

RA2.1 ORGANITZACIÓ DE LA INTERVENCIÓ



MP0343 SAAC. Material adaptat per L.Duran
de Ed. Altamar

RA2. ESTRATÈGIES COMUNICATIVES AMB PERSONES AMB DIFICULTATS DE COMUNICACIÓ

- Una **bona intervenció en comunicació** requereix que els qui interactuaran de forma habitual amb la **persona usuària** siguin **bons interlocutors**.
- Per garantir una comunicació satisfactòria i optimitzar la qualitat de les converses, podem recórrer a:
 1. **Estratègies comunicatives convencionals** o d'aplicació general.
 2. **Estratègies comunicatives específiques** per a cada col·lectiu.

1. ESTRATÈGIES COMUNICATIVES CONVENCIONALS

- Mostrar **predisposició** per a la comunicació i buscar les **condicions** perquè es produeixi.
- Assegurar-se que el marc en què es desenvolupa la interacció sigui facilitador: que el soroll ambiental sigui el mínim, que hi hagi prou llum, però no enlluerni, que l'espai estigui ben ordenat, etc.
- **Practicar l'escolta activa**, tenint en compte el **missatge** i altres **senyals** amb possible **intencionalitat comunicativa**.
 - Per exemple: si la persona es belluga a la butaca, es pot deduir que intenta comunicar incomoditat.

1. ESTRATÈGIES COMUNICATIVES CONVENCIONALS

- Mostrar **empatia** i **reforçar positivament** la **persona usuària**, valorant-ne els **esforços** i fent-la **partícip** dels **beneficis** que aporten.
- **Evitar dirigir** la **conversa** i **monopolitzar-la**. El **centre** de la **intervenció** ha de ser la **persona usuària** i no el/la professional.
- Tenir **paciència** i adaptar-se als **ritmes** de la **persona usuària**, respectant el seu **temps** de **latència**. Cal donar-li temps perquè executi o indiqui un signe determinat, prengui el torn de paraula, i no s'ha de parlar quan ho fa ell/a ni tampoc interrompre'n el discurs.

1. ESTRATÈGIES COMUNICATIVES CONVENCIONALS

- Donar-li la **retroacció necessària**, mostrant que se segueix el que està dient (per exemple: amb gestos, dient “sí”, amb vocalitzacions com “mmm”, etc.) i que s’ha entès el missatge. També es podrà preguntar si la **interpretació** ha estat la **correcta** (per exemple: reformulant el missatge i demanant confirmació) i no s’entén alguna cosa, cal demanar-li que ho repeteixi.
- Cal assegurar-se que la **persona usuària** ha entès el **missatge**, amb **preguntes concretes** o demanant-li que **reformuli** la **informació**. Si no l’ha entès, s’ha de tornar a **transmetre** amb altres **recursos** (gestos, imatges, per escrit, etc.).

1. ESTRATÈGIES COMUNICATIVES CONVENCIONALS

□ PAUTES COMUNICACIÓ NO VERBAL:

- **Col·locar-s'hi prou a prop** perquè la **persona usuària accedeixi sensorialment a la informació**, però **sense envair-li l'espai personal**. Ens hem d'abstenir de tocar-los sense permís.
- **Situar-se davant de la persona i a la seva alçada**, per facilitar el **contacte visual**.
- Mantenir el **contacte visual directe**, perquè millora l'**atenció** i la **implicació emocional**.
- Utilitzar un **ritme de conversa natural i fluid**, però adequat perquè la **persona usuària pugui desxifrar el missatge simultàniament i amb l'esforç més petit possible**.

1. ESTRATÈGIES COMUNICATIVES CONVENCIONALS

- **Parlar** amb un **volum audible** i **adaptat** a la **capacitat auditiva** de la **persona**, però **sense cridar**, i en un **to de veu càlid**.
- **Fer servir** de forma intensiva els **moviments corporals** i la **postura** per transmetre la **idea** que es vol **comunicar**, **reforçant** el **missatge verbal** o **substituint-lo**. Els **gestos** han d'estar en **sintonia** amb l'**expressió facial** i els **moviments labials**, però **sense exageracions ni teatralització**.
- En situacions d'un **gran deteriorament** del **llenguatge**, una **bona estratègia** és **potenciar** la **comunicació tàctil**. Per exemple: **pressionar-los** o **acariciar-los** la mà.

1. ESTRATÈGIES COMUNICATIVES CONVENCIONALS

□ PAUTES COMUNICACIÓ VERBAL:

- **Estructura**
- **Senzillesa**
- **Correcció**
- **Adequació i registre**
- **Estructura:** cal pensar prèviament què es dirà. Ordenar les idees i establir pautes per al text perquè s'entengui el més fàcilment possible.
- **Senzillesa:** Procurar fer **frases breus i clares**, però **completes**, amb **paraules precises i comprensibles**, per **facilitar l'atenció i descodificació immediata** del missatge.
- **Correcció:** Els/les **professionals** són **referents** per a la **persona usuària**, que els pren com a **model**. Per això cal que els **missatges** siguin **correctes gramaticalment** i amb una **articulació correcta**.
- **Adequació i registre:** El **vocabulari** emprat i les **estructures gramaticals** han d'estar **en sintonia** amb les **condicions** de les **persones usuàries** (habilitats lingüístiques, funcionalitat cognitiva, edat, etc.), perquè puguin **descodificar i interpretar** correctament el **missatge**. Cal **evitar l'infantilisme**.

2. ESTRATÈGIES COMUNICATIVES ESPECÍFIQUES PER A DIFERENTS COL·LECTIUS

□ Cada **persona usuària** té unes **necessitats** i unes **característiques específiques**. Hi ha **particularitats**, però, que són **comunes** per a cada **col·lectiu**, cosa que permet oferir unes quantes **pautes** per establir una **comunicació més efectiva**.

□ **Col·lectius:**

2.1 Persones amb discapacitat auditiva

2.2 Persones amb discapacitat visual

2.3 Persones amb sordceguesa

2.4 Persones amb discapacitat motriu

2.5 Persones amb discapacitat intel·lectual

2.6 Persones amb deteriorament cognitiu

2.7 Persones amb afàsia

2.1 DISCAPACITAT AUDITIVA

□ **Independentment del grau de pèrdua auditiva de la persona**, hi ha algunes **pautes** que faciliten comunicar-s'hi:

- **Abans de començar una conversa, reclamar-li l'atenció** amb algun **gest** o **senyal** (per exemple, tocant-li el braç), per **assegurar-nos** que ens està **mirant**.
- Un cop que s'ha **captat l'atenció**, **indicar-li el tema** de la **conversa** i també fer-li **notar** cada vegada que **canviem de tema**.
- **Evitar gestos** que **difículten** la **visió** del **nostre rostre** o **accions** que **distorsionen** la **mobilitat** de la **boca** (exemples: fumar, menjar caramels, mastegar xiclet, parlar amb la boca plena).

2.2 PERSONES AMB DISCAPACITAT VISUAL

- **Cridar-la pel nom abans de començar la conversa**, perquè sàpiga que ens adrecem a ella, **identificar-nos** amb el **nostre** i **dir-li perquè** hi volem **parlar**.
- **Abans de saludar-la** (donant-li la mà o fent-li un petó), li ho hem de fer saber.
- **Informar-la si marxem o si tornem**.
- **Descriure amb precisió** les diferents **situacions**, però **sense un excés d'informació ni obvietats** que la puguin confondre o saturar. Evitar díctics (aquí, allí) i concretar l'orientació (“a l'esquerra de la taula”, “a la teva dreta”, “darrere teu”, etc.).
- **Prescindir de gestos** que **no contribueixin** a la **comprensió del missatge**.

2.3 PERSONES AMB SORDCEGUESA

- **Tocar-li el braç per indicar-li que som allà i informar-la si, en algun moment, hem de marxar.**
- **Identificar-nos lletrejant al palmell el nostre nom** signant-li el **signe** amb **què ens coneix**.
- Si conserva **restes auditives** i fa servir **audiòfon**, **parlar-li directament, a poc a poc i vocalitzant**.
- Si conserva **restes visuals**, **situant-nos davant d'ella** perquè ens pugui **veure millor**.
- Si és capaç de llegir lletres grans amb contrast, podem escriure.

2.4 PERSONES AMB DISCAPACITAT MOTRIU

- Quan els **problemes de mobilitat no** estan **associats a limitacions cognitives significatives**, però **afecten la parla**, **alterant el ritme d'emissió i la pronunciació**, cal incidir en **tres estratègies**:
 - **Dirigir-nos directament a la persona i centrar-hi l'atenció** i no en terceres persones perquè facin d'intermediàries.
 - **Adaptar-nos al seu ritme personal** i respectar el seu temps de latència.
 - **No envair-li l'espai personal**, movent la cadira de rodes, tocant-la o recolzant-nos-hi.

2.5 PERSONES AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL

□ La **comunicació amb persones amb discapacitat intel·lectual** s'ha d'**adaptar als diferents graus de discapacitat i als diversos problemes associats.**

Algunes **orientacions** en aquest sentit són:

- **Interactuar en entorns** amb què la **persona** estigui **familiaritzada**. Així s'evita que es pugui distreure.
- **Iniciar i propiciar els diàlegs de contextos coneguts** emprant **suports** com ara **objectes, materials i situacions quotidianes recents.**

2.5 PERSONES AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL

- **Tractar la persona d'acord amb la seva edat, evitant infantilitzar-la, però adaptant-nos a la capacitat de comprensió.**
- **Demanar accions concretes i ordenades, una després de l'altra.**
- **Valorar i respectar la intenció comunicativa de la persona i reforçar els seus assoliments comunicatius. Així, es contribueix a minvar-li l'ansietat i a motivar-ne la col·laboració.**

2.6 PERSONES AMB DETERIORAMENT COGNITIU

- La **comunicació** amb **persones** amb **deteriorament cognitiu**, especialment **demències**, es va **complicant** a mesura que la **malaltia avança**.
- De fet, el **llenguatge** és una de les àrees en què l'evolució de la malaltia es **manifesta més clarament**.
- La **interacció** es dirigirà a **mantenir la funció comunicativa** en el **màxim grau possible**, tant en l'**aspecte expressiu** com en el **comprensiu**

2.6 PERSONES AMB DETERIORAMENT COGNITIU

Algunes **accions recomanades** per **facilitar l'expressió** són:

- **Establir contacte visual** amb la **persona usuària** i **tocar-la** per **tranquil·litzar-la**, evidenciant que l'estem escoltant.
- **Intensificar la comunicació no verbal** (per exemple: amb un somriure, una abraçada o una carícia), per **reforçar la verbal** o, si ja **no pot entendre** les paraules, **comunicar-nos-hi**.

2.6 PERSONES AMB DETERIORAMENT COGNITIU

- **Escoltar activament** i amb **empatia**, mostrant interès pel que diu o pel que sent.
- **Parar esment** al **to** de la seva **veu**. En aquestes circumstàncies, el to és tan important com les paraules, ja que **permet interpretar** algunes **emocions**.
- En **detectar** que **no pot trobar** una **paraula**, **oferir-li** una
 - **idea** contribuirà a fer que se senti **menys frustrada**.

2.7 PERSONES AMB AFÀSIA

□ Pautes:

- **Parlar en períodes breus i sense donar massa informació de cop.** Millor **converses curtes** que xerrades llargues.
- **No infantilitzar-la** ni tractar-la com si no entengués res (potser té un cert nivell de comprensió).
- Donar-li l'**opció** i el **temps** per **comunicar-se**, encara que no sigui d'una manera del tot correcta.
- Ajudar-la en la **rehabilitació**, animant-la a parlar, encara que s'equivoqui (exemples: repetir les vocals col·locant bé els llavis, a comptar de l'1 al 10, etc). A mesura que es progressi, es poden introduir exercicis d'escriptura, de lectura i comentari de revistes, de denominació d'objectes, etc.

2.7 PERSONES AMB AFÀSIA

- Centrar l'atenció en els aspectes afectats per l'afàsia:
 - Si parla amb fluïdesa i bona pronunciació, però no entén bé, és millor focalitzar-se en la comprensió, fent servir paraules senzilles o, fins i tot, senyals.
 - Si el que diu és inintel·ligible, cal fomentar l'expressió i procurar que es comuniqui fent servir paraules senzilles o mitjançant signes i senyals.

GRÀCIES PER LA VOSTRA ATENCIÓ!

