios llamativos; agrandar los elementos de la interfaz; permitir a los usuarios ampliar la interfaz, aumentar el tamaño de las áreas para tocar o pulsar
Disminución de las capacidades	Usa sonido de baja frecuencia

<p>sensoriales: disminución de la detección del tono de los sonidos</p>	
<p>La agnosia puede dificultar el uso de la plataforma; presentar materiales en múltiples modos puede ayudar a aumentar la comprensión</p>	<p>Múltiples modos de entrada, como incluir subtítulos en el audio y lectores de pantalla para mejorar el texto. También usan indicaciones de audio para señalar cualquier cambio de estado. Lectura de palabras resaltadas de oraciones mediante voz sintética y aparición automática de imágenes correspondientes a palabras o frases</p>
<p>Simplicidad de diseño necesaria</p>	<p>Interfaces autodescriptivas, con todas las acciones posibles incluidas</p>
<p>Problemas para procesar el lenguaje y los números. Problemas para descifrar entradas auditivas o escritas - AFASIA</p>	<p>Evitar múltiples ventanas, pantallas complejas o desordenadas. Considerar múltiples modos de entrada; etiquetar botones clave con signos y símbolos no verbales. Usar un lenguaje sencillo en oraciones cortas y concisas. Usar etiquetas y signos claros</p>

# Conflictos

---



---

**Un conflicto es una lucha y un choque de intereses, opiniones o incluso principios. Siempre hay conflictos en la sociedad y la base del conflicto puede variar.**

# Puede ser personal, racial, de clase, político e internacional.

## Diferentes definiciones de conflicto

- Lucha por los valores y esfuerzos por poseer un estatus, poder y recursos especiales. Dentro de este proceso, los oponentes intentan dañarse y eliminarse unos a otros. (Lewis Alfred Coser)
- Inevitabilidad, porque las personas son diferentes. Significa que la comprensión, los valores, el temperamento, el estilo de comunicación, los modales, las actitudes, etc., hacen que los conflictos sean inevitables. (Gary P. Gross, Jean H. Names, Darell Beck)
- Situación de estrés en la que dos o más partes intentan implementar planes de acción que pueden o no ser diferentes. Lo único es que saben que la otra parte está en contra. (Rüttinger)
- Situación de comunicación que se puede ilustrar con dependencia de las partes, esperanza de resultados diferentes, empeoramiento de las relaciones y deseo de resolver la tensión rápidamente. (Lulofs ja Cahn)

## Resumiendo: el conflicto...

- está conectado con las relaciones
- es entre diferentes partes
- siempre tiene un problema principal: la razón por la cual las personas han creado conflictos entre sí
- es a menudo un poder, ya sea abiertamente u oculto.

**El problema  
principal de un  
conflicto...**

- sin embargo, la implementación del poder es un aspecto importante para manejar conflictos o para resolverlos.

**CONTINUAR**



### **Diferentes definiciones de poder**

- Habilidad para lograr un objetivo establecido.

- La capacidad de una de las partes para crear, consciente o inconscientemente, cambios en los sentimientos o el comportamiento de otras partes.
- La capacidad de una persona para hacer que la otra haga cosas que nunca había hecho.

---

**También el prejuicio podría ser el tema principal de un conflicto.**

**Los prejuicios influyen en el proceso de un conflicto, especialmente creando un entorno. Superar los prejuicios a menudo significa resolver el conflicto.**

### **Conflicto de roles**

- La situación en la que la persona tiene que cumplir dos roles opuestos diferentes.
- El conflicto siempre es recurrente, y las soluciones no suelen ser definitivas. De vez en cuando surgen nuevos aspectos para generar nuevos conflictos.
- Es posible resolver un conflicto desde el principio, pero esto requiere la capacidad de definir neutralmente el problema principal y la reacción a esa definición. Si es destructivo desde el principio, entonces es difícil resolverlo más adelante.

## Lo que genera conflicto

Información diferente

Valores diferentes

Aspectos semánticos - conflictos cognitivos

Diferentes objetivos

## Clasificación del conflicto

- Conflicto de valores
- Conflicto cognitivo
- Conflicto objetivo
- Conflicto emocional

# Comunicación alternativa

---



- Toda persona tiene derecho a comunicarse
- La comunicación es una parte inseparable de la vida cotidiana
- La comunicación debe ocurrir en todas partes







- Se necesita una comunicación alternativa cuando el habla verbal de las personas no es lo suficientemente clara para comunicarse
- Gestos, señalar, imágenes ayudarán a explicar el mensaje
- La comunicación alternativa se puede usar temporalmente si el desarrollo del habla se ha retrasado
  
- Tanto las personas dependientes como su red deben tener las habilidades para utilizar la comunicación alternativa
- La red: parientes, familia, hospital, cuidador, conductor de autobús....

- La comunicación alternativa debe usarse en actividades diarias: comer, caminar, vestirse...



**CONTINUAR**

## Herramientas que reemplazan o apoyan la comunicación



## Paso 1

### Objetos



Objeto como herramienta para la comunicación: el objeto tiene el significado de definir algún tipo de actividad.

## Paso 2

### Fotos



Las fotos pueden ser sobre:

- Objetos
- Actividades
- Entorno
- Situaciones

Paso 3

Libro de fotos de comunicación



## Paso 4

# El Pictograma Ideograma de Comunicación



- Banco de fotos basado en ordenador
- Objetos blancos sobre fondo negro

## Paso 5

### PCS – fotos y banco de fotos



PCS – Símbolos de comunicación de imágenes

Boardmaker - programa de ordenador para procesar imágenes

Picture as a symbol

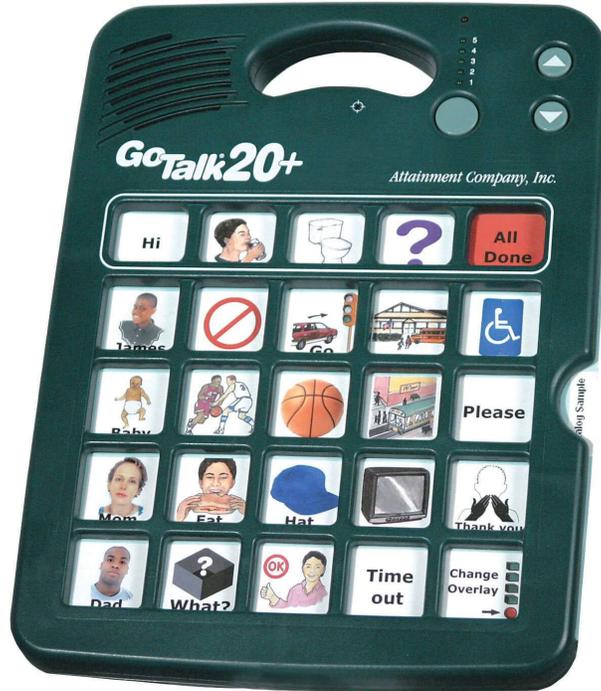
Paso 6

Cammy usando un botón Big Mac



Paso 7

# Comunicadores



## Tabletas



[Augmentative & Alternative Communication](#)

## Señales



Cuando utilices señales, debes tener en cuenta:

- Restricciones sensoriales: el gran tamaño de la foto, la distancia entre ellas.
- Restricciones motoras: las restricciones del diseño de las fotos, el tamaño excesivo de la página
- Restricciones cognitivas

## Conclusión

- Las herramientas de comunicación de alta tecnología (comunicadores, programas de ordenador) son para personas que tienen buenas habilidades cognitivas
- Los niños deben tener cierta edad para usar AAC

## **Mitos relacionados con el uso de CAA**

AAC es la última solución para aprender el habla y el lenguaje

AAC detiene el desarrollo del habla

Se deben tener conocimientos y habilidades especiales para aprender ACC.

# Empoderamiento

---



Es el grado de **autonomía** y **autodeterminación** en las personas y en las comunidades. Esto les permite representar sus intereses de manera responsable y auto-determinada, actuando bajo su propia autoridad.

Es el proceso de volverse más fuerte y más seguro, especialmente para controlar la propia vida y reclamar los propios derechos. El **empoderamiento como acción** se refiere tanto al proceso de auto-empoderamiento como al apoyo profesional de las personas, que les permite superar su sensación de impotencia y falta de influencia, y reconocer y utilizar sus recursos.

## Personas empoderadas

- establecen sus propios objetivos y toman sus propias decisiones
- tendrán voz y serán tratadas como ciudadanos iguales
- sus experiencias y sentimientos serán valorados, escuchados y respetados
- conocerán sus derechos y podrán actuar sobre ellos
- conocerá sus derechos y podrá actuar sobre ellos
- tendrán la libertad y el apoyo que necesitan para hacer las cosas que son importantes para ellas

**CONTINUAR**



## Motivación

El término motivación proviene de la palabra latina *movre*, que significa movimiento.

Es algo que hace que las cosas sucedan.

Es un estado, condición o proceso que precede a un comportamiento determinado o es la causa de este comportamiento. La motivación incluye diferentes tipos de motivos.

## Motivadores externos e internos

Externos	Internos
Recompensa monetaria	Crecimiento personal

Externos	Internos
Poder	Satisfacción personal con buenos resultados
Título	Conducir el desarrollo de otros
Reconocimiento público	Acción personal con propósito
Estatus social	Seguir las propias convicciones
Ganar a otros	

<b>+ Externos positivos</b> <i>Hazlo y recibirás un bonus</i>	<b>+ Internos positivos</b> <i>Quiero hacerlo</i>
<b>- Externos negativos</b> <i>Hazlo, o serás castigado</i>	<b>- Internos negativos</b> <i>No quiero hacerlo</i>

**CONTINUAR**

***Inclusión***

- Motivación
- Información
- Comunicación
- Reconocimiento
- Retroalimentación
- Aprendizaje y crecimiento personal



*"Trata a la persona como es y seguirá siendo la misma, pero cuando la trates como debe ser, se convertirá en esa persona."*

Goethe