1. Técnicas de comunicación alternativa

Noelia Ibáñez Escobar, Mª José Ibáñez Rufián, Nazaret Barrio Vega.

1.1. El proceso de comunicación.

Axiomas de la comunicación (tabla inferior)**.**

- El primer axioma de la comunicación indica que es *imposible no comunicar.* Como todo comportamiento tiene valor de mensaje y como no existe un no-comportamiento, se deduce que es imposible no comunicar.

- En segundo lugar, *toda comunicación presenta dos aspectos: el contenido y la relación*, de tal forma que el segundo engloba al primero y, por consiguiente, es una metacomunicación.

- *La naturaleza de una relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre los participantes,* es decir, la manera en que estos participantes aceptan mutuamente su interpretación o su definición de la interacción que se desarrolla entre ellos.

- *Distinguimos también entre comunicación digital y analógica*. De este modo, *digital* es toda forma de comunicación sujeta a un código convencional y *analógica* es la relación natural entre una cosa dada y el signo del cual se sirve para designarla.

- Por último, todo *intercambio de comunicación es simétrico o complementario,* según se base en la igualdad o la diferencia, simétrica cuando la relación entre los participantes tiende a la igualdad y complementaria cuando los participantes tien-

El primer axioma de la comunicación indica que es *imposible no comunicar.* Como todo comportamiento tiene valor de mensaje y como no existe un no-comportamiento, se deduce que es imposible no comunicar.

Distinguimos también entre comunicación digital y analógica. De este modo, *digital* es toda forma de comunicación sujeta a un código convencional y *analógica* es la relación natural entre una cosa dada y el signo del cual se sirve para designarla.

den a intensificar las diferencias entre ellas, de manera que el comportamiento de uno se convierte en el complemento del comportamiento del otro.

Es imposible no comunicar.

Axiomática de la comunicación
1. Es imposible no comunicar.
2. Toda comunicación presenta dos aspectos: el contenido y la relación.
3. La naturaleza de una realación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre los participantes.
4. Distingue entre comunicación digital y comunicación analógica.
5. Todo intercambio de comuniación es simétrico o complementario.

En el contexto sanitario (incluyendo el sociosanitario) *la comunicación se define de diferentes maneras:*

Rodríguez Marín (1995) señala que *la función de la comunicación* no es sólo transmitir información (*función informadora*), sino también estimular la aparición de ciertos comportamientos (*función promotora*) y producir determinados sentimientos (*función evocadora*).

Ramiro entiende la *comunicación para la salud* como el empleo sistemático de medios de comunicación individuales, de grupo, masivo y mixto, así como tradicionales y modernos, como herramientas de apoyo al logro de comportamientos colectivos funcionales al cumplimiento de los objetivos de los programas de salud pública.

Ramiro (1995) entiende la *comunicación para la salud* como el empleo sistemático de medios de comunicación individuales, de grupo, masivo y mixto, así como tradicionales y modernos, como herramientas de apoyo al logro de comportamientos colectivos funcionales al cumplimiento de los objetivos de los programas de salud pública.

Coe (1998) la define como el proceso de presentar y evaluar información educativa, persuasiva, interesante y atractiva que dé como resultado conductas individuales y sociales sanas. Y añade que esta comunicación busca *la modificación del comportamiento humano y los factores ambientales relacionados con ese comportamiento que directa e indirectamente promueve la salud, previene enfermedades o protege a los individuos del daño.*

Elementos de comunicación.

En el acto de la comunicación los interlocutores funcionan tanto como emisores como receptores de mensajes. Utilizando el código verbal, no verbal y paraverbal intercambian información y respuestas en un continuo feedback. En esta interacción influye tanto el contexto (la hora, el lugar, las normas sociales establecidas, el porqué del encuentro) como las características culturales e individuales de ambos.

Los mensajes intercambiados son percibidos y descodificados por el dispositivo receptor de cada sujeto. Las respuestas que suscitan son codificadas y emitidas por el dispositivo emisor de cada persona según las mismas *variables:*

Los mensajes intercambiados son percibidos y descodificados por el dispositivo receptor de cada sujeto.

Emisor: Es quien pretende comunicar algo.

Sus peculiaridades culturales, el sistema social en el que se encuentra, su nivel de instrucción y sus actitudes en general, influirán de manera decisiva en su habilidad de comunicarse. Su estado físico también es importante. Según Costa y López (1998), el profesional, como agente transmisor de información, tiene que poseer una serie de *habilidades a la hora de elaborar el mensaje:*

- Conocer las creencias, conocimientos, intenciones, decisiones y objetivos, los sentimientos y los valores con respecto a la práctica de la salud y la atención social y las propias prácticas de riesgo y salud de los pacientes.
- Conocer las reglas del entorno y del escenario interpersonal que permitan adecuar los mensajes a los objetivos.
- Mantener a los usuarios receptivos a los mensajes de salud.
- Facilitar la atención e interés por los mensajes.
- Lograr su comprensión, recuerdo y reflexión que encaminen a los propios usuarios a ser quienes definan sus propios objetivos, tomen sus propias decisiones informadas y tengan la intención de introducir cambios respecto a asumir prácticas más saludables.
- Suscitar una actitud positiva, deseo y ánimo de ensayar y llevar a la práctica las decisiones saludables.
- Permitir practicar y ensayar las opciones saludables.

El emisor debe conocer las reglas del entorno y del escenario interpersonal que permitan adecuar los mensajes a los objetivos.

Por otra parte, la *credibilidad de un emisor* le viene dada por varios motivos:

1. Características personales del comunicador, ofrecer una imagen que incite aceptación por parte del receptor.
2. Características de trato en la relación con el usuario.
3. Disposición del espacio comunicativo.
4. Experiencias negativas anteriores.
5. Dudas sobre el conocimiento concreto del emisor sobre los datos que está transmitiendo.

La *credibilidad de un emisor* le viene dada entre otros motivos por:
Características personales del comunicador, ofrecer una imagen que incite aceptación por parte del receptor, características de trato en la relación con el usuario, disposición del espacio comunicativo, etc.

La recepción del mensaje depende de las características de índole corporal y las características psicosociales del receptor. Su edad, su ámbito sociocultural, su actitud hacia la información, sus creencias, sus preocupaciones y sus actitudes.

Receptor: Es quien recibe el mensaje.

La recepción del mensaje depende de las características de índole corporal y las características psicosociales del receptor. Su edad, su ámbito sociocultural, su actitud hacia la información, sus creencias, sus preocupaciones y sus actitudes. La actividad del receptor depende de tres *factores:*

- La recepción misma, condicionada por la atención.
- Su participación al atribuir significados a los signos recibidos y sentido a los mensajes emitidos.
- El consecuente efecto interno (sea el conocimiento, la experiencia, la sensibilidad, la actitud) o externo (opinión y comportamiento).

Mensaje: Es el *algo que comunicar.*

Todo el proceso de la comunicación en sus aspectos previos y en sus consecuencias motiva o es motivado por un mensaje, esto es, el contenido de la información que se transmite.

Canal: La estructura material por la que se emite, se transmite y se recibe el mensaje.

De esta forma, en la comunicación verbal, el emisor emplea como canal de emisión de su mensaje su aparato de fonación; por su parte, en el receptor el mensaje se canalizará a través de sus órganos de los sentidos: el oído para los mensajes acústicos; la vista y el tacto para los mensajes no verbales.

Código: Es el conjunto de signos y reglas que se emplean y se combinan.

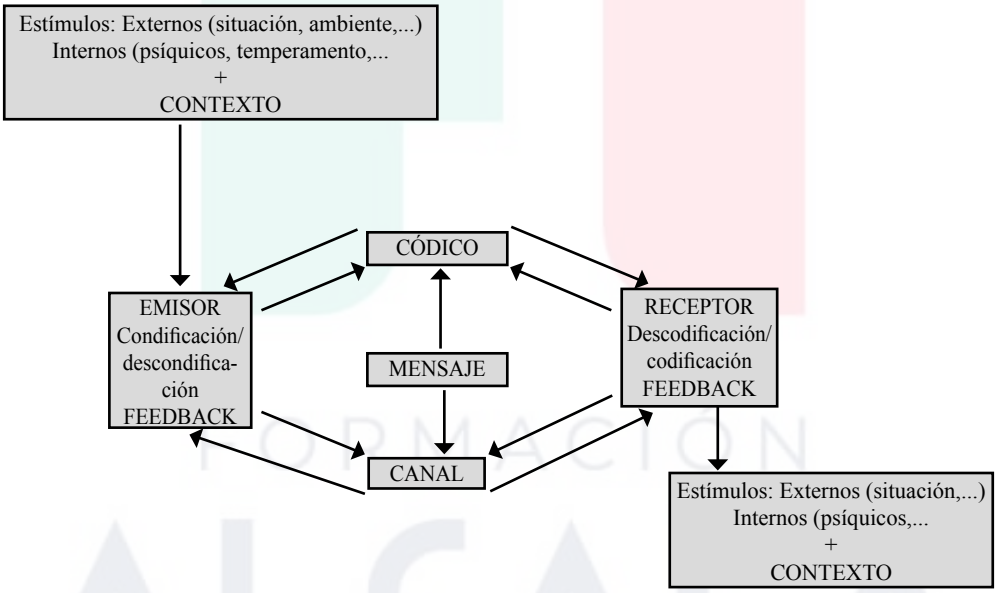
Se trata de una potencialidad y su única manifestación posible es en forma de mensaje. A veces no basta con que el código lingüístico sea el mismo para el emisor y el receptor; es necesario que también coincidan los subcódigos. También lo constituye el conjunto de conocimientos comunes que poseen los interlocutores.

Feedback: Designa el conjunto de observaciones, verbales y no verbales que el emisor recibe del receptor sobre los contenidos del mensaje durante el acto de comunicación. Puede adoptar la forma de preguntas, gestos, respuestas, etc. El feedback que recibimos como emisores nos sirve para evaluar nuestra actitud y el impacto de nuestro mensaje en el receptor, gracias a lo cual podemos corregir sobre la marcha.

Contexto: Es la situación en que se transmite el mensaje y que contribuye a su significado. Todo mensaje *significa* en una situación espacial y temporal concreta. También es necesario, para que la comunicación se establezca, que en el concepto de contexto se incluyan los aspectos formativos, culturales, psicológicos, etc. de emisor y receptor.

Contexto: Es la situación en que se transmite el mensaje y que contribuye a su significado. Todo mensaje *significa* en una situación espacial y temporal concreta.

Es el escenario en el que se da la comunicación, entendiendo por escenario no únicamente los aspectos físicos sino, también, la forma de ser de las personas, sus creencias, la situación jerárquica que ocupan, la relación establecida entre los miembros del grupo, la importancia o no del tema tratado (importancia que siempre será interpretada subjetivamente). En suma, el contexto define el marco en el que se da el proceso. Este marco puede potenciar, negar o modificar el mensaje que se transmite. Los elementos de la comunicación podríamos representarlos gráficamente de la siguiente manera (gráfico de Quilis, 1980 modificado):



Un *ejemplo* de intercambio comunicacional sería el siguiente:

El TASS realiza una observación para poder realizar un informe acerca de cómo evoluciona el usuario. Este se realiza y el mismo TASS procede a explicar al mismo y a su familia la evolución.

Emisor → el TASS

Mensaje → contenido de la comunicación referente al estado del usuario.

Canal → verbal: oral y escrito, paraverbal y no verbal.

Canal → verbal: oral y escrito, paraverbal y no verbal.

Receptores → el paciente y su familia.

Efectos → un incremento del conocimiento de su estado y un posible cambio de actitud.

Feedback → las preguntas y respuestas que formulan tanto el paciente como su familia.

Características y factores que influyen en la comunicación.

La *importancia de una comunicación eficaz* se refleja en su influencia sobre:

- La satisfacción.
- La adhesión y cumplimiento de tratamientos.
- La percepción de competencia profesional.
- El estado de salud en general.

La importancia de una comunicación eficaz se refleja en su influencia sobre:
- La satisfacción.
- La adhesión y cumplimiento de tratamientos.
- La percepción de competencia profesional.
- El estado de salud en general.

Dentro de los *factores que influyen en la comunicación entre profesional y paciente nos encontramos:*

El marco de la interacción

El marco de la interacción ha de ser favorecedor. Sin embargo no siempre es así. Puede darse en una habitación compartida con otro paciente y sus correspondientes familiares, hasta el despacho del que entran y salen diferentes profesionales por diferentes motivos. En este contexto un paciente preocupado tiene que comentar una serie de sensaciones a veces muy íntimas; por su parte el profesional tiene que conseguir la mayor cantidad de información relevante en el menor tiempo posible por la presión asistencial, discerniendo la información real de la encubierta

Características sociales y personales

Hay que *tener en cuenta:*

• Es muy probable que empaticen mejor dos personas que se han desarrollado en un mismo *entorno social o cultural* que otras que no lo hayan compartido.

Es muy probable que empaticen mejor dos personas que se han desarrollado en un mismo *entorno social o cultural* que otras que no lo hayan compartido.

• La *distancia generacional* entre jóvenes y ancianos.

• El *sexo* es otra variable importante, así se ha observado que las mujeres empatizan mejor que los hombres; muestran mayor sensibilidad, calor afectivo y feedback positivo.

• La *actitud hacia la información,* muchos usuarios temen poner en evidencia su ignorancia o su dificultad para entender las cosas por lo que prefieren callar, quedándose con dudas, incrementando más aún su sensación de descontrol e incertidumbre.

• Las diferentes *creencias acerca de la dependencia, preocupaciones y actitudes.*

La conducta del profesional y la conducta del usuario

Uno de los aspectos más significativos en la conducta del profesional que determinan la eficacia de la comunicación es el uso de la *jerga técnica,* algunas de las explicaciones que se han dado para explicar este fenómeno son el hábito profesional, el infravalorar la capacidad del usuario para entender su situación, un intento de protección hacia el mismo o incluso el mantenimiento de poder en esta interacción. Los *aspectos afectivos de la conducta del profesional* también son importantes, buena parte de las interacciones entre el profesional y el usuario se centran en los aspectos técnicos de su situación así éste siente que el profesional no se preocupa o no presenta sensibilidad hacia sus problemas particulares.

Uno de los aspectos más significativos en la conducta del profesional que determinan la eficacia de la comunicación es el uso de la *jerga técnica.*

Por su parte la conducta del usuario también puede perturbar el feedback si se muestra reticente al profesional.

1.2. Necesidades especiales de comunicación.

Hoy en día es una meta primordial eliminar las barreras de comunicación que impiden la plena integración social de las personas con discapacidad o algún otro problema que les impida comunicarse con facilidad. Estas son, junto con las barreras físicas, una de las principales formas de discriminación que encuentran estas personas para participar en igualdad de oportunidades en la sociedad.

Hoy en día es una meta primordial eliminar las barreras de comunicación que impiden la plena integración social de las personas con discapacidad o algún otro problema que les impida comunicarse con facilidad.

Barreras generales de comunicación.

- Falta de conocimiento de las necesidades y hábitos comunicativos de las personas con dificultades, así como del lenguaje adecuado para dirigirse a ellas.

- Los estereotipos y representaciones simplistas que suscitan, muchas veces, actitudes negativas hacia ellos.

- El trato infantil a las personas con discapacidad.

El trato infantil a las personas con discapacidad es una barrera general de comunicación.

La aparición de personas con discapacidad provenientes de otros países que tienen otras lenguas puede constituir una nueva necesidad de adaptación.

- La aparición de personas con discapacidad provenientes de otros países que tienen otras lenguas puede constituir una nueva necesidad de adaptación.

- La falta de costumbre de hablar con personas con algún tipo de discapacidad puede provocar actitudes y gestos corporales que expresan sorpresa, curiosidad, disgusto, rechazo, distancia.

- El desconocimiento de gestos específicos y de nuevos comportamientos gestuales.

- Falta de cultura tecnológica en los colectivos de las personas con discapacidad.

- Dificultades para encontrar información al usar ciertos dispositivos que tienden cada vez a ser más sofisticados.

Barreras Específicas: Discapacidad Física.

- La falta de conocimiento del vocabulario adecuado se revela como un problema importante para las personas con discapacidad física. Por otro lado, algunos tipos de discapacidad física pueden impedir o dificultar el lenguaje verbal.

- Los botones y controles no localizables, que requieren esfuerzo físico excesivo o movimientos complejos constituyen también un obstáculo para las personas con discapacidad.

- El tamaño reducido de las teclas de los dispositivos hacen muy complicado su uso e incluso pueden llegar a imposibilitarlo para quien tiene problemas de sensibilidad y movilidad fina en las manos.

Algunas discapacidades motrices pueden impedir el manejo del ratón por lo que estas personas manejan el ordenador desde el teclado o desde dispositivos especiales (como pulsadores).

- Algunas discapacidades motrices pueden impedir el manejo del ratón por lo que estas personas manejan el ordenador desde el teclado o desde dispositivos especiales (como pulsadores).

- Los tiempos de respuesta de los teléfonos son demasiado cortos: resultan insuficientes si hay problemas de movilidad.

- Mientras se maneja una silla de ruedas o unas muletas, no suele ser posible hablar por teléfono. No se pueden mantener conversaciones telefónicas largas cuando se tienen problemas de movilidad en las extremidades superiores.

Barreras específicas: Discapacidad Intelectual.

- La capacidad de comprensión de las personas con retraso mental (ante lenguaje oral, el uso cargado de abstracciones,

anglicismos y nuevas palabras derivadas de las nuevas tecnologías).

- La tendencia a la jerga y a utilizar términos tecnológicos y siglas no comprensibles por el usuario.

- Dificultad de comprensión de estructuras complejas de comunicación y de acceso a los conceptos abstractos, así como dificultades a la hora de expresarse verbalmente por limitaciones cognitivas.

- La ausencia de contacto visual y las manifestaciones gestuales desconocidas son problemas con los que se encuentran las personas con discapacidad intelectual.

La ausencia de contacto visual y las manifestaciones gestuales desconocidas son problemas con los que se encuentran las personas con discapacidad intelectual.

- Las personas con autismo tienen grandes dificultades en la comprensión del lenguaje no verbal, como en el entendimiento de la mirada, de los gestos, etc. Además, tienen problemas en la selección y priorización de estímulos.

- Generalmente, las personas con retraso mental encuentran serias dificultades para utilizar los teléfonos ordinarios por su capacidad verbal limitada y por la falta de soporte visual del mensaje verbal.

- Clara dificultad para utilizar dispositivos complejos. Además, pueden tener problemas para interpretar adecuadamente el lenguaje simbólico que se emplea en Internet.

Barreras específicas: Discapacidad Visual.

- Uno de los problemas con los que se puede encontrar una persona con discapacidad visual es la limitación total o parcial, para percibir las señales no verbales de la comunicación. No obstante, la utilización de apoyos e indicaciones verbales, así como un lenguaje claro y preciso, será suficiente para una adecuada interacción con estas personas.

Uno de los problemas con los que se puede encontrar una persona con discapacidad visual es la limitación total o parcial, para percibir las señales no verbales de la comunicación.

- Las aplicaciones disponibles en el mercado para adecuar las tecnologías de la información a las personas con discapacidad visual tienen una compatibilidad técnica muy limitada y presentan dificultades para operar con equipos de otras empresas distintas de la que ha comercializado la aplicación.

- Todavía existen demasiadas páginas Web no adaptadas que no se muestran correctamente con los lectores de pantalla.

Todavía existen demasiadas páginas Web no adaptadas que no se muestran correctamente con los lectores de pantalla.

- El tamaño de la letra de los productos audiovisuales es difícilmente legible para alguien que tenga mermada la visión.

Barreras específicas: Discapacidad Auditiva.

El código de comunicación que usamos habitualmente, la lengua oral o escrita, representa múltiples obstáculos para las personas con discapacidad auditiva.

- El código de comunicación que usamos habitualmente, la lengua oral o escrita, representa múltiples obstáculos para las personas con discapacidad auditiva.

- Las diferencias de significado que existen en determinados lenguajes (como la lengua de signos).

- Las personas sordas se enfrentan a una constante falta de información o a una información simplificada y a un retraso en la transmisión de la misma.

- En una sociedad de oyentes, en la que las relaciones se articulan mediante la palabra, estas personas encuentran grandes dificultades para relacionarse.

Los audífonos tienen problemas de interferencias al utilizar los teléfonos móviles, aunque para ellos existen soluciones como los sistemas de inducción magnética.

- Los audífonos tienen problemas de interferencias al utilizar los teléfonos móviles, aunque para ellos existen soluciones como los sistemas de inducción magnética.

- También en Internet encuentran obstáculos: no perciben los avisos sonoros ni pueden acceder a la banda de audio de los elementos multimedia.

- En los casos de servicios telefónicos en los que la llamada es derivada a un operador, en la actualidad no se tiene en cuenta la existencia de personas con dificultad en la expresión oral.

Barreras específicas: Discapacidad del habla.

- En los casos de tartamudez más severa, el teléfono es visto como un verdadero instrumento de tortura que no se usa en la vida cotidiana y al que es muy difícil recurrir en situaciones de urgencia.