

## **Pautas generales para mejorar la comunicación**

### **Utilizar de manera más eficaz el lenguaje verbal**

- Antes de iniciar cualquier conversación, es muy importante que usted sea completamente consciente de las limitaciones que tiene la persona en situación de dependencia para comunicarse, y que intente poner todos los recursos que usted conoce para facilitar al máximo el proceso comunicativo.
- Después de cada conversación, analice cómo ha ido, si ha seguido todas las pautas que se había propuesto al principio, qué podría haber hecho mejor, etcétera.

### **Consejos para mejorar la comunicación verbal**

- Escoger palabras sencillas, frases cortas y utilizar un tono de voz amable y tranquilo.
- Evitar hablarle como si fuera un bebé o hablar de él o ella como si no estuviera allí.
- Tratar de presentar las preguntas e instrucciones de manera positiva: limitar los “nos” y evitar dar órdenes.
- Hablar delante de él o ella, mirándole a los ojos.
- Repetir las preguntas o la información cuantas veces sea necesario y utilizando las mismas palabras.
- Realizar preguntas cerradas que requieran sólo un “sí” o un “no” y dejar tiempo para que responda.
- Verbalizar el nombre de la persona. Esto la ayudará a orientarse y a prestar más atención.
- Hablar concisamente y no irse por las ramas.
- Hablar despacio y claro.
- Dar instrucciones sencillas: dividir las tareas e instrucciones en pasos claros y sencillos. Evite dar varias instrucciones a la vez.
- Evitar el uso de pronombres (en lugar de decir “ella vendrá a visitarte”, decir “tu hija vendrá a visitarte”).

### **Utilizar de manera más eficaz el lenguaje no verbal**

Como se ha comentado anteriormente, el lenguaje no verbal es la parte más importante de todo el proceso comunicativo.

Usted deberá estar preparado para potenciar al máximo todos los elementos del lenguaje no verbal, tanto para transmitir informaciones, sentimientos o deseos, como para estar lo suficientemente receptivo para captar y comprender todos los elementos del lenguaje no verbal que transmita la persona en situación de dependencia.

#### **Consejos para mejorar la comunicación no verbal**

- Buscar y mantener el contacto ocular durante toda la conversación. Es conveniente sentarse a la misma altura, de este modo se facilita el contacto ocular.
- Usar la sonrisa. Frecuentemente no hace falta decir nada: una sonrisa franca y sincera suaviza y tranquiliza el ambiente.
- Elegir el lugar y el momento adecuados para comunicarse.
- Asentir durante la conversación, demostrando que se comprende el mensaje que está recibiendo.
- Buscar el contacto físico suave para asegurar su atención.
- Mantener una postura relajada y una distancia adecuada.
- Frecuentemente no hace falta hablar: con la mirada y la expresión puede comunicarse que uno está allí para ayudarle en lo que precise.
- En los casos en los que no es posible el lenguaje, puede potenciarse el contacto físico: masajes, besos, caricias o coger las manos para comunicar afecto o comprensión.

### **Algo más que oír o acompañar**

Es posible que usted ya esté aplicando alguna de las técnicas de comunicación verbal y no verbal, pero, aun así, observa que siguen produciéndose problemas de comunicación entre usted y su familiar que se traducen por la presencia de problemas en el comportamiento (negatividad, irritabilidad, falta de colaboración) o problemas emocionales (tristeza, llanto, apatía, etc.).

Esto puede ser debido a que le falta llegar a comprender realmente cuáles son las necesidades de la persona en situación de dependencia, indagar más como se siente, por qué se siente de esa manera, etcétera.

Debe acercarse a la persona en situación de dependencia sin prejuicios, sin cuestionar su realidad, sin juzgar si lo que está sintiendo es o no correcto.

Si lo que quiere es comunicarse, debe aprender a pensar como la persona en situación de dependencia. De esta forma, va a ir descubriendo caminos por los que establecer una comunicación positiva.

Hágase las siguientes preguntas: ¿sé escuchar?, ¿comprendo al familiar en situación de dependencia?