



LA COMUNICACIÓN EFICAZ CON ADULTOS MAYORES

La habilidad de comunicarse eficazmente es esencial para crear relaciones y navegar la vida cotidiana. Comunicación eficaz se hace más difícil cuando se envejece. Entender las barreras de la comunicación es el primer paso para comunicarse eficazmente con personas de cualquier edad. (NIH, 2015)

Tipos de Comunicación (Merriam Webster, 2015)

- ♦ Comunicación Verbal
 - Palabras dichas
- ♦ Comunicación No Verbal
 - Contacto visual
 - Lenguaje corporal
 - Tono de voz
 - Expresiones faciales
- ♦ Comunicación Escrita
 - Lápiz y papel
 - Folletos
 - Diagramas
 - Fotografías

Barreras de Comunicación Eficaz (HG, 2015)

- ♦ **Restricciones del tiempo:** Un individuo mayor pueden necesitar más tiempo para procesar la información, por eso hay que dejar tiempo abundante para conversar. Es especialmente importante cuando se dan instrucciones.
- ♦ **Distracciones:** Tener la televisión encendida o estar en un lugar ruidoso puede impedir aun más la habilidad de escuchar y entender entre los individuos mayores de edad.

- ♦ **Baja iluminación:** Individuos que tienen la pérdida de vista pueden requerir más iluminación para poder ver con quien conversan. Así, se puede notar también el lenguaje corporal y las expresiones para obtener más información.
- ♦ **Lenguaje corporal inconsistente:** Cuando conversamos, nuestro lenguaje corporal cuenta una historia. Aunque está escuchando y prestando la atención a la conversación, lenguaje corporal como cruzar los brazos o no mantener el contacto visual puede señalar que no está interesado.
- ♦ **Emoción en exceso:** A veces, las emociones que se expresan pueden bloquear la habilidad de estar entendido por otras personas. Un ejemplo es cuando se está muy emocionado, el tono de voz puede ser elevado y el ritmo puede ser más rápido, resulta que es más difícil estar escuchado y entendido.

Consejos para Comunicación Eficaz (ASHA, 2015)

- ♦ Ir a un lugar callado con distracción mínima, apagar la música o televisión.
- ♦ Conversar en un lugar bien iluminado, especialmente alrededor de la cara y boca. Así que los individuos pueden ver el lenguaje corporal y hasta leer los labios.
- ♦ Hablar lentamente y claramente.



- ♦ Tratar de bajar su tono de voz si tiene un tono alto. Se escucha y entiende las voces bajas con más facilidad, especialmente cuando se tiene un dispositivo de audición.
- ♦ Empezar la conversación con algo ligero o familiarizado.
- ♦ Dejar que la otra persona sepa cuando se cambia del tema por una pausa o una indicación del nuevo tema.
- ♦ Estar consciente del lenguaje corporal. Estudios muestran que sentarse cara a cara con alguien y mantener el contacto visual es una de las mejores formas de comunicación efectiva.
- ♦ Si la persona no entiende lo que dice, tiene que repetirlo varias veces y tratar de describirlo de una forma diferente.
- ♦ Mantener la voz a un nivel normal; no gritar o chillar.
- ♦ No interrumpir; dejar que la otra persona hable y escuche cuidadosamente.
- ♦ Cuando se dan instrucciones, hay que pedir que el individuo las repita, también hay que pedir que haga un resumen de lo que se le ha dicho. Si no puede repetirlas, hay que usar otro método, por ejemplo escribir las direcciones o hacer una demostración.
- ♦ Preguntas con final abierto pueden ser difíciles, por eso, trate de darle al individuo dos opciones. Si aún es difícil, trate de hacer preguntas con respuestas de "sí" o "no".
- ♦ Si usted o la otra persona se frustra porque no se puede expresar, hay que respirar profundamente y crear un momento de silencio para volver a enfocarse.

Para más información sobre condiciones específicas que pueden complicar la comunicación, conjunto con más consejos sobre como se logra mejor comunicación, revise Implicaciones de las Condiciones Médicas en las Comunicaciones (Implications of Medical Conditions on Communications).

Aclaración:

Medline no practica medicina, y la información presentada en la página web no es consejo médico y no puede sustituir consejo de un médico. Toda la información en la página web acerca de las condiciones médicas se la encuentra en recursos disponibles al público.



REFERENCIAS

1. Giles, H., Hajek, C., Stoitsova, T., & Choi, C. (2010). Intergenerational Communication Satisfaction and Age Boundaries in Bulgaria and the United States. *Journal Of Cross-Cultural Gerontology*, 25(2), 133-147. doi:10.1007/s10823-010-9114-x
2. Family Practice Management (2006). Improving Communication With Older Patients: Tips From the Literature. Retrieved June 8, 2015, from <http://www.aafp.org/fpm/2006/0900/p73.html#>
3. National Institute on Aging (2015). Talking with your Older Patient: A Clinician's Handbook. Retrieved June 9, 2015, from <https://www.nia.nih.gov/health/publication/talking-your-older-patient/foreword>
4. Health in Aging (2015). Resources. Retrieved June 9, 2015, from <http://www.healthinaging.org/resources/resource:eldercare-at-home-communication-problems/>
5. American Speech-Language-Hearing Association (2015). Communicating Better With Older People Retrieved. June 10, 2015, from <http://www.asha.org/public/speech/development/Communicating-Better-With-Older-People/>
6. Help Guide (2015). Effective Communication. Retrieved June 10, 2015, from <http://www.helpguide.org/articles/relationships/effective-communication.htm>
7. Merriam Webster (n.d.). Communications. Retrieved June 10, 2015, from <http://www.merriam-webster.com/dictionary/communication>