

LA COMUNICACIÓN Y LOS CUIDADOS



Cada vez más cerca de las personas



Cruz Roja Española

1. LA COMUNICACIÓN Y LOS CUIDADOS

La comunicación es el proceso mediante el que intercambiamos información con la intención de generar un efecto deseado. Gracias a ella transmitimos ideas, sentimientos, necesidades, demandas, etc.

EN TODA COMUNICACIÓN SIEMPRE INTERVIENEN ESTOS ELEMENTOS:

- **Persona emisora:** Es la que emite el mensaje.
- **Persona receptora:** Es la que recibe el mensaje que ha enviado la persona emisora.
- **Mensaje:** Contiene la información que se intercambia entre la persona emisora y la persona receptora.
- **Canal:** Es el medio a través del cual hacemos llegar el mensaje: el aire cuando usamos la voz, el servicio de correos si enviamos una carta, la línea de teléfono si llamamos...
- **Código:** Es el idioma o los símbolos que usamos y que son conocidos por la persona emisora y la persona receptora.

Cuando hablamos de comunicación y de diálogo, generalmente hablamos de un intercambio de mensajes entre la persona emisora y la persona receptora cuya figura se va intercambiando en función de quién está emitiendo el mensaje en cada momento.

Existen muchas formas en las que las personas podemos comunicarnos (hablar, escribir una carta, emplear gestos, por medio del arte, etc.).

EN LOS CUIDADOS FAMILIARES DEBEMOS CONSIDERAR ESPECIALMENTE LAS DOS SIGUIENTES:

Comunicación verbal

Se da cuando usamos la voz y las palabras.

Comunicación no verbal

Es la información que transmitimos mediante los gestos, las expresiones de la cara, el contacto visual, el contacto físico, la distancia que mantenemos con el otro, la postura que adoptamos, etc.



Cuando las personas emiten y reciben mensajes en un diálogo, la comunicación verbal y no verbal se complementan, aunque cada una de ellas por sí sola transmite mucha información.

VENTAJAS DE UNA BUENA COMUNICACIÓN PARA LAS PERSONAS CUIDADORAS

- Favorece el bienestar y la salud.
- Potencia los vínculos afectivos y las relaciones satisfactorias.
- Reduce la aparición de posibles conflictos con familiares, amigos o personas cercanas.
- Favorece la resolución de los problemas.
- Refuerza la motivación frente las dificultades.
- Posibilita acuerdos y entendimientos de manera más sencilla y satisfactoria.

UNA COMUNICACIÓN POBRE PUEDE ACARREAR EN LA PERSONA CUIDADORA Y EN SU CONTEXTO:

- La aparición de malos entendidos.
- Una creciente sensación de incompreensión entre las personas.
- Una mayor probabilidad de que aparezcan conflictos.
- El empeoramiento en el bienestar y pérdidas de oportunidad para incidir positivamente en él.
- El empeoramiento de las relaciones.
- La aparición de efectos que inciden negativamente en su estado de salud y su bienestar.



UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA NOS PERMITIRÁ:

- Conocer el estado, las preferencias y las necesidades de nuestro familiar, de forma que estén cubiertas, apoyando su bienestar y respetando su autonomía y sus decisiones.
- Atender nuestras necesidades y deseos, de forma que minimicemos las consecuencias negativas de los cuidados y mantengamos la salud física, emocional y social para cuidar y para auto cuidarnos.

- Favorecer una relación afectiva satisfactoria y un contexto de cuidados exitoso, de manera que tengamos el control sobre los cuidados, que prestemos cuidados de calidad, podamos afrontar las dificultades y la toma de decisiones al tiempo que la experiencia de cuidar resulte satisfactoria.

2. COMUNICARNOS EFICAZMENTE COMO PERSONAS CUIDADORAS

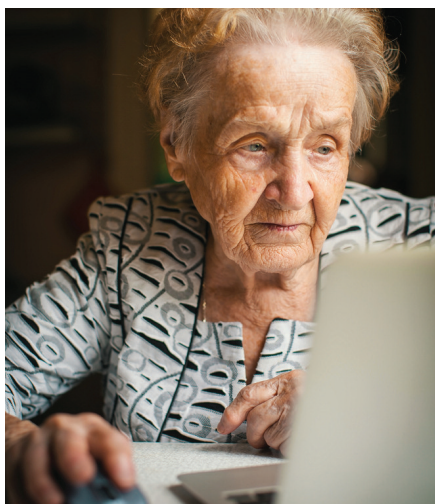
Como personas cuidadoras tenemos muchas cuestiones de las que ocuparnos. Además de atender las necesidades y procurar apoyar el bienestar de nuestro familiar, somos los principales responsables de nuestro autocuidado y de seguir llevando a cabo la vida que deseamos fuera de nuestro papel como personas cuidadoras.

Ante las dificultades que inevitablemente afrontamos, una de nuestras mejores armas es la comunicación asertiva.

Ser una persona asertiva es expresar y comunicar exactamente lo que se desea expresar y comunicar: lo que pensamos, sentimos, necesitamos, preferimos y deseamos, respetando a los demás.

La habilidad y capacidad asertiva nos lleva a lograr hacernos entender con claridad y exactitud sobre lo que queremos y necesitamos. Esto implica mucha honestidad y sinceridad tanto hacia nuestra persona como con los demás.

Las dificultades propias de los cuidados pueden dificultar que compartamos y expresemos cuestiones que pueden ser importantes para nuestra persona o para nuestro familiar y su cuidado.



LA ASERTIVIDAD SE ENCUENTRA ENTRE DOS TIPOS DE COMUNICACIÓN MUY FRECUENTES:

■ En la comunicación pasiva la persona: muestra dificultades para expresar lo que realmente quiere. De manera que no respeta sus propias ideas, sentimientos, necesidades, preferencias o deseos.

■ En la comunicación agresiva la persona: antepone sus propias ideas, sentimientos, necesidades, preferencias o deseos. Se expresa de forma brusca con rabia y agresividad de manera que hace sentir mal a los demás y no respeta sus necesidades.



COMUNICARNOS CON ASERTIVIDAD NOS PERMITIRÁ:

- Expresar nuestras emociones y pensamientos de la mejor manera posible.
- Pedir la ayuda cuando la necesitamos.
- Tomar las decisiones más adecuadas, especialmente, cuando estas son complejas o difíciles de abordar y llevar a cabo.
- Resolver conflictos en las relaciones que nos afectan y que afectan a la calidad de los cuidados que prestamos.
- Poner límites a los cuidados cuando son excesivos.
- Tener relaciones satisfactorias y de calidad.

¿CÓMO PODEMOS PONER EN PRÁCTICA Y REFORZAR NUESTRA CAPACIDAD ASERTIVA?

- Expresémonos de manera sincera y clara.
- Mantengamos una voz relajada y un tono firme cuando nos expresemos.
- Mantengamos contacto visual con la persona con la que hablamos.
- Mostremos un trato amable y cordial en todo momento hacia la otra persona.
- Si estamos hablando con una persona muy cercana, mostremos un trato amistoso, cercano y afectivo.

- Escuchemos y prestemos atención a la persona con la que estamos hablando.
- Mantengamos siempre una actitud receptiva, abierta, cooperativa y constructiva hacia la persona con la que estamos hablando.
- Hablemos de nuestros pensamientos y emociones en primera persona evitando explicarlos como consecuencia de las acciones de otros.
- Recordemos que nuestras opiniones y sentimientos son valiosos y como tales expresémoslos.
- Si la respuesta de la otra persona no es la que deseamos, mantengamos la firmeza en lo que comunicamos y en nuestras peticiones.
- Aceptemos las negativas del otro con amabilidad en todo momento.
- Si deseamos decir “no”, expresémoslo sin temores.
- Pidamos o exijamos sólo lo que sabemos que la otra persona puede darnos.

CUANDO EN UNA CONVERSACIÓN APARECE UN CONFLICTO INTENTEMOS APLICAR ESTAS ESTRATEGIAS ASERTIVAS:

- Repitamos el mismo mensaje las veces necesarias de forma serena sin alterarnos ni entrar la discusión.
- Mantengámonos firmes en nuestro mensaje, pero reconozcamos también aquellos elementos en los que la otra persona tiene razón.
- Si la discusión es inevitable, podemos proponer de forma serena volver a tratar ese mismo tema en otro momento en el que nos sintamos con capacidad y seguridad de ser asertivos.
- Si expresamos que no deseamos entrar en una discusión, mantengamos un lenguaje no verbal que indique amabilidad y respeto hacia el otro.
- Argumentemos constructivamente siempre sobre las acciones y comportamientos y no sobre maneras de ser o la personalidad de la persona con la que hablamos.
- Si recibimos críticas constructivas sobre nuestro comportamiento o acciones preguntemos a la otra parte persona qué hemos hecho mal y cómo podemos corregirlo o resolverlo.



A LA HORA DE PEDIR AYUDA Y APOYO DE FAMILIARES Y AMIGOS USANDO LA ASERTIVIDAD, PROCUREMOS:

- Valorar antes de pedir ayuda, valoremos si la otra persona tiene la capacidad real de ofrecerte lo que necesitas.
- Expresar con convicción y serenidad la petición que deseamos hacer y los motivos que la provocan.
- Recordar que no debemos justificar nuestras emociones.
- Ante la posible aparición de un conflicto o una discusión, evitar emplear nuestras emociones como herramienta de manipulación o el chantaje emocional.
- Respetar las respuestas y las circunstancias y sentimientos del otro, pero manten-gámonos firmes en nuestra petición ante las negativas.
- Ante cualquier respuesta no deseada mantengamos la serenidad y apliquemos las técnicas asertivas ante la aparición de conflictos que hemos visto.
- Tener en cuenta que una buena idea puede ser mantener reuniones familiares con el objetivo de comunicar las necesidades y posibilidades de todos de forma que se puedan distribuir adecuadamente las responsabilidades en el cuidado.



A LA HORA DE PONER LÍMITES A LOS CUIDADOS Y DECIR "NO" USANDO LA ASERTIVIDAD, PROCUREMOS:

- Recordar que tenemos el derecho a decir "no" ante una petición que encontramos excesiva o ante todas aquellas peticiones que no deseamos hacer.
- Asegurarnos de haber comprendido adecuadamente la petición y el contenido que nos han solicitado antes de responder un "no".
- Argumentar nuestras negativas con serenidad y de acuerdo a nuestras razones verdaderas. No usemos excusas, aunque puedan ser una forma más sencilla de resolver la situación.
- Expresar con concreción los motivos de nuestras negativas.

3. COMUNICARNOS CON NUESTRO FAMILIAR

Una comunicación efectiva con nuestro familiar con dependencia debe construirse y llevarse a cabo siempre sobre dos perspectivas: la escucha activa y la empatía.

LA ESCUCHA ACTIVA

La comunicación efectiva implica efectividad tanto al expresarnos como al escuchar. La escucha activa es una técnica de comunicación que nos permite comprender plena y adecuadamente lo que la otra persona nos está comunicando.



Escuchar activamente implica poner toda nuestra atención, intención y esfuerzo en recibir completa y adecuadamente lo que la otra persona nos quiere transmitir. Usando todos los recursos necesarios para ello. No sólo recibiremos adecuadamente lo que nuestro familiar nos dice, sino que podremos entender todas las ideas, pensamientos, necesidades y deseos que subyacen sus palabras.

VENTAJAS DE LA ESCUCHA ACTIVA:

- Genera un clima de confianza, respeto y comprensión mutua.
- Reduce las tensiones o problemas y conflictos en la relación.
- Facilita una mejor toma de decisiones.
- Estimula la cooperación y la responsabilidad de la persona cuidada en su propio cuidado.
- Aumenta la información sobre el contexto de cuidados.

CÓMO APLICAR LA ESCUCHA ACTIVA:

- Mantengamos siempre contacto visual con nuestro familiar.
- Sonriamos ligeramente mientras nos habla, si el discurso lo admite.
- Adoptemos una postura corporal que le muestre que tiene toda nuestra atención (mantengamos la cabeza alta, mantengamos abiertas nuestras manos y brazos, inclinémonos hacia la persona, coloquémonos de frente a ella, evitemos posturas demasiado relajadas, etc.).
- Seamos amables y comportémonos con calidez en todo momento.

- Devolvamos las palabras de afecto que nos transmiten.
- Reforcemos positivamente el hecho de que nuestro familiar se esté expresando para generarle confianza en ello.
- Preocupémonos siempre de haber entendido el mensaje que nos ha transmitido preguntando o repitiéndolo las palabras o ideas principales si es necesario.
- Prestemos mucha atención a su comunicación no verbal: gestos, posturas, mirada, tono de voz, etc., y lo que nos pueden comunicar.
- Intentemos encontrar un interés real por nuestra parte en aquello que nos están comunicando.

PARA REFORZAR NUESTRA ESCUCHA ACTIVA EVITEMOS:

- Interrumpir a nuestro familiar.
- Distraer nuestra atención de la conversación.
- Fingir que estamos escuchando si no es así.
- Distracciones o interrupciones no deseadas durante la comunicación.
- Emitir juicios de valor sobre la persona o sobre lo que nos está transmitiendo.
- Quitar, minimizar la importancia o rechazar lo que la persona nos comunica.
- Mostrarnos excesivamente compasivos.
- Impacientarnos y acabar las frases si nuestro familiar se expresa con dificultad o lentitud.
- Reaccionar con enfado u hostilidad ante lo que nos comunican.

LA EMPATÍA

La empatía es la capacidad de comprender los sentimientos de otras personas manteniendo nuestro estado o visión propia de la realidad y sin experimentarlos o vernos afectados por ellos cuando nos los comunican.

Cuando hablamos de la comunicación empática nos referimos a hacer saber a la persona que estamos comprendiendo las emociones y los sentimientos que nos está transmitiendo. De esta forma, la empatía en la comunicación implica dar una respuesta empática cuando alguien nos transmite una emoción o un sentimiento, especialmente, cuando éste es doloroso para ella, es decir, mostrarle que le comprendemos.



¿CÓMO TRANSMITIR EMPATÍA?

Devolver el sentimiento que nos acaban de transmitir se conoce como repuesta empática.

Tipos de respuesta empática que podemos dar:

Repetir literalmente la frase o las palabras que nos acaban de transmitir y que contienen el sentimiento o emoción doloroso

- FAMILIAR: Me siento muy triste.
- PERSONA CUIDADORA: Te sientes muy triste...

Comunicar que comprendemos cómo se siente y los motivos por los que se siente de esa manera:

- FAMILIAR: Me siento muy triste. Antes estaba lleno de vida y ahora no tengo ganas de hacer nada.
- PERSONA CUIDADORA: Entiendo cómo te sientes. Es normal sentir tristeza en tu situación, cuando no te apetece hacer nada...

Resumir el contenido emotivo de lo que nos acaban de transmitir:

- FAMILIAR: Me siento muy triste. Antes estaba lleno de vida y ahora no tengo ganas de hacer nada. Además, tampoco tengo con quién hacerlo, porque nadie viene a verme, ni se interesa por mí o me invitan para hacer cosas. Antes lo pasábamos tan bien...
- PERSONAS CUIDADORAS: Te sientes sólo y olvidado por tus amigos amistades y eso te genera mucha tristeza...

Reformular con profundidad lo que nos comunica:

- FAMILIAR: Me siento muy triste. Antes estaba lleno de vida y ahora no tengo ganas de hacer nada. Además, tampoco tengo con quién hacerlo, porque nadie viene a verme, ni se interesa por mí o me invitan para hacer cosas. Antes lo pasábamos tan bien... Desde que estoy en esta situación todo ha cambiado tanto...
- PERSONAS CUIDADORAS: Entiendo tu malestar. No es fácil afrontar tantas dificultades y cualquiera se sentiría triste y con pocas ganas de hacer nada en tu situación. Además, cuando has tenido tantos amigos que ahora no ves es normal que sientas soledad...



PRACTICANDO LA EMPATÍA PRESTEMOS ATENCIÓN Y EVITEMOS SIEMPRE DURANTE LAS CONVERSACIONES:

- Preguntar en exceso sobre la emoción y sus causas. Aceptémosla como tal.
- Consolar de forma sistemática desatendiendo la importancia que tiene la emoción para nuestro familiar.
- Intentar animar a la persona o intentar sacarle de su estado de ánimo hacia otro que nos parece mejor, aunque nos resulte doloroso presenciar cómo se siente en ese momento.
- Buscar soluciones a las causas que han provocado el estado de ánimo de nuestro familiar.
- Alabar excesivamente a la persona o sus virtudes para animarle o distraerle.
- Expresar nuestras opiniones sobre su emoción.
- Expresar juicios sobre nuestro familiar o sobre las emociones que siente.
- Llevar la conversación a otros temas con la intención de distraer a nuestro familiar de su malestar.
- Pensar que nuestras emociones son importantes en ese momento y transmitir las.
- Dialogar prolongadamente sobre el mundo de las emociones de forma general.

ELEMENTOS FAVORECEDORES DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA:

Atendiendo siempre a la escucha activa y a la empatía como base sobre la que comunicarnos y dialogar con nuestro familiar, tengamos en cuenta siempre y pongamos en práctica los siguientes elementos

- Hablemos despacio y con voz clara, empleemos un vocabulario sencillo y utilicemos preferiblemente frases cortas.
- Usemos un tono de voz cálido, elevemos el tono de voz sólo lo necesario para que nuestro familiar pueda escucharnos.
- Mantengamos contacto visual con nuestro familiar situándonos siempre de frente y a su altura.
- Establezcamos contacto físico en la medida y en la forma en la que la conversación lo requiera.
- Seamos plenamente conscientes de lo que nuestro lenguaje no verbal está también comunicando. Intentemos que nuestra comunicación verbal y no verbal digan en todo momento lo mismo.





- Intentemos complementar lo que nos comunica con la información que nos provee su lenguaje no verbal. No obstante, seamos prudentes con nuestras intuiciones y pregunta lo que consideres necesario comprender.
- Tengamos en cuenta que los silencios durante una conversación pueden jugar a favor de la eficacia en la comunicación.
- Hablemos claro y sin dar rodeos, especialmente sobre las cuestiones importantes
- Favorezcamos las preguntas con respuestas cerradas ("sí / no") o con pocas alternativas de respuesta.
- Intentemos que los contextos en los que nos comunicamos sean agradables y confortables.
- Mientras apoyamos la realización de una tarea de nuestro familiar, entendamos que puede ser también un buen momento para comunicarnos, aunque sea acerca de cosas poco importantes.
- Siempre que sea conveniente, empleemos el humor.
- Demos el tiempo necesario a nuestro familiar a que acabe sus frases o lo que desee comunicar.
- Usemos su nombre con frecuencia en las conversaciones.
- Asegurémonos de que hemos comprendido lo que te está comunicando, preguntando sobre ello o repitiendo el mensaje si es necesario.
- Encontremos y mostremos un interés real en lo que nos comunica nuestro familiar.
- Mostremos siempre respeto e interés por sus ideas, gustos y deseos, aunque no los compartamos.

- Reforcemos positivamente que se exprese y ánimale a que lo siga haciendo siempre.
- Si anticipamos que una conversación puede a ser difícil, repasemos mentalmente antes de hablar los mensajes que queremos transmitir y cuál es la mejor forma de expresarlos-
- Si es necesario comunicar algo que debe realizarse, deberemos usar la persuasión para ello, con pleno respeto a sus sentimientos y opiniones al respecto.

DEL MISMO MODO, PARA FAVORECER UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA EVITAMOS SIEMPRE:

- Terminar las frases por nuestro familiar.
- Mostrar impaciencia por terminar la conversación.
- Dar por supuesto que hemos comprendido lo que nos ha transmitido.
- Suponer y dar por válido que lo que realmente quiere comunicarnos es una cosa distinta a lo que ha comunicado.
- Mezclar temas o saltar de uno a otro sin haber terminado la cuestión sobre la que se estaba hablando.
- Usar un trato infantil o distinto del que hemos tenido con él o ella o del que tenemos con otras personas adultas.
- Imponer nuestras opiniones o visiones de la realidad de forma paternalista.



PAUTAS DE COMUNICACIÓN ANTE SITUACIONES ESPECIALES.

De forma complementaria a los elementos favorecedores de la comunicación efectiva y a la escucha activa y la empatía, recomendamos atender a las siguientes pautas de comunicación cuando nuestro familiar presenta alguna de las siguientes dificultades:

PÉRDIDAS DE MEMORIA:

- Transmitamos siempre que estamos para ayudarle, y para recordarle las cosas y que no se debe sentir mal por ello.
- Reforcemos con ejemplos visuales lo que necesitamos que recuerde mientras se lo explicas.
- Recordemos que retendrá mejor las cosas importantes cuando se le comunican en contextos en los que se encuentra tranquilo.
- Si necesitamos explicarle cómo hacer algo, representémoslo con gestos al tiempo que lo estás explicando.
- Aprovechemos todas las conversaciones que tengamos para transmitirle y repetir las cosas importantes que debe recordar.
- Favorezcamos conversaciones sobre sucesos del pasado que sean agradables para nuestro familiar, de forma que estimulemos su memoria.

DIFICULTADES EN LA VISIÓN

- Compensemos su falta de visión usando frases y lenguaje más amplio que describa lo que queremos decir, sin que éste pierda sencillez.
- Mantengamos un lenguaje corporal adecuado, aunque no pueda verlo, de forma que refuerce nuestras propias palabras.
- Describamos con precisión las cosas de las que hablemos y dónde se encuentran cuando nos refiramos a ellas, evitando términos imprecisos sobre su ubicación.
- Coloquémonos al lado o muy cercanos a nuestro familiar cuando vayamos a hablarle de forma que pueda escucharnos adecuadamente.
- Favorezcamos que el diálogo se lleve a cabo en contextos y lugares silenciosos en los que oírnos claramente sin interferencias.





DIFICULTADES EN LA AUDICIÓN:

- Favorezcamos los contextos iluminados para comunicarnos de forma que pueda vernos bien.
- Mirémosle de frente y coloquémonos a su altura de manera que pueda vernos con claridad y leer nuestros labios si sabe hacerlo.
- Intentemos que nuestro lenguaje no verbal sea más amplio y rico al apoyar nuestras palabras.
- Utilicemos gestos que refuercen lo que estamos comunicando, especialmente cuando lo que decimos es importante.
- Apoyemos lo que decimos con imágenes o escritura si es necesario de forma que nos pueda comprender adecuadamente.
- Asegurémonos que ha entendido todo aquello que hemos querido comunicarle
- Usemos un vocabulario sencillo y frases cortas.
- No elevemos el tono de voz más allá de lo imprescindible para que nos escuche.

4. COMUNICARNOS CUANDO APARECEN COMPORTAMIENTOS DIFÍCILES

En ocasiones, nuestro familiar puede adoptar comportamientos que llamamos complicados o difíciles tales como la agresividad, creencias irreales, alucinaciones, etc. Teniendo siempre presente las técnicas de escucha activa, la empatía y las técnicas que hemos explicado, deberemos complementarlos de la forma que sigue.

TENGAMOS EN CUENTA: A pesar de que muchos de estos comportamientos difíciles o problemáticos aparecen cuando nuestro familiar padece algún tipo de enfermedad concreta, debemos tener en consideración que:

- Suelen ser reacciones ante estados de malestar, incomodidad, dolor, etc.
- Tienen una intención comunicativa cuando la persona puede presentar dificultades en la comunicación: nos indican que algo desagradable o no deseado le está sucediendo a nuestro familiar.



ANTE TODO COMPORTAMIENTO DIFÍCIL ATENDAMOS A LAS SIGUIENTES PAUTAS:

- Hablemos despacio y mantengamos un tono de voz suave en todo momento.
- Mirémosle a los ojos.
- Asegurémonos de que nos escucha y nos está prestando atención.
- Attendamos con especial cuidado a nuestro lenguaje no verbal para que muestre serenidad, cercanía y calidez.

- Mantengamos en todo momento una ligera sonrisa.
- Coloquémonos a una distancia muy próxima a la persona para dirigirnos a ella.
- Mostrémonos comprensivos con su estado en todo momento.
- Asegurémonos de que entiende lo que le decimos preguntando sobre ello.
- Demos tiempo a que la persona responda lo que le preguntamos y a que acabe sus frases completamente.
- Asegurémonos de que hemos comprendido lo que nos dice preguntando sobre ello sin alterarle.
- Mantengamos la serenidad y la calma durante toda la conversación.
- Mostremos convicción y confianza en lo que decimos.

ANTE TODO COMPORTAMIENTO DIFÍCIL EVITEMOS

- Avergonzarle por su estado o comportamiento.
- Expresar si su comportamiento es adecuado o inadecuado.
- Emitir juicios sobre ella o él o su personalidad.
- Alterarnos, elevar la voz o gesticular con exageración.
- Presionarle para que se exprese o se comunice si no desea hacerlo.
- Enfadarnos, alzar la voz o responder con nerviosismo y agitación.
- Adoptar posturas o comportamientos amenazadoras.
- Sentirnos tristes o abatidos y mostrar esa tristeza y abatimiento por el comportamiento de nuestro familiar.
- Razonar sobre lo incorrecto de ese comportamiento.
- Mostrar miedo o temor.



Específicamente, ante los siguientes comportamientos difíciles complementemos las pautas anteriores de la siguiente manera:

AGITACIÓN

- Atendamos a su lenguaje no verbal para identificar si existen cambios en su estado ansioso.
- Reforcemos a la persona con palabras y gestos amables si su nerviosismo se reduce.
- Evitemos llevarle la contraria.

AGRESIVIDAD:

- Averigüemos si el contacto visual directo puede volverle más agresivo para emplearlo o no.
- Acerquémonos poco a poco a la persona, evitando movimientos bruscos.
- Preguntémosle con serenidad por el origen de su comportamiento y si podemos hacer algo que le calme y le haga sentirse bien.
- Procuremos hacer preguntas sencillas y que requieran como respuesta sólo un "sí" o un "no".
- Si no nos reconoce, digámosle quienes somos.
- Si la agresividad tiene como causa que no nos reconoce, alejémonos de la persona durante un rato.
- Adoptemos un lenguaje postural no amenazador e incluso amistoso y cálido.
- Mostremos que nos sentimos seguros, aunque ella o él estén actuando agresivamente.
- Si el contacto físico y las caricias son adecuadas, establezcámoslos.
- Si después de varios intentos no tenemos éxito, expliquemos de forma serena a nuestro familiar que no le haremos caso mientras persista en su agresividad.
- Si la persona reduce la agresividad y el nerviosismo hagámosle saber que lo agradecemos u lo valoramos.

ALUCINACIONES Y DELIRIOS

- Intentemos conversar sobre temas que sean de su interés, sobre elementos u objetos de la casa que tenga a la vista o preguntarle sobre actividades que desee hacer en ese momento.
- Mostrémonos cariñosos y afectivos en todo momento.



- Mostremos seguridad dando a entender que no sucede nada fuera de lo ordinario a nuestro alrededor.
- Evitemos discutir acerca de si sus creencias o alucinaciones son reales o no.
- Evitemos darle la razón sobre sus creencias o alucinaciones o “seguirle la corriente”.
- Evitemos tratar este suceso con otra persona si ella o él no está presente, de forma que evitemos suspicacias que puedan reforzar creencias delirantes.

CUANDO NUESTRO FAMILIAR NO NOS RECONOCE

- Favorezcamos el contacto físico mediante el tacto y las caricias.
- Comuniquemos afectos mediante el lenguaje no verbal.
- Favorezcamos que entre en contacto con elementos propios de nosotros mismos que puedan llevarle a identificarnos: ropa, posturas, frases o palabras, comportamientos, etc.
- Tratémosle con cariño sin mostrar importancia a que no nos reconozca.
- Intentemos dialogar acerca de temas que puedan ser de su interés.
- Evitemos insistir en explicar quiénes somos o preguntar si no nos recuerda.
- Evitemos iniciar conversaciones sobre recuerdos que puedan ponerle nervioso o alterarle.

5. COMUNICARNOS CON PERSONAS CON DEMENCIA

Una comunicación efectiva implica que comprendemos adecuada o ampliamente a nuestro familiar cuando se expresa.

Favorecer su autonomía y su independencia implica que reforcemos sus competencias comunicativas; nuestro familiar debe ser consciente de la importancia de comunicarse adecuadamente y hacerse responsable de su comunicación en la medida de sus posibilidades.

LAS DIFICULTADES MÁS COMUNES PARA LA COMUNICACIÓN QUE PRESENTAN LAS PERSONAS CON DEPENDENCIA SON:

- Dificultades en la fluidez y articulación del habla.
- Dificultades o trastornos en la voz.
- Alteraciones en el uso y comprensión del lenguaje como consecuencia de distintas enfermedades (déficits en la visión, déficits en la audición, las demencias y otras enfermedades neurológicas).

Para atender las dificultades concretas y sus causas, deberemos consultar a un especialista o a un terapeuta ocupacional, de forma que administre el tratamiento adecuado o el recurso de comunicación aumentativa o alternativa que sea adecuado.



EFFECTOS DEL ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS EN LA COMUNICACIÓN

- Dificultad para encontrar las palabras que desea decir.
- Cambiar unas palabras por otras sin aparente sentido para el que escucha.
- Decir frases o comunicar cosas que carecen de sentido para el que escucha.
- Es posible que no comprenda salvo unas partes de lo que le comunicamos.
- Afectación de La escritura y la comprensión lectora.
- Pérdida de capacidades comunicativas en la forma de: interrumpir, no responder, cambiar de tema sin motivo aparente, etc.
- La expresión de las emociones también se puede ver afectada, pudiendo expresar muchas y muy distintas en cortos periodos de tiempo.
- Pérdida de capacidad de vocalización, adoptando balbuceos y sonidos.

PAUTAS PARA COMUNICARNOS CON PERSONAS CON DEMENCIA ATENDAMOS TAMBIÉN A LAS SIGUIENTES PAUTAS:

- Comuniquémonos siempre de frente a ella o él y establece contacto físico.
- Utilicemos un trato cercano y afectivo, pero siempre respetuosos.
- Expresémonos despacio y con claridad.
- Utilicemos sólo las palabras que sepamos que nuestro familiar comprende bien.
- Formulemos las preguntas de forma que tengan respuestas sencillas o con respuesta cerrada ("sí/no", o dos alternativas de respuesta como mucho).
- Consideremos que las caricias pueden ayudar (valoremos cada persona y situación) a que nos escuche y atienda mejor.
- Evitemos comunicar nada que no sea cierto.
- Expresemos nuestras emociones sin reparo y aceptemos las suyas.
- Utilicemos frases en positivo, minimizando el empleo de la palabra "no" a la hora de explicar algo.
- Si le estamos explicando algo que debe hacer, representemos la acción que queremos que lleve a cabo al tiempo que la estamos explicando.
- Intenta tener conversaciones sobre temas de actualidad o de su interés.
- No nos mostremos ansiosos por que termine sus frases o intentes acabarlas por él.
- Si tiene dificultades para encontrar objetos, propongámosle que nos lo señale si
- Si no comprendemos bien lo que nos quiere decir, preguntemos sobre ello sin generarle ansiedad o nerviosismo.

- Transmitámosle que valoramos el esfuerzo que realiza para comunicarse.
- Si vamos a ayudarle a hacer algo, expliquemos qué vamos a hacer y cuáles son los pasos siguientes que vamos a llevar a cabo.

Aplicando la escucha activa debemos ser prudentes y no aceptar nuestra percepción de su lenguaje no verbal como una realidad sobre la que hay que actuar. El conocimiento de nuestro familiar y la observación prolongada de su lenguaje no verbal nos hará cada vez más intuitivos y estaremos más capacitados para comprenderlo y reaccionar adecuadamente.

Dentro de la parte del lenguaje no verbal observemos especialmente:

- La expresión facial.
- La mirada.
- La postura.
- Los gestos.



TENGAMOS EN CUENTA A LA HORA DE OBSERVAR EL LENGUAJE NO VERBAL DE NUESTRO FAMILIAR:

- Los ojos y la boca de nuestro familiar nos pueden comunicar muchos estados o emociones: alegría, tristeza, miedo, enfado, asco, desprecio, sorpresa, etc.
- Su expresión facial puede darnos pistas sobre si está comprendiendo los mensajes que le estamos transmitiendo.
- Una sonrisa transmite bienestar. Si la sonrisa es amplia y muestra los dientes superiores podremos considerar que la persona está alegre.
- Su expresión, postura y reacciones al levantarse pueden darnos mucha información acerca de cómo ha pasado la noche y cómo se presenta el nuevo día.
- Ante el comienzo de una actividad, podemos intuir por su postura y expresión si ésta es de su agrado y podremos no llevarla a cabo en ese momento o no llevarla a cabo de la manera que teníamos pensado.
- La postura de las manos puede indicar si la persona se encuentra nerviosa o si, por el contrario, se siente segura y confiada.
- Tirarse de la ropa puede indicar que la persona tiene frío, calor, la necesidad de ir al servicio o que no se encuentra cómoda.
- Los movimientos bruscos pueden indicar incomodidad y puede que sea el momento de cambiar los pañales o absorbentes.
- El cansancio, tener hambre o la necesidad de un cambio de postura puede ser mostrado también con gestos que indican enfado o incomodidad.

Para conocer otros recursos que nos puedan ayudar a comunicarnos mejor con nuestro familiar puede visitarnos o consultarnos en el teléfono de atención a personas cuidadoras 900 365 100, en el portal SerCuidadora/SerCuidador (www.sercuidadora.org), en el servicio de consulta por WhatsApp (678480951), en la dirección de correo electrónico sercuidador@cruzroja.es, y en redes sociales Facebook y Twitter.



 **Cruz Roja**
SERCUIDADORA
El portal de las cuidadoras y los cuidadores

900 365 100

Lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas

www.sercuidadora.org

Síguenos en Facebook, Twitter, Tumblr y Google+



www.facebook.com/sercuidador



twitter.com/Sercuidador



<http://sercuidadora.tumblr.com>



678 480 951 (solo mensajes)

o contacta con nosotros en **sercuidador@cruzroja.es**

Financiado por:



Cruz Roja Española

www.cruzroja.es 902 22 22 92

Humanidad Imparcialidad Neutralidad Independencia Voluntariado Unidad Universalidad