



¿CÓMO INTERACTUAR CON UNA PERSONA CON DIVERSIDAD COMUNICATIVA?

HUMANIZA

Genera espacios de comunicación cordiales, empáticos, respetuosos, personalizados y eficaces.

DIVERSIFICA

Utiliza todas las modalidades de comunicación que tengas a disposición.

COMPRUEBA

Que ambas partes hayan comprendido lo mismo.

CONOCE

Las diferentes estrategias comunicativas, para que puedas escoger la más adecuada.

ADÁPTATE

Al estilo comunicativo de cada persona.

CONÓCETE

Monitorea tus emociones y reacciones, mantén tu equilibrio durante interacciones difíciles.

ESTRATEGIAS PARA FACILITAR LA INTERACCIÓN CON PERSONAS CON TRASTORNOS DE LA COMUNICACIÓN

- **No olvides que la comunicación es multimodal.** Independiente de que la persona ocupe algún sistema de comunicación en específico, o bien se pueda comunicar mediante el habla, no olvides apoyarte en formatos no verbales de comunicación. Así, podrás entregar información o matizar algunas ideas con tus gestos, expresiones faciales, movimientos corporales y/o cambios en la entonación. Del mismo modo, siempre presta atención a cómo tu paciente los usa, te informará mucho más que sus palabras respecto a su estado de ánimo, emociones, necesidades, etc.
- **Aprovecha todas las instancias posibles para entablar un acto comunicativo.** Independiente de su nivel de conciencia, toma la iniciativa para comenzar un acto comunicativo, siempre adecuando contenido y estilo a las características de cada persona. Un saludo cordial es siempre recomendable incluso en personas sedadas. Con aquellos más alertas no pierdas la oportunidad de conversar, conocerás mucho más sobre quien recibe tus cuidados y procedimientos. Cuando pases cerca de un paciente que no debas atender, no olvides que un gesto amigable puede ser suficiente para demostrar tu franca preocupación por su bienestar.
- **Adecúate a los diferentes métodos de comunicación.** Muchos de quienes tienen una dificultad comunicativa requieren de un sistema de comunicación: cuadernos, tableros, alfabetos, imágenes y/o dispositivos tecnológicos, son algunos de estos. Si el paciente tiene uno en su unidad, asegúrate que esté a su alcance, ayúdalo a posicionarlo si es necesario y úsalo como una forma válida de comunicar. En caso de que tengas dudas sobre su uso, o te encuentras frente a un paciente que no cuenta con uno y piensas que se beneficiaría de su uso, consulta al equipo de Fonoaudiología.
- **Verifica que la persona esté en óptimas condiciones para comunicarse.** Muchos de nosotros requerimos de algunas ayudas técnicas para facilitar nuestra comunicación. Los anteojos facilitan el contacto visual y la lectura. Los audífonos permiten una mejor escucha. Mientras, las prótesis dentales facilitan la articulación durante el habla. Asegúrate que la persona que las necesite, las tenga. Si no es así, infórmalo para buscar como equipo alguna solución. Del mismo modo, has que el ambiente sea el apropiado, con una adecuada luminosidad y bajo nivel de ruido, si es necesario: enciende la luz, apaga el televisor o solicita que las otras personas de la habitación hablen más bajo.
- **Mantén una escucha activa en las interacciones que lo requieren.** La escucha activa es más que oír atentamente lo que el otro dice, incluye predisponerse para poder comprender todo el mensaje, incluida las intenciones y emociones, de una manera empática validando la emoción del otro. Esto es muy importante cuando la persona, en un acto de confianza, desea ser escuchado por ti. La escucha activa frente a un paciente implica: no distraerse, interrumpirlo, juzgarlo, descalificar lo que siente, u ofrecer ayuda prematura sin tener toda la información. Si tus otras responsabilidades en un momento determinado no te permiten escuchar activamente a una persona, díselo y acuerda con ella un momento cercano para poder hacerlo después.

ESTRATEGIAS PARA FACILITAR LA INTERACCIÓN CON PERSONAS CON TRASTORNOS DE LA COMUNICACIÓN

- **Otorga tiempo y guía para que la persona se dé a entender.** Muchas de las personas con dificultades comunicativas requieren más tiempo, la fatiga y los cambios cognitivos los hacen necesitar pausas para reordenar sus ideas. Otorga el tiempo necesario, apoyando con el uso de las otras estrategias mencionadas en este documento, nunca adivinando. Si otorgar tiempo no es suficiente, apoya a que la persona utilice otra modalidad (escritura, dibujo, gestos u otro). También es importante que guíes a la persona si esta se va del tema, si esto ocurre pregúntale sobre qué estaban hablando, o bien, reintroduce el tema de manera respetuosa.
- **Verifica que ambos estén entendiendo lo mismo.** Cuando hablamos por un buen rato y al final nos damos cuenta de que el otro entendió algo muy distinto, resulta muy frustrante. Por ello, es importante que vayas chequeando que comprendes lo que la persona desea comunicar, retroalimenta con gestos y repite las ideas más importantes de lo que entendiste. Para conversaciones más largas, has un pequeño resumen para corroborar que todo haya quedado claro para ambos.
- **Utiliza un lenguaje cercano y no infantilizado.** Independiente de la forma en que te comuniques con la persona, evita que este sea innecesariamente elaborado. Frases cortas, sencillas y concretas son más fáciles de entender por quién tiene un problema de comunicación. Del mismo modo, el uso de gestos debe basarse en aquellos de uso más frecuente, si es necesario el dibujo resguarda que sea simple. En casos de que la persona no entienda lo que le dices y la repetición no es suficiente, reformula tus ideas en frases más cortas, o bien, segmentando la idea global en ideas más pequeñas. Recuerda que simple no significa infantilizar a la persona, evita el uso de diminutivos para referirte a la persona, o usar el estilo de habla utilizado con los niños.
- **Evita anticipar o adivinar lo que la persona desea comunicar.** Es muy frustrante para un paciente que intente adivinar lo que quiere decir, llevándolo incluso a poner término anticipado a la interacción sin haber satisfecho su necesidad. De hecho, muchos pacientes se pueden agitar por este motivo. Dale tiempo para expresarse, apóyate en otras modalidades o sistemas de comunicación, si es necesario. Cuando sea muy difícil, utiliza preguntas cada vez más cerradas, yendo desde lo general a lo específico. Por ejemplo, en un paciente que no se puede mover y tiene afonía, pero puede articular: ¿es sobre ti? ¿es bueno o malo? ¿te genera dolor? ¿arriba o abajo de la cadera? ¿es en la pierna o el pie? ¿pie derecho o izquierdo? ¡Ok lo tengo! También puedes usar preguntas que la persona responda con "sí" o "no", o bien, entregar alternativas. El proceso puede ser un poco más largo, pero te aseguras de llegar al punto.
- **Respetar la privacidad y el deseo de no comunicar.** La decisión de que un tema personal sea público o no, es un derecho de todas las personas. Cuida que la información que la persona te entregue no sea vista o escuchada por otros, cuando esta no lo desee. Si no es posible bajar la intensidad de la voz, puedes hacer uso de biombos, o bien, utilizar otras modalidades de comunicación, como la escritura. Por otro lado, hay personas que no desean hablar de sus asuntos, acógelos y no los fuerces a que te cuenten qué les pasa. Sin embargo, es importante que siempre informes que, para poder ayudarles de mejor manera, deben tratar de ser lo más explícitos posibles sobre lo que les pasa.

ESTRATEGIAS PARA FACILITAR LA INTERACCIÓN CON PERSONAS CON TRASTORNOS DE LA COMUNICACIÓN

- **Resguarda el respeto mutuo.** El respeto es uno de los soportes más importantes de la comunicación. Sin embargo, algunas veces es complejo llevarlo a la práctica, especialmente ante personas con conductas inadecuadas o agresivas. Ante esto, es importante mantener tu sintonía emocional y la calma, evitando, por ejemplo, responder al enojo de la persona con tu enojo. Responde con una voz normal, evitando cualquier descalificación, haciendo notar que la conducta no es adecuada, pero sin buscar una reflexión profunda de la situación, no es el momento. Cuando todo se haya calmado es recomendable conversar con la persona, para reforzar que ese tipo de conducta no es aceptable, llegar a acuerdos y evitar que se dañe el vínculo. Por último, recuerda que, si sientes que no estás en las mejores condiciones para enfrentar en ese momento la situación, pide apoyo a alguien de tu equipo.
- **Establece tu red de apoyo.** Es normal y esperable que, al relacionarnos día a día con la persona que atiendes, se cree un vínculo afectivo, respetuoso y en ocasiones selectivo. Sin embargo, es posible que este vínculo no exista, o bien, sea débil. Si este es el caso y se requiere comunicar información sensible, determina con qué persona del equipo de salud o familiar se podría sentir más cómodo hablando de estos temas. En el caso de que no visualices a alguien que pueda ayudar en esta tarea, puedes solicitar apoyo al equipo de Psicología y/o Fonoaudiología.

BIBLIOGRAFÍA

- Bautista Rodríguez, L. M., Arias Velandia, M. F., & Carreño Leiva, Z. O. (2016). Percepción de los familiares de pacientes críticos hospitalizados respecto a la comunicación y apoyo emocional. *Revista Cuidarte*, 7(2), 1297-1309.
- Dithole K, Sibanda S, Moleki MM, Thupayagale-Tshweneagae G. Exploring Communication Challenges Between Nurses and Mechanically Ventilated Patients in the Intensive Care Unit: A Structured Review. *Worldviews Evidence-Based Nurs*. 2016;13(3):197-206. 6.
- Rodríguez-Riaño, L.-J., & Duarte-Valderrama, A. (2018). Fonoaudiología/logopedia en cuidado intensivo: el valor de la comunicación, más allá de las alteraciones de deglución. *Revista de Logopedia, Foniatría y Audiología*, 38(2), 84-91. doi:10.1016/j.rlfa.2017.08.002

Si pesquizas a una persona con diversidad comunicativa que requiera de manejo especializado, mantienes dudas, necesitas información adicional o cómo actuar frente a alguna situación, recuerda que siempre puedes contactarnos en: **fonoaudiologia@achs.cl**

Recuerda, cada dos semanas, tendremos un nuevo material educativo. ¿Sobre qué te gustaría aprender un poco más? ¡Cuéntanos!

Equipo del Número 02
Contenidos: Flgo. Oscar Márquez, Flga. Samanta Ortega
Edición: Flgo. Rodrigo Tobar