



Teoría de la comunicación



En este recurso estudiaremos la comunicación, su importancia, los canales y técnicas de comunicación asertiva para aplicar en la asistencia a personas adultas mayores (PAM).

Teoría de la comunicación

“La comunicación constituye un fenómeno natural, cotidiano e inherente al ser humano” (López, Parada y Simonetti, 1999, p. 17).

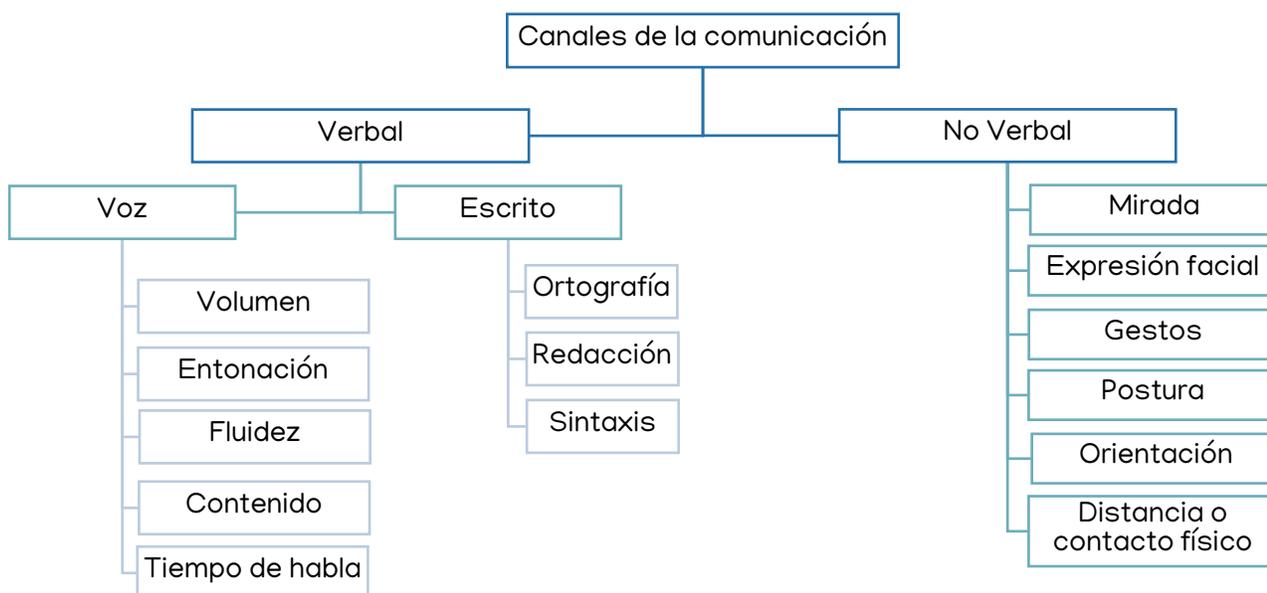
Es un proceso más o menos complejo en el que dos o más personas se relacionan y, a través de un intercambio de mensajes con códigos similares, tratan de comprender e influirse de forma que sus objetivos sean aceptados en la forma prevista, utilizando un canal que actúa de soporte en la transmisión de la información (Hofstadt, 2003).

Importancia de la comunicación

La persona asistente facilita un servicio a personas y debe coordinar su labor con otras personas profesionales, he ahí la importancia de cómo se expresa.

Canales de la comunicación

La comunicación tiene dos canales, el verbal y el no verbal, cada uno de estos cuenta con diferentes elementos que podemos ver en este esquema.





Canal verbal

Volumen de voz.

El volumen de voz a utilizar debe ser lo suficientemente alto para que la otra persona le escuche, sin perder el respeto y que sea amable.

Un alto volumen de voz puede indicar seguridad y dominio, pero hablar demasiado alto sugiere agresividad, ira o tosquedad.

El cambio de volumen sirve para enfatizar puntos.

Entonación.

Significa que las mismas palabras pueden expresar diferentes sentimientos como esperanza, afecto, sarcasmo, ira, excitación o desinterés. Poca entonación indica aburrimiento o tristeza.

Como ejercicio intente decir la expresión “*está bien*” con distintos tonos, como si intentara sonar de forma alegre, despreocupada, molesta o impaciente.

Fluidez.

Es la capacidad de mantener una conversación de forma fluida, sin pausas innecesarias o palabras para rellenar mientras se piensa cómo decir algo.

La falta de fluidez se evidencia en las vacilaciones, falsos comienzos, repeticiones, períodos largos de silencio, frases de relleno (“*ya sabes*”, “*bueno*”, “*ahh*”, “*ehh*”), tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido.

Se pueden presentar en conversaciones cotidianas, pero su uso excesivo puede causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad.

Contenido.

Son los temas de los cuáles se habla, es más agradable conversar con una persona que tiene diversidad de temas, que hablar con una persona que siempre habla de lo mismo.

Es importante utilizar expresiones de atención personal, comentarios positivos, hacer preguntas, refuerzos verbales, emplear el humor, así como tener variedad de temas y expresiones en primera persona.

Tiempo de habla.

Es el tiempo que se mantiene hablando una persona (apenas habla o habla demasiado). Las personas que apenas hablan pueden ser poco interesantes y las personas que hablan demasiado cansan a su interlocutor.

La comunicación es un intercambio recíproco, por eso es importante que las personas tengan una participación similar en la conversación.



Ortografía.

Al escribir se debe hacer un correcto uso de las mayúsculas, el acento ortográfico (tilde), los signos de puntuación (. , ;), los signos de admiración y exclamación (¡ ! ¿ ?) y de las letras que más se relacionan con errores ortográficos (“v-b”, “m-n”, “s-c-z” y “h”).

La ortografía es importante para redactar documentos sobre la asistencia realizada a la PAM, como el plan semanal de asistencia y la bitácora.

Redacción.

Al redactar es importante tener claridad sobre ¿qué se va a escribir?, ¿qué mensaje se desea comunicar? y ¿a quién va destinado lo escrito?

La redacción debe utilizar un lenguaje apropiado y claro para la persona que lo va a leer.

Es recomendable realizar primero un borrador y cuidar la ortografía, por ejemplo, es importante evitar la abreviación incorrecta de palabras (“k” por “que”) y el uso de mayúsculas porque da la impresión de que SE ESTÁ GRITANDO.

Sintaxis.

Es el orden de las palabras dentro de una frase u oración (sujeto, verbo, predicado).

Canal no verbal

Mirada.

Se recomienda mirar a la otra persona a los ojos, de forma más general, en la mitad superior de la cara.

La gente que mira más es vista como más agradable. Mirar o no mirar tiene significados emocionales: ira, interés, sumisión o vergüenza.

Expresión facial.

La expresión facial permite expresar e identificar los sentimientos y las emociones de las personas.

Existen 6 emociones universales: ira, miedo, asco-desprecio, sorpresa, alegría, tristeza.



Gestos.

Se expresan por las manos, en menor grado la cabeza y los pies. Permiten hacer énfasis en el mensaje.



Postura.

Es la posición del cuerpo y de los miembros (brazos y piernas), la forma en que se sienta la persona, como está de pie, y cómo camina. La postura refleja actitudes y sentimientos de la persona sobre sí mismas y su relación con los demás.

Orientación.

Es la posición que se toma al hablar con otra persona, es recomendable estar a la misma altura que el interlocutor, por ejemplo, si la PAM está sentada se busca una silla para sentarse a su lado.

La posición frontal modificada es la más recomendada, las personas se ubican ligeramente a un ángulo de 10 a 30 grados de la otra persona (no de frente, digamos que en diagonal), ya sea que estén de pie o sentados.

Distancia o contacto físico.

Se refiere al campo o distancia permitida entre dos personas que hablan, entre más confianza se tengan, el espacio se reduce y aumenta el contacto físico.

Como asistente es importante siempre respetar el espacio personal de la PAM y utilizar el contacto físico estrictamente necesario, cuando se conversa y se quiere expresar empatía por medio del contacto físico se recomienda tocar el hombro de la persona.

Técnicas de comunicación asertiva.

La comunicación asertiva es aquella que nos permite expresar lo que pensamos, sentimos y queremos, sin herir a la otra persona.

Mensajes yo

Consiste en esta comunicación asertiva donde se expresa la situación, lo que se siente, las consecuencias que implica y lo que se espera de la otra persona, para que sea más claro, siga estos pasos:

1. Describa la situación sin condenar el comportamiento de la otra persona.
2. Describa el propio sentimiento.
3. Describa objetivamente las consecuencias del comportamiento.
4. Exprese lo que se quiere o espera de la otra persona.



Por ejemplo, imagine que otra persona asistente del trabajo olvidó anotar en la bitácora que la persona adulta mayor fue llevada a la Clínica porque se sentía mal, veamos lo que se le podría decir en cada paso:

1. **Describa la situación:** *“Cuando se omite información en la bitácora”.*
2. **Describa lo que siente:** *“Me siento preocupada (o)”.*
3. **Describa la consecuencia:** *“Porque afecta la atención de la PAM”.*
4. **Describa lo que quiere:** *“Te pido, por favor, que anotes en la bitácora datos importantes como una visita a la Clínica”.*

Disco rayado

Esta técnica consiste en la repetición serena de palabras que expresan nuestros deseos una y otra vez, ante la insistencia de otros por acceder a los suyos. Evita tener que poner excusas falsas.

En otras palabras, es repetir el propio punto de vista una y otra vez, con tranquilidad, sin entrar en discusiones ni provocaciones que pueda hacer la otra persona.

Por ejemplo, imagine que está atendiendo a una PAM con demencia, e insiste repetidamente que le den café, pero éste estará listo en un momento, la conversación con esa PAM puede ser la siguiente:

- PAM:** *“oiga, deme café”.*
- Asistente:** *“en 15 minutos estará listo”.*
- PAM:** *“oiga ¿y mi café?”.*
- Asistente:** *“lo están preparando, en 15 minutos estará listo”.*
- PAM:** *“oiga, aquí no me dan de comer, me da un café”.*
- Asistente:** *“sí, con gusto, ya se está preparando”.*

Banco de niebla

Consiste en dar la razón a la persona, cuando puede haber algo de cierto en sus críticas o peticiones, pero negándose a la vez, sin entrar en mayores discusiones. Se deja claro que no se va a cambiar de postura.

Por ejemplo, imaginemos este panorama en una familia:

- Esposa:** *“Paco, ¿podrías ir a recoger a los niños al colegio?, tengo que preparar la lección para mañana y creo que no me dará tiempo”.*
- Esposo:** *“Lo siento María, pero acabo de volver del trabajo y estoy muy cansado, ve tu”.*



Esposa: “Se que estás muy cansado, normal porque te esfuerzas mucho en tu trabajo. Tu jefe debería de darse cuenta de eso y no cargarte con tantas tareas. Pero te pido el favor de que recojas los niños, ya que tengo que hacer este trabajo para mañana. Luego podremos descansar”.

Esta técnica también funciona cuando se reciben críticas y no se debe entrar en discusión. Por ejemplo, imagine que una PAM a la que asiste le empieza a criticar.

PAM: *“No me gusta nada la ropa que llevas”.*

Asistente: *“Es posible que tengas razón...”.*

PAM: *“Pareces un perico con esa ropa...”.*

Asistente: *“Puedes tener razón...y parezca un perico...”.*

Aplazamiento asertivo

Consiste en posponer la respuesta que vayamos a dar a la persona que nos ha criticado, hasta que nos sintamos más tranquilos y capaces de responder correctamente.

Esto implica tomarse un tiempo, alejarse de la persona y cuando se vuelva a sentir en calma ante la situación, hablar con la persona para resolverlo. Para ello puede utilizar la técnica de mensajes yo.

Ignorar

Consiste en no prestar atención cuando la otra persona está enojada y tememos que sus críticas terminen en insultos.

Cuando una persona está enojada, la principal recomendación es cuidarse y alejarse. Si es una persona adulta mayor y no es conveniente dejarla sola, se debe mantener la distancia necesaria para que no nos haga daño, pero que nos permita ver qué está haciendo.

Pregunta asertiva

Consiste en “pensar bien” de la persona que nos critica y dar por hecho que su crítica es bien intencionada (independientemente de que realmente lo sea).

Entonces, pedimos una aclaración que es información acerca de los argumentos, solicitando que sea específica.



Por ejemplo, imagine que una persona con la que trabaja le hace un comentario para criticar su trabajo, veamos cómo se puede usar la pregunta asertiva.

Asistente: “Dime, ¿qué es lo que no te gusta de cómo hago mi trabajo?”.

En este recurso estudiamos que la comunicación es un proceso natural que se realiza tanto de forma verbal, como no verbal y que la comunicación asertiva es aquella que nos permite expresar lo que pensamos, sentimos y queremos sin herir a la otra persona, así mismo, estudiamos 6 técnicas de comunicación asertiva que pueden ser útiles para resolver un conflicto durante la asistencia de la PAM.



Fuentes de información

- Barrios Marcos, F. (sf). *larelajación.com*. Obtenido de <http://www.larelajacion.com/larelajacion/27visualizacion.php>
- Caballo, V. E. (1995). *Manual de Técnicas de Terapia y Modificación de Conducta*. España: Siglo Veintiuno Editores.
- Hofstadt Roman, C. J. (2003). *El libro de las habilidades de la comunicación. Como mejorar la comunicación personal*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- López, A., Parada, A., & Simonetti, F. (1999). *Psicología de la comunicación*. México: Alfaomega Grupo Editores.
- Valdés Lazo, J. (2004). *Comunicación asertiva para la expresión y el desarrollo de la autoestima*. <https://www.slideserve.com/aziza/comunicacion-asertiva>.

Las imágenes, iconografía, fotografías y demás elementos utilizados para ilustrar los diferentes temas expuestos, fueron extraídos de diferentes sitios web externos a nuestra Institución, sin embargo, con el fin de respetar los derechos de autor y convexos aclaramos que estas serán utilizadas única y exclusivamente con fines educativos.