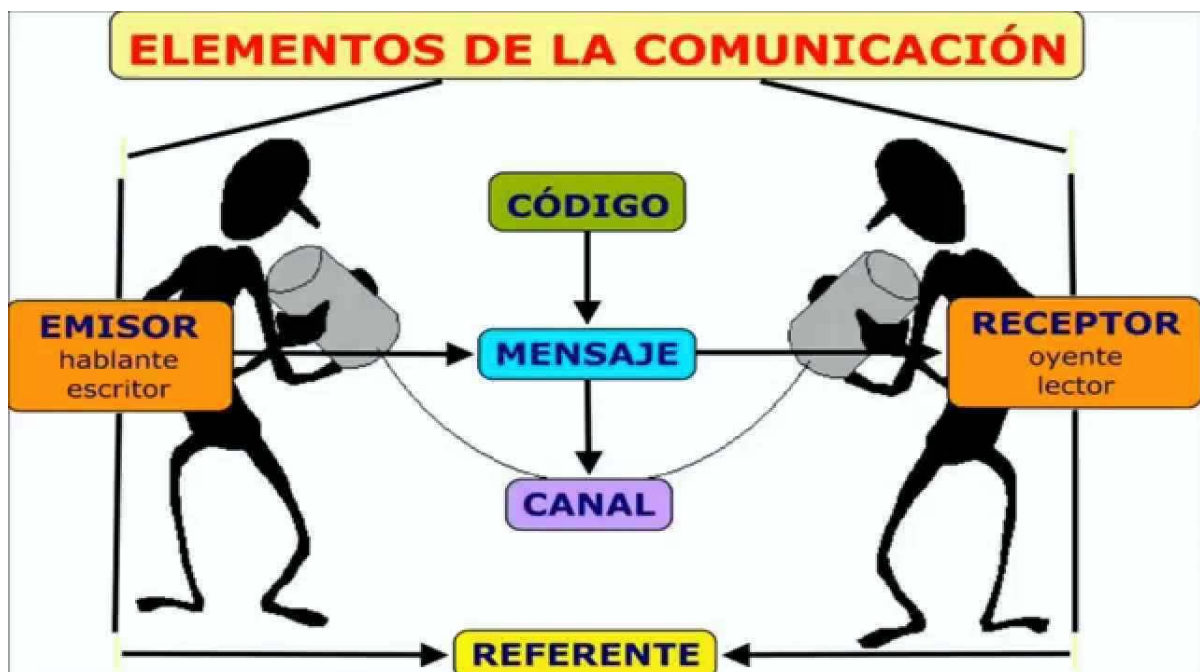


1. Proceso de comunicación; características.

En el proceso de comunicación intervienen una serie de elementos, que son los siguientes:

- Emisor: es quien codifica el mensaje y lo transmite al receptor, de forma que éste pueda entender la información transmitida.
- Canal: es el soporte por el que viaja el mensaje desde el emisor hasta el receptor.
- Mensaje: hace referencia a la información enviada; es el contenido del mensaje propiamente dicho.
- Receptor: es la persona que recibe el mensaje; debe descodificarlo e interpretar la información que el emisor le envía.
- Código: hace referencia al sistema de signos, símbolos y reglas del lenguaje utilizado por el emisor para transmitir su mensaje de forma que éste pueda ser comprendido por el receptor.
- Feedback: decimos que existe feedback (retroalimentación) cuando se produce respuesta por parte del receptor, a través de la cual el emisor puede verificar la comprensión adecuada o inadecuada de su mensaje.
- Contexto: es la situación espacial y temporal en la que tiene lugar la comunicación. También hace referencia al entorno lingüístico y sociocultural que rodea al proceso comunicativo.



De forma general, podemos agrupar los sistemas de comunicación en dos tipos: comunicación verbal y comunicación no verbal. La comunicación verbal se relaciona con las palabras habladas, por un lado; y con los signos gráficos que escribimos, por otro. La comunicación no verbal, por su parte, tiene que ver con miradas, movimientos, gestos y posturas a través de los cuales la persona transmite emociones y sentimientos.

No debemos olvidar que toda la comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional; por tanto, ambos modos de comunicación no existen por separado, sino que se complementan entre sí en cada mensaje, se superponen y retroalimentan. Existe una necesidad de combinar estos dos lenguajes; la persona, en su papel de emisor y receptor, debe traducir de uno a otro, siendo en este momento cuando pueden aparecer los dilemas de la comunicación, dando paso a la comunicación disfuncional y a las barreras de comunicación.

Aquellos usuarios con grandes dificultades comunicativas o de comprensión del lenguaje necesitan de otros vehículos para transmitir sus pensamientos o satisfacer una serie de deseos personales, donde la palabra no sea la forma principal de interacción comunicativa.

Para conseguir una comunicación eficaz con el interlocutor debe producirse una armonía entre los mensajes verbales y no verbales emitidos, ya que en multitud de ocasiones es la discrepancia entre éstos la que entorpece el propio proceso comunicativo.



1. Une con flechas cada elemento del proceso comunicativo y la función que desempeña dentro del mismo:

Emisor	Soporte por el que viaja el mensaje.
Canal	Sistema de signos, símbolos y reglas del lenguaje utilizado para transmitir su mensaje de forma que éste pueda ser comprendido.
Mensaje	Sujeto que codifica el mensaje y lo trasmite, esto debe hacerlo de forma que el otro pueda entender la información recibida.
Receptor	Situación espacial y temporal en las que tiene lugar la comunicación, además este concepto también hace referencia al entorno lingüístico y sociocultural que rodean al proceso comunicativo.
Código	Sujeto que recibe el mensaje, debe decodificarlo e interpretar la información que le transmiten.
Feedback	Información enviada, es el contenido del mensaje propiamente dicho.
Contexto	Respuestas del receptor a través de las que el emisor puede verificar la comprensión adecuada o inadecuada del mensaje.



2. Une con flechas los elementos que componen el acto comunicativo con las circunstancias que se producen en un concierto de música:

Emisor	Micrófono y altavoces
Canal	Canción
Receptor	Musical
Mensaje	Cantante
Código	Público



3. Distingue los elementos de la comunicación que intervienen en los siguientes actos de comunicación:

- Sandra manda a Carlos un mensaje con el teléfono móvil: “Llegaré tarde, pero no os vayáis sin mí”.
- Dos coches se detienen delante de un semáforo en rojo; los peatones cruzan la calle.
- Los atletas están en la salida. Un juez de línea dispara un tiro al aire e inician la carrera.

2. Barreras en la comunicación, interferencias y ruidos.



Debemos tener presente que la incapacidad para comunicarse con los demás acarrea a las personas dependientes consecuencias como imposibilidad de acceder a la información y aislamiento social. Ya

sabemos que en el proceso de comunicación intervienen una serie de factores fisiológicos y psicológicos que están presentes tanto en el emisor como en el receptor, y que estos elementos pueden entorpecer dicho proceso; y más aún en el caso de usuarios con incapacidad. Pero también existen otras interferencias de tipo ambiental que pueden desvirtuar nuestras interacciones comunicativas.

Como profesionales, debemos ser capaces de detectar todos estos elementos distorsionadores para evitarlos y establecer comunicaciones eficaces con los usuarios de los centros en los que desempeñemos nuestra actividad.

Las barreras que pueden bloquear el proceso de comunicación entre el cuidador y el usuario pueden ser clasificadas en tres tipos:

- Barreras de tipo físico.

Nos referimos a los factores medioambientales que rodean la interacción comunicativa y que pueden obstaculizarla. Entre otros, destacamos los siguientes:

- Ruido: implica distracciones de tipo auditivo que suponen la pérdida de información y, como consecuencia, el fracaso de la comunicación.
- Iluminación: una iluminación deficiente impide la correcta percepción visual de diferentes aspectos no verbales presentes (gestos, movimientos, miradas,...).
- Dimensiones físicas del sitio donde tiene lugar la comunicación.
- Canal o contexto inapropiado.

- Barreras de tipo fisiológico.
Incluyen cualquier tipo de incapacidad física presente en el emisor o en el receptor y que pueda impedir una correcta emisión o recepción de los mensajes.
Es muy común encontrar en las instituciones para personas dependientes usuarios que presenten dificultades auditivas, visuales o verbales.
- Barreras de tipo psicológico-
Hacen referencia a aquellas distorsiones que, debido a estados emocionales o déficits de tipo cognitivo, el emisor o el receptor hacen de los mensajes. Pueden ser las siguientes:
 - Deformación del mensaje. Cuando el receptor recibe correctamente las diversas unidades del mensaje pero hace de forma inadecuada la organización de éste, lo que lleva a una incorrecta interpretación.
 - Percepción errónea. Las imágenes, impresiones o sensaciones que la persona capta del entorno a través de los sentidos pueden hacer que el emisor o el receptor atribuyan un significado equivocado a la información compartida, procesando la situación de manera errónea.
 - Olvidos. Son habituales los usuarios que presentan dificultad para retener en la memoria informaciones, consecuencia esto del proceso de envejecimiento natural o de trastornos cognitivos.
 - Falta de atención. Muchos tipos de discapacidades implican déficits atencionales que impiden al dependiente mantener la atención durante el periodo de tiempo completo que supone un proceso de comunicación.
 - Ausencia de feedback durante el proceso comunicativo. Ciertas alteraciones intelectuales también pueden afectar esta parte del proceso.

En la comunicación diaria con personas dependientes podemos encontrarnos con algunas barreras concretas que, de forma más habitual, se encuentran en el proceso de comunicación con estas personas y que pueden proceder o bien del usuario o bien estar causadas por nosotros mismos. Son las siguientes:

- Falta de conocimientos o habilidades comunicativas de los usuarios, debido a sus propias deficiencias; y en nosotros, como profesionales, para adaptarnos a sus características y necesidades.
- Asumir un rol paternalista en la relación con la persona dependiente, favoreciendo un trato pueril que no beneficia ni motiva al usuario.
- Utilización de vocabulario inadecuado (uso de tecnicismos, palabras extranjeras...).
- Dificultades en la comprensión.

- No establecer un correcto contacto visual, lo que impide captar del usuario los elementos comunicativos no verbales.
- Otras barreras derivadas de las discapacidades visuales, auditivas, cognitivas o motoras de los usuarios.

Así, si nuestro objetivo es minimizar en lo posible las barreras presentes en la comunicación recomendamos:

- Observar atentamente el registro expresivo de los usuarios para obtener una buena información sobre el nivel de comprensión del mensaje y el estado emocional del paciente, lo que resulta de gran utilidad durante la realización de las labores profesionales.
- Pensar lo que vamos a decir y cómo vamos a decirlo; es decir, intentar que haya coherencia entre lo que decimos y el modo en que lo decimos, para que la interpretación de los mensajes por parte de los pacientes sea correcta y no genere desconfianza o incertidumbre.
- Reforzar con lenguaje no verbal los mensajes verbales que lanzamos, para complementarlos.
- Escuchar con atención, esforzarnos por entender aquello que el usuario nos comunica y hacerle sentir que está siendo comprendido.
- Establecer una conexión con los sentimientos e intereses del paciente; intentar ponernos en su lugar y compartir sus sentimientos (empatizar).
- Evitar que, a través de los mensajes no verbales de los cuidadores, se refuercen conductas problemáticas en los residentes.



4. Investiga y une con flechas las distintas alteraciones del habla con sus definiciones:

Dislalia funcional	Causada por la mala discriminación de los distintos fonemas
Disfemia clónica	Parálisis de los nervios periféricos
Dislalia audiógena	Fisuras palatinas, el paladar corto o el velo largo
Disartrias periféricas	Se debe a un mal funcionamiento de los órganos articulatorios.
Disglosias palatales	Repetición compulsiva de una sílaba o grupo de sílabas durante la emisión de una frase.



5. Investiga y completa las frases acerca de los trastornos del habla y de la audición:

sordera profunda, afasia, disfasia

- La _____ es una patología que afecta al desarrollo o evolución normal del lenguaje.
- La _____ es una alteración del lenguaje a causa de una lesión a nivel cerebral, específicamente en las áreas de Broca y de Wernicke.
- La _____ es el grado de pérdida de audición que genera más problemas de comunicación.