

# PRINCIPIOS DE CUIDADO: FUNDAMENTOS

## CAPÍTULO 3 – COMUNICACIÓN

### CONTENIDO

- A. Componentes de una Comunicación Efectiva
  - 1. El Proceso de la Comunicación
  - 2. Comunicación Verbal
  - 3. Comunicación No Verbal
- B. Estilos de Comunicación
  - 1. Comunicación Agresiva
  - 2. Comunicación Pasiva
  - 3. Comunicación Firme/Enérgica
- C. Actitud
- D. Barreras a la Comunicación
  - 1. Destrezas para Escuchar Inadecuadas
  - 2. Otras Barreras
- E. Comunicación Terapéutica
  - 1. Preguntas sin terminar
  - 2. Yo – Mensajes
  - 3. Respuestas de Reflexión
  - 4. Resolución a Conflictos
  - 5. Otros Consejos Prácticos para la Comunicación
- F. Comunicación con Respeto
- G. Comunicándonos con las Personas con Discapacidades
  - 1. Impedimento de la Vista
  - 2. Impedimento para Oír
  - 3. Impedimento del Habla (Afasia)
  - 4. Impedimento de Salud Emocional/Mental
  - 5. Impedimento Cognitivo o de la Memoria
- H. Un Guía de la Etiqueta al usar una Silla de Ruedas
- I. Primer Idioma de una Persona
- J. Recursos

---

---

## OBJETIVOS

1. Describa y explique el proceso de Comunicación.
2. Explique la importancia de un lenguaje no verbal.
3. Identifique los diferentes estilos de comunicación y explique la importancia de una comunicación firme/enérgica.
4. Identifique y explique las barreras a la comunicación.
5. Describa y explique las técnicas efectivas para una comunicación terapéutica y solución de conflicto.
6. Identifique y explique las técnicas de comunicación con personas con discapacidades.

---

---

## TÉRMINOS CLAVE

Comunicación firme/enérgica

Primer idioma de la persona

Yo–mensajes

Regla platino

Comunicación no verbal

Comunicación verbal

Pregunta abierta

Etiqueta al uso de silla de ruedas

---

---

## A. COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

### 1. El Proceso de Comunicación

La comunicación de cuidado en casa está vinculada entre usted, el cliente y la agencia. El compartir información y observaciones con familiares y la agencia mejora el cuidado del cliente.

El proceso de comunicación involucra a:

- Quien la otorga (por ejemplo, el que habla)
- El Recipiente (por ejemplo, el que escucha)
- Mensaje
- Realimentación

La meta de la comunicación es que el recipiente reciba el mensaje del que lo manda. Si el recipiente entiende el significado del mensaje y lo percibe de igual manera del que lo envía, se ha realizado la meta de la comunicación. El que manda el mensaje sabe cómo fue recibido y entendido el mensaje por las reacciones del que lo recibe. Si la realimentación nunca se recibe, o si la realimentación no es lo que esperaba el que mandó el mensaje, la comunicación ha sido inefectiva.

La comunicación efectiva sucede cuando el significado de lo que se quiere decir y el significado que ha entendido quien lo recibe es virtualmente el mismo.

### 2. Comunicación Verbal

Se usan palabras en la comunicación verbal. Seguido se usa la palabra verbal cuando queremos decir lenguaje oral o hablado. Pero la comunicación verbal también incluye por escrito y diferentes maneras de expresar palabras. El lenguaje de señas y Braille también son comunicación verbal. Braille es el sistema de escribir donde se usan los puntos abultados para expresar las letras en el alfabeto.

### 3. Comunicación no verbal

Las palabras no se usan en una comunicación no verbal. Existen varias categorías: Expresión facial, movimientos de cabeza, ademanes con las manos y los brazos, espacio físico, tacto, contacto con la mirada y la postura del cuerpo. Hasta las emociones de una persona o la manera de vestir pueden influir en el proceso de comunicación.

Hasta el 90% de la comunicación puede ser sin palabras. No verbal quiere decir que no se usa ninguna palabra.
---

¿Alguna vez ha visitado usted un país sin hablar el lenguaje? ¿Qué tan importante fue la comunicación no verbal?

Cuando se combinan la comunicación con palabras y la comunicación no verbal, se puede transmitir un mensaje más fuerte. Un mensaje completamente diferente se

puede transmitir cuando no concuerda la comunicación con palabra con la de sin palabras.

Ejemplo #1: Usted tiene la hoja de entrada y una pluma en la mano al mismo tiempo que le pide al cliente que firme. → Sus acciones apoyan el mensaje verbal.

Ejemplo #2: Usted le pregunta a una persona, “¿Cómo se encuentra usted hoy?” y ella le responde, sollozando en un pañuelo, “Estoy bien”. → Le está dando dos mensajes distintos.

**Expresiones faciales – Lo que pueden significar en diferentes culturas.**

En la mayoría de las culturas la sonrisa es una expresión de alegría. También puede significar otras emociones. Algunos chinos, por ejemplo, pueden sonreír cuando están hablando sobre algo triste o incomodo.

Guiñar el ojo tiene diferentes significados en diferentes culturas. En algunas culturas de Latino América, el guiñar el ojo es una invitación romántica o sexual. En Nigeria, Yoruba, la persona les puede guiñar el ojo a sus hijos para que salgan de la habitación. Muchos chinos consideran que guiñar el ojo es mala educación.

En Hong Kong, es importante no parpadear abiertamente. Se puede tomar como seña de falta de respeto o aburrimiento.

Algunos filipinos pueden señalar un objeto al mover los ojos hacia él. O pueden fruncir la los labios y apuntar con la boca en vez de usar las manos.

Algunos venezolanos pueden usar los labios para apuntarle a algo, porque el apuntar con el dedo es de mala educación.

Las expresiones de dolor o incomodidad, tal como el llanto, son también específicas a varias culturas. Algunas culturas valoran el permanecer estoico, mostrando ninguna emoción. Otras pueden animar a una manera más emotiva. Las expresiones de dolor o incomodidad también se aprenden de las experiencias de enfermedades o experiencias de angustia de la propia familia.

Recurso: “Non-verbal Communication,” Management Sciences for Health, [www.msh.org](http://www.msh.org).

---

---

## B. ESTILOS DE COMUNICACIÓN

Los estilos principales de comunicación son:

- Agresiva: Cumpliendo nuestras propias necesidades y no las de los demás.
- Pasiva: Cumpliendo las necesidades de los demás y no las de uno mismo.
- Firme/Enérgica: Cumpliendo ambas necesidades, las de uno mismo y las de los demás.

### 1. La Comunicación Agresiva

¿Qué es una comunicación agresiva? Puede ser física o sin palabras (si las miradas mataran, burlaran, indignaran, no dieran crédito a lo que ven, despreciaran), o verbal (insultos, sarcasmo, menosprecio). Se usa para humillar o menospreciar a otra persona, por ejemplo, con blasfemia o culpando.

#### Porque las personas se portan de una manera agresiva:

- Anticipan ser atacadas y reaccionan exagerada y agresivamente.
- No son firmes ni enérgicos al principio. Aumenta su ira hasta que explotan.
- Se ha reforzado su conducta agresiva. Se les ha brindado la atención y/o lo que ellos querían.
- Nunca aprendieron las destrezas para ser firme y enérgico. Ellos no saben cómo comunicarles apropiadamente a otros sus necesidades o lo que ellos quieren
- A ellos se les ha enseñado a ser sociales con el fin de ganar, ser quienes mandan, competir y ser el mandamás.

#### Consecuencias

- Se salen con la suya pero muy seguido alejan a los demás.
- Por lo general se sienten solos y rechazados.
- Reciben muy poco respeto de los demás.
- Pueden desarrollar alta presión de la sangre, úlceras, tener ataques cardiacos u otros trastornos relacionados.

### 2. La Comunicación Pasiva

La palabra *pasiva* se refiere a “no resistirse” o “no actuar”. Viene de la palabra latina “sufrir”. Una persona pasiva se queda callada verbalmente y detiene la retroalimentación. Esto hace que la comunicación sea más difícil y pone a riesgo las relaciones. Cuando uno retiene la información necesaria, crea una atmosfera de inseguridad, la otra persona no sabe en verdad lo que uno piensa o siente – nadie lee la mente. Esto lo puede llevar a uno al mal entendimiento, relaciones tensas y sufrimiento.

#### Porque las personas se comportan de manera pasiva

- Ellos piensan que no tienen ningún derecho.
- Ellos temen a consecuencias negativas (que alguien se enoje, los rechace, o que los censuren) Ellos se equivocan entre el ser firmes y enérgicos a ser agresivos.
- Ellos no saben comunicar lo que quieren y asumen que otros deben de saberlo.

- Se socializaron a siempre ser abnegados, complacientes, aceptando y acomodando sin exigir.

#### **Consecuencias**

- Evitan los conflictos pero a menudo apaciguan a alguien.
- Pierden el auto estima.
- Desarrollan un sentido de ira y dolor cada vez mayor.
- Pueden desarrollar dolores de cabeza, úlceras, dolor de espalda, depresión y otros síntomas.

#### **¿Qué es una comunicación pasiva - agresiva?**

Una conducta pasiva-agresiva a menudo se usa cuando tratamos de evitar hacer algo, pero no queremos causar un conflicto. Tal vez intentemos posponerlo o aplazarlo. La comunicación pasiva-agresiva es sutil y puede parecer manipuladora y disimulada. Esto puede incluir el olvidarse, hacer pucheros, el silencio o el llanto manipulador.

### **3. La Comunicación Asertiva**

El ser firme y enérgico (asertividad) es la habilidad para decir lo que quiere uno decir, pero aun respetar los derechos de los demás. Cuando uno es asertivo, uno es honesto en cuanto a las opiniones y los sentimientos propios. Al mismo tiempo, uno trata de no criticar o menospreciar a los demás. La comunicación asertiva respeta a ambos, al que manda y al que recibe el mensaje. Como trabajador de cuidado directo, usted debe esforzarse por usar comunicación asertiva todo el tiempo.

- Es el respeto a sí mismo y a los demás.
- Reconoce sus necesidades así como las de los demás. Usted no es un aprovechado ni se deja pisotear.
- Es una comunicación abierta, directa y constructiva porque usted:
  - tiene opiniones,
  - es proactivo,
  - se valora a sí mismo y a los demás,
  - se defiende usted mismo sin ansiedad excesiva, y
  - acepta sus propias limitaciones y las de los demás.



**Al ser firme y enérgico (asertivo) no tiene pierde.**

---

## C. ACTITUD

La actitud influye de tres maneras nuestra comunicación:

- Actitudes hacia nosotros mismos (el remitente).
- Actitudes hacia el recipiente.
- Actitudes del recipiente hacia el remitente.

Las actitudes hacia nosotros mismos determinan como nos conducimos al transmitir mensajes a otros:

- Actitud propia desfavorable → recibe avisos de ansiedad .
- Actitud propia favorable → recibe avisos de autoconfianza.
- Cuando la actitud favorable propia es demasiado fuerte → los recipientes perciben una actitud insolente y dominante. Entonces nuestra comunicación pierde mucho efecto con el recipiente.

La actitud hacia el recipiente, o la actitud del recipiente hacia quien transmite, también influye nuestra comunicación. Es probable que nuestros mensajes sean muy diferentes hacia alguien a quien queremos que hacia alguien que no apreciamos al comunicar la misma cosa. También la estructura que les damos a nuestros mensajes es muy diferente cuando hablamos con alguien en un puesto superior al nuestro, en el mismo puesto, o en un puesto más bajo, no importa si los apreciamos o no.

Las palabras pueden ser las mismas pero la manera en que usted las dice puede afectar la manera en que se entiende el mensaje. ¿Es usted firme y enérgico o defensivo? ¿Enojón o considerado?

---

## D. BARRERAS PARA LA COMUNICACIÓN

### 1. Malas Destrezas para Escuchar

Malas destrezas para escuchar contribuyen a una comunicación inefectiva. El escuchar no solo abarca el oír el mensaje pero la habilidad de entenderlo, recordarlo, evaluarlo y responder. Sea quien escucha activamente.

#### Pasos para mejorar sus destrezas para escuchar.

- Calle. Ponga atención a lo que la otra persona está diciendo.
- Deje de hacer otras cosas. Enfóquese en quien está hablando.
- Aparezca y escuche interesado.
- No interrumpa a quien habla. Deje que termine de hablar aunque tome largo tiempo.
- No intente ocurrírsele una respuesta mientras habla la persona.
- No termine las oraciones que comienza quien está hablando.



- Escuche los sentimientos.
- Aclare lo que ha dicho el que habla.
- Haga preguntas abiertas para animar al que habla a que siga.

## 2. Otras Barreras

Existen barreras innumerables para la comunicación. Evite lo siguiente:

- Aconsejar.
- Juzgar.
- Dar seguridad falsa acerca de la condición física o emocional de su cliente.
- Enfocarse en sí mismo.
- Hablar de sus propios problemas o inquietudes.
- Hablar de temas controversiales tales como la religión y la política.
- El uso de clichés o trivialidades (por ejemplo “La ausencia es al amor lo que al fuego el aire: que apaga el pequeño pero aviva el grande.”).

---

---

### ¿Usted sabia?

1. La comunicación es efectiva cuando dos personas:
  - a. Se entienden una a la otra.
  - b. Están de acuerdo entre sí.
2. La comunicación no verbal puede incluir:
  - a. El canto.
  - b. Expresiones faciales.
  - c. Notas por escrito.
3. Es importante el escuchar..... Cierto Falso
4. La comunicación asertiva es descortés..... Cierto Falso

## E. COMUNICACIÓN TERAPEUTICA

Es importante que haya buena comunicación entre el cliente y el DCW para proveer los servicios que traten las necesidades del cliente. La terapia terapéutica es un proceso diseñado para involucrar al cliente en conversación de beneficio para el bienestar físico o mental de él o de ella. Técnicas útiles:

- Use comentarios abiertos para animar la conversación. Esto evita que la persona conteste solo sí o no.
- Aprenda más acerca de la persona para poder tratar sus necesidades.
- Use paráfrasis o respuestas reflexivas para aclarar información (se explica enseguida). Use este método para dirigir la conversación a específicas.

### 1. Preguntas Abiertas

Use preguntas abiertas. Esto permite que otros participen en la conversación y compartan información. Esto les da la oportunidad de decirle lo que es importante para ellos.

Las preguntas serradas se contestan solo con “sí” o “no”:

- *¿Desayuno?*
- *¿Se siente bien?*

#### Mejor

Las preguntas abiertas piden detalles:

- *¿Qué desayunó hoy?*
- *¿Me puede describir como se siente hoy?*

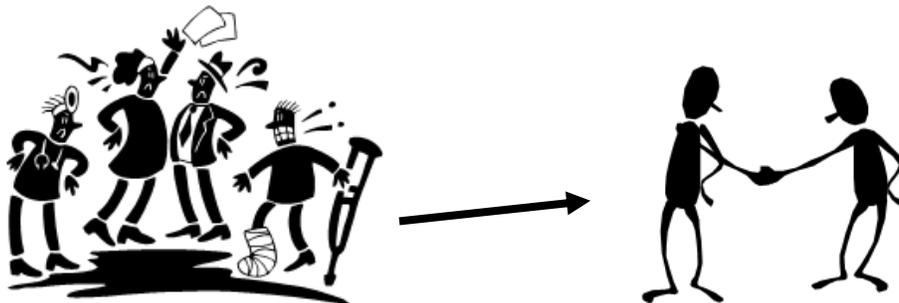
### 2. Yo – Mensajes

Use mensajes “Yo” en vez de “Tu”. Los mensajes “Tu” pueden culpar a los demás, pero los mensajes “Yo” son firmes y enérgicos. Muestre que usted toma responsabilidad por sus propios sentimientos.

- Tu – Mensaje: Usted hace que me preocupe cuando no me habla.

#### Mejor:

- Yo – Mensaje: Yo me preocupo cuando no puedo comunicarme contigo.



### 3. Respuestas Reflexivas

Usando respuestas reflexivas se le puede ayudar a quien habla a aclarar lo que quiere decir. Hay varias técnicas específicas que puede usar.

- Repita lo que dijo la persona, *“Así es que no piensas que duermes lo suficiente.”*
- Ponga atención al sentimiento, *“Parece que estas contrariado por esto.”*
- No guíe la conversación ni haga sugerencias, *“Tal vez debas de...”*

### 4. Resolución a Conflicto

A veces el cliente o un familiar se enoja cuando usted está en la casa. Es importante que usted, siendo el DCW, no se enoje. Usted debe de ser respetuoso y profesional, y debe de responder usted de una manera que no sea amenazadora.

- Use las destrezas para escuchar y las técnicas de comunicación terapéutica que ya se mencionaron
- Escuche atentamente. Esto le muestra a la persona que lo que él tiene que decir es muy importante.
- Si la persona sabe que lo que tiene que decir tiene valor, el coraje se le comienza a bajar a él o a ella.
- No responda con coraje ni se torne defensiva.
- Simpatice. Véalo del punto de vista de él o ella.
- Después, cuando ya el vea que esta de su lado y no es el enemigo, dígame de sus retos, sus sentimientos, las barreras y o las perspectivas.
- Ponga a un lado sus propias emociones. Tome unos cuantos minutos de descanso, si los necesita. Esto le ayuda a calmarse y ordenar sus pensamientos.

### 5. Otros Consejos Prácticos

- Manténgase en el tema presente – no agregue, *“Y otra cosa...”*
- Convierta un negativo en positivo.
- Fije límites.
- Entienda que las personas responden a la misma situación con diferentes emociones.
- No reaccione al sentir que van a flotar sus emociones.
  - Primero escuche.
  - Hable en *“yo”* y *“yo quiero”*.
  - Sea dueño de sus sentimientos – nadie lo puede hacer sentir algo.
  - Los sentimientos no son ni buenos ni malos – solo son.



## Escenarios

¿Como respondería usted (se comunicaría en respuesta) en estas situaciones?

- Cliente: “Así no es como mi otro trabajador doblaba mi ropa.”
- Madre del cliente: “No importa lo que te hayan dicho en la oficina. Necesito que estés aquí para el medio día.”



### Las Buenas Destrezas para Escuchar Marcaron la Diferencia

*Recuerdo dar clases para proveedores de cuidado hace ya varios años. Recuerdo una muchacha que en verdad resaltaba. Era tan joven y aun tan sabia. Ella sabía lo que se necesitaba para ser una buena proveedora de cuidado. Sacó una “A” en su prueba y cuando tomó su primera tarea, estaba trabajando para un cliente que necesitaba mucho cuidado. Fijó una sonrisa en su cara. Ella sabía cómo solucionar todo.*

*Bueno, una mañana estaba yo escuchando a uno de los supervisores quien estaba pasando uno de esos días desquiciados cuando un montón de personas llaman a reportar que están enfermas. Nuestra proveedora de cuidados estrella también llamó esa mañana para decir que estaba abandonando el puesto y que sería inmediatamente. Le dije a la supervisora que volviera a poner el mensaje. Le dije que algo no estaba bien. Le platique a la supervisora que esta proveedora de cuidados era una trabajadora fabulosa, trabajaba más de lo necesario. Le pedí a la supervisora que la llamara para ver si estaba bien. Ella llamó y dejo un mensaje para la trabajadora de cuidados a ver si todo estaba bien con el cliente, pero que también nos preocupaba que estuviera bien ella.*

*Bueno, después, esa misma tarde, recibimos una llamada de parte de la madre de la trabajadora de cuidados agradeciéndonos la llamada tan amable y considerada que dejamos para su hija. Nos dijo que le habían pasado muchas cosas a su hija, que estaba trabajando en dos trabajos y yendo a la escuela. Estaba pasando por un ataque de nervios y considerando suicidarse. Gracias a nuestra llamada considerada, su hija pudo desembuchar y buscarse la ayuda que necesitaba. Solo nos vimos una a la otra, la supervisora y yo, agradecidas de haber tomado más tiempo para escuchar no solo lo que decía, sino que también lo que no había dicho.*

*A todos nos suceden esos días, cuando parece que todo marcha mal. Necesitamos estar al tanto de que nos puede llegar una llamada de auxilio y ni siquiera lo sabemos si no nos damos el tiempo para deberás escuchar. Escuchar, no solo escuchar las palabras, pero escuchar los sentimientos que están comunicando.*

—Gerente/Instructor del Asistente de Cuidados



---

## F. COMUNICACIÓN RESPETUOSA

### 1. Platicando con otra Persona

Una de las formas más básicas de comunicación es usar el nombre de la persona. Algunas personas quieren que use su nombre, otras prefieren que se dirija a ellas de una manera más formal (por ejemplo, Sra. James o Sr. Gant). Siendo el DCW, usted debe de preguntarle a su cliente como quiere que se dirija a él. También aprenda a pronunciar bien el nombre.



**Siempre pregunte a los clientes como quieren que se dirija a ellos – y luego aprenda a decir bien el nombre.  
Nunca llame “querido” o “cielo” a una persona.**

### 2. Mostrando Respeto

También es importante que trate a un adulto como adulto. Siendo usted un DCW, puede que trabaje con una persona que tenga trastorno del oído o del habla. Tal vez tarden más para responder. A veces tendrá que repetirle el mensaje. Es falta de respeto tratar como niño a una persona adulta.

- No menosprecie al hablarle a una persona que tiene dificultades del lenguaje.
- Use lenguaje de adulto; no le hable como a un bebé.
- Use palabras de adulto. Por ejemplo, los adultos usan “calzoncillos” (no pañales).
- Escoja libros y programas de televisión para adultos para sus clientes.
- Deje que cada persona elija. No elija usted por ellos.

---

## G. COMUNICANDOSE CON PERSONAS CON DISCAPACIDADES

### 1. Trastorno de la Vista

- Es apropiado ofrecer su ayuda si usted piensa que la necesita la persona, pero no se sorprenda si la persona prefiere hacerlo solo.
- Si usted no está seguro de cómo ayudar, pregúntele a la persona que necesita ayuda.
- Al referirse a una persona que es ciega, es mejor llamarle por su nombre o tocarle suavemente el brazo.
- No tiente al perro guía de la persona.
- Deje que la persona se detenga de usted en vez de usted detener a la persona.
- Identifíquese al entrar a la habitación.

## 2. Trastorno del Oído

- Si es necesario, llame la atención de la persona con una caravana con la mano, tentándola en el hombro u otra señal.
- Hable claramente y despacio, pero sin exagerar el movimiento de sus labios y sin gritar (al gritar, se puede distorsionar el sonido)
- Dele a la persona tiempo para comprender y responder.
- Se flexible en su lenguaje. Si la persona tiene dificultad para entender lo que usted dice, dígalos en otras palabras en vez de repetir. Si sigue con la dificultad, escríbalos.
- Mantenga a lo mínimo el ruido al fondo – apague la televisión, apártese de otros que estén hablando.
- Póngase donde pegue bien la luz. No se lleve las manos ni la comida a la cara.
- Mire directamente a la persona y hable expresivamente.
- Cuando acompaña a la persona un intérprete, diríjase a la persona al hablar en vez de al intérprete.
- Anime a la persona a socializarse. Algunas personas con trastorno del oído tienden a aislarse.
- Use Voz-a-TTY: 1-800-842-4681 (Servicios de Transmisión de Arizona) para las personas que usan un TTY (teléfono de texto) o quieren comunicarse con alguien que lo usa.
- De mantenimiento a los audífonos.

## 3. Trastorno del Lenguaje (Afasia)

Algunas personas pueden hablar pero no pueden escribir. Otras pueden escribir pero no pueden hablar. A tales trastornos del lenguaje se les llama Asofía. A menudo es un resultado de una lesión cerebral por un accidente o una embolia, pero no afecta la inteligencia.

- Llame la atención de la persona antes de hablar.
- Reduzca el ruido al fondo. Apague la televisión.
- Use comunicación sencilla, pero manténgala a nivel adulto. Por ejemplo, elecciones de si/no.
- No hable en voz más fuerte ni menosprecie a la persona.
- Use y anime a usar diferentes técnicas de comunicación: escrita, dibujos, gestos.

- Dele tiempo de responder a la persona.
- Dele realimentación a la persona para animarla; no la corrija ni la critique.

#### 4. Trastorno de Salud Emocional / Salud Mental

Una persona con un problema de salud emocional o conductual puede el pensamiento distorsionado. Él o ella pueden oír voces, ver cosas que no son, tener paranoia, o dificultad al comunicarse. Esto usualmente no quiere decir que la persona sea agresiva al menos de que se sienta amenazado. Aquí algunas guías de comunicación a usar:

- **Si la persona tiene dificultad para sostener una conversación con usted**, él o ella tal vez puedan gozar de su compañía de otras maneras. Considere el ver la televisión, escuchar música, jugar a las cartas, o leerle. Platiquen acerca de eventos de la niñez.
- Permítale a la persona tener espacio especial en la habitación. **No se pare sobresaliéndole o demasiado cerca.** La persona le puede golpear si usted trata de tocarla calmadamente.
- No bloquee la puerta.
- Evite la mirada continua.
- Intente permanecer calmado con enfoque calmante. Hable lento y pausado con la voz baja.
- Use oraciones cortas y sencillas para evitar confusión. Si es necesario, repita lo que dijo y preguntas usando las mismas palabras.
- Establezca una rutina diaria estructurada y regular. Sea previsible. Sea consistente. No diga que hará algo y luego cambie de opinión.
- Ofrezca halagos continuamente. Si la persona se peina el cabello después de no peinárselo en dos o tres días, díglele que tan atractiva/o se ve él o ella. **Ignore lo negativo y alague lo positivo.**
- Evite estimulación de más. Reduzca el estrés y la tensión.
- Respete los sentimientos de él o ella. No lo lleva a ningún lado el decir, *“No seas tonto. No hay a que temer”*. Permítale a la persona sentir temor diciéndole algo como, *“No le hace que tengas miedo. Nomás siéntate aquí junto de mi un rato”*.

#### 5. Trastorno Cognitivo /de Memoria

Una persona con trastorno cognitivo o de memoria tiene dificultad para pensar, razonar, o recordar. Estos individuos se pueden sentir muy avergonzados o frustrados si usted les pregunta nombres, fechas, que comieron, quien llamó, etc... Como su memoria de largo plazo está mucho más intacta, ellos pueden vivir en el pasado y no recordar tales cosas como la muerte de un familiar o que un hijo ya creció y se casó.

Los dos factores más importantes al trabajar con una persona con trastorno cognitivo son:

- Sus acciones.
- Su reacción a la persona y su conducta.

Al comunicarse con estas personas recuerde:

- Usar una voz calmada y firme. La persona está intentando darle sentido su medio ambiente.
- Use la distracción.
- De halagos honestos.
- **No averigüe** con la persona. Si la persona le dice que está esperando que llegue su esposa y usted sabe que hace varios años que su esposa murió, no le diga, “Usted sabe que su esposa murió hace varios años”. La persona se puede enojar porque piensa que usted está equivocado o puede afligirle la pena por apenas darse cuenta que su esposa ha muerto. Sería mejor asegurarle a la persona que todo está bien; su esposa solo se ha retrasado. Después, llámele la atención hacia una actividad.
- Trate a cada persona como un individuo con talentos y habilidades, merecedor de respeto y dignidad. Las personas por lo general saben si les están menospreciando como a un niño, lo cual puede empeorar la situación.

---

## H. UNA GUIA PARA ETIQUETA DE SILLA DE RUEDAS

- **Pida permiso.** Siempre pregunte a la persona si él o ella quieren ayuda antes de ayudarles. Es posible que la persona necesite darle algunas instrucciones. Un empuje no esperado puede desbalancear a la persona.
- **Sea respetuoso.** La silla de ruedas de una persona es parte del espacio de su cuerpo y debe de ser tratada con respeto. No se cuelgue o se recargue en ella al menos de que tenga usted permiso de la persona. Cuando una persona se traslada de la silla de ruedas a una silla, inodoro, carro u objeto, no quite la silla de ruedas de donde la alcance.
- **Hable directamente.** Tenga cuidado de no excluir a la persona de la conversación. Hable directamente a la persona, y si la conversación dura más de unos cuantos minutos, siéntese o arrodílese para estar al mismo nivel que la persona en la silla de ruedas. Además, no le palmee la cabeza con la mano a una persona en una silla de ruedas porque es un gesto degradante.
- **De instrucciones claras.** Al darle instrucciones a una persona en una silla de ruedas, asegure el incluir distancia, condiciones del tiempo, y obstáculos físicos los cuales pueden causar problemas al viajar.

- **Compórtese naturalmente.** Está bien usar expresiones tales como “por allí corriendo” cuando habla con una persona en silla de ruedas. Es muy posible que la persona exprese las cosas de la misma manera.
- **El uso de la silla de ruedas no quiere decir aislamiento.** Este consciente de que las personas que usan sillas de ruedas no están limitadas a ellas.
- **Está bien hacer preguntas.** Está bien que los niños (o adultos) hagan preguntas acerca de sillas de ruedas e inhabilidades. Los niños tienen una curiosidad natural la cual necesita satisfacerse para que no desarrollen actitudes equivocadas o de temor. La mayoría de las personas no se ofenden por las preguntas que hace la gente acerca de sus inhabilidades o las sillas de ruedas.
- **Algunas personas que usan una silla de ruedas para trasladarse pueden caminar.** Este consiente de las capacidades de la persona. Algunas personas pueden caminar con ayuda de cosas como andaderas, fierros y muletas y usan la silla de ruedas para ahorrar tiempo, conservar energía y moverse más rápido.
- **No son enfermas las personas que usan una silla de ruedas para trasladarse.** No clasifique como enfermas a las personas que usan una silla de ruedas. Aunque las sillas de ruedas a menudo se asocian con hospitales, se usan para una variedad de inhabilidades que no son contagiosas.
- **Son importantes las relaciones.** Recuerde que las personas en silla de ruedas pueden gozar de relaciones plenas las cuales pueden desarrollarse y llegar al matrimonio y una familia. Ellos tienen necesidades físicas como todos los demás.
- **Da libertad el uso de una silla de ruedas.** No asuma que el uso de una silla de ruedas es en sí una tragedia. Es una forma de libertad la cual permite que la persona se pueda mover independientemente. Las barreras estructurales en lugares públicos pueden crear algunas inconveniencias, sin embargo, la mayoría de los lugares públicos ya se están volviendo accesibles para las sillas de ruedas.

---

## I. PEOPLE FIRST LANGUAGE (LENGUAJE QUE DA LA PRIORIDAD A LA GENTE)

*People first language* es un concepto muy útil para la comunicación. Este concepto lo desarrolló Kathie Snow. Ella nos recuerda que las palabras son poderosas. Las palabras escogidas sin cuidado pueden llevarnos a estereotipos negativos y crear barreras. Una persona con una discapacidad es una persona—no un trastorno. La enfermedad o la inhabilidad es solo una pequeña parte de quien son. Ejemplo:

Anna es una niña de 5 años. Ella tiene autismo. - El Sr. Barnes usa una silla de ruedas.

**El documento *People First Language* en la siguiente página ofrece más ejemplos para que use usted.**

## **EJEMPLOS DE PEOPLE FIRST LANGUAGE**

**POR KATHIE SNOW**

VISITE [WWW.DISABILITYISNATURAL.COM](http://WWW.DISABILITYISNATURAL.COM) PARA VER EL REPORTAJE COMPLETO

**DIGA:**

Gente con discapacidades.

El tiene una discapacidad cognitiva/diagnosis.

Ella tiene autismo (o un diagnóstico de...).

El tiene síndrome de Down (o un diagnóstico de...).

Ella tiene una discapacidad de aprendizaje (diagnosis).

El tiene una discapacidad física (diagnosis).

Ella es de estatura baja/ella es una persona pequeña

El tiene un trastorno mental/diagnosis

Ella usa una silla de ruedas/silla móvil

El recibe servicios de educación especial

Ella tiene un retraso de desarrollo

Niños sin discapacidades

Se comunica con sus ojos/aparato/etc.

Cliente

Discapacidad congénita

Lesión cerebral

Estacionamiento accesible, habitación de hotel, etc.

Ella necesita... o ella usa...

**EN VEZ DE:**

Los incapacitados o minusválidos.

El es retrasado mental.

Ella es autista.

El es Down: un mongolito

Ella esta incapacitada para aprender.

El es cuadripléjico/esta tullido

Ella es una enana

El esta perturbado emocionalmente/  
enfermo mental.

Ella está limitada a una silla de  
ruedas

El está en educación especial

Ella está retrasada en el desarrollo

Niños normales o sanos

No habla.

Consumidor, recipiente, etc.

Defecto de nacimiento

Cerebro dañado

Estacionamiento para inhabilitados,  
etc.

Ella tiene necesidades especiales.

***Siga pensando – hay muchas más descripciones que tenemos que cambiar!***

©2007 Kathie Snow, todos los derechos reservados

Aceptado de Kathie's People First Language, reportaje disponible en [www.disabilityisnatural.com](http://www.disabilityisnatural.com)

Usted puede copiar y compartir este y otros folletos en su totalidad

Protegido por Copyscape: Pida permiso a ([kathie@disabilityisnatural.com](mailto:kathie@disabilityisnatural.com))  
antes de publicarlo en un anuncio, sitio de internet, lista de servicio, etc.

VISITE [WWW.DISABILITYISNATURAL.COM](http://WWW.DISABILITYISNATURAL.COM) PARA OTRAS MANERAS DE PENSAR NUEVAS!

Se usó con permiso

---

---

### ¿Sabía usted?

1. Deles libros para niños cuando la persona tiene dificultad para leer ..... Cierto False
2. El Sr. Kranz tiene dificultad para entenderle.
  - a. Usted le repite todo 2 o 3 veces.
  - b. Usted le da suficiente tiempo para entender.
3. Usted está animando al Sr. Harding a hablar más. Usted le pregunta:
  - a. ¿Usted vio televisión anoche?
  - b. ¿Que sucedió en la película que vio anoche?

---

---

### J. RECURSOS

- Disability is Natural (Discapacidad es Natural), un sitio de internet con reportajes e información de formas de pensar acerca de inhabilidades. . [www.disabilityisnatural.com](http://www.disabilityisnatural.com)
- Tips for First Responders. Centro de Desarrollo e Inhabilidad. Universidad de Nuevo México, 2005. [http://cdd.unm.edu/products/tips\\_web020205.pdf](http://cdd.unm.edu/products/tips_web020205.pdf)