# HABILIDADES DE COMUNICACIÓN CON LAS PERSONAS MAYORES

**María Victoria Hernando Ibeas**

## ACTITUDES HACIA LA VEJEZ

Nuestra vida es un proceso de continuo desarrollo y cambio y desde el momento en que nacemos comenzamos a envejecer. Este proceso es algo personal, individual y determinado por propias características de salud, experiencias, educación, medio etc... De la misma forma, la vejez como parte de este proceso, debería conformarse de forma distinta para cada persona y como en una etapa más poder disfrutar de sus ventajas y salvar sus inconvenientes. Sin embargo existe un desconocimiento casi intencionado de lo que significa el envejecimiento, "todos queremos vivir muchos años pero nadie quiere ser viejo". Esta idea nos pone de manifiesto *la óptica social respecto de la vejez y demuestra como sigue siendo difícil mantener la dignidad y los años.* Sin embargo, el aumento, tanto en términos absolutos como relativos de la población anciana, ha desembocado en un interés por el colectivo y por la oferta de los recursos destinados a su bienestar. La realidad hace preciso reivindicar la responsabilidad política y social hacia el enriquecimiento afectivo, cognitivo y conductual de los mayores.

En todo caso, sucede que el anciano de nuestros días y en mayor medida el anciano institucionalizado hace eco de los estereotipos sociales y se convierte en aquello que se espera de él, alguien pasivo, improductivo y por tanto sin derecho a opinar siquiera sobre sus circunstancias. La herencia educativa y el estigma social no permiten al anciano, en demasiadas ocasiones, descubrirse a sí mismo, sino simplemente formar parte de un colectivo sin suerte.

Aunque los parámetros sociales están cambiando debemos de reconocer que todavía es fácil encontrarnos con el anciano que no lucha por conocer sus posibilidades ni aquellas que se le ofrecen. En la mayoría de los casos su des-

motivación para cualquier tipo de contacto o actividad es grande, su única preocupación parece ser la de satisfacer sus necesidades más básicas y su única voz la del recuerdo y la queja, sin parase a pensar en que tiene un presente que aprender a vivir. A nadie nos son ajenas ciertas "limitaciones" de este colectivo pero también es cierto que existen muchas posibilidades de acción y estrategias alternativas que llevar a cabo, y esto, aún es desconocido tanto por la mente colectiva como por el propio individuo interesado, siendo ésta la gran barrera que hay que conseguir saltar.

Aunque evidentemente no se debe generalizar o establecer ciertas categorías en torno a la personalidad del anciano, podemos hablar de tres formas distintas de acceder a la vejez.

1. El anciano no asume su condición: en este caso y debido principalmente a las connotaciones sociales ya comentadas, la persona de edad no percibe nada positivo en su vida. Su sensación es la de haber perdido todas sus posibilidades, tiende a estar malhumorado, a quejarse continuamente y a aislarse de sus compañeros o de las personas que le rodean.

2. El mayor acepta su condición pero de forma pasiva, como un hecho irremediable por el que "hay que pasar": bajo esta perspectiva solemos encontrarnos la persona dócil que acepta aquello que se le propone pero sin mostrar mayor o menor interés. "No da problemas, pero tampoco alegrías"

3. El anciano acepta totalmente esta etapa de su vida: estas personas suelen mostrarse activos y participativos. El hecho de entrar en la vejez no supone para ellas un cambio drástico en su estilo de vida, sus gustos o aficiones sino que acostumbran a luchar por mantenerlos o incluso por aprender otros nuevos.

En este último caso es evidente que no es necesario intervenir, pero sí lo es cuando nos encontramos con mayores que asumen comportamientos como los mencionados en los dos primeros supuestos. Si analizamos este tipo de actitud podemos percatarnos de que el anciano basa sus comportamientos en una decisión social, no en una decisión propia. A partir del dato objetivo de haber cumplido cierta edad asume el rol que la sociedad le dicta, sin pararse a pensar en su sensación subjetiva, es decir, en si él se siente capaz de hacer o no ciertas cosas, si le apetece o no participar en ciertas actividades, si desea buscar nuevas relaciones o no etc... Sería necesario, por tanto, un nuevo aprendizaje por parte de todos, sobre el significado de cumplir cierta edad y especialmente por los profesionales que comparten con los mayores parte de la vida cotidiana. Disciplinas como el trabajo social, enfermería, psicología, medicina etc..,deben orientar parte de su labor profesional a conseguir en las

personas de edad motivación e interés por actividades lúdicas, las relaciones con los demás, la educación para la salud, los estudios, acciones voluntarias de ayuda a la comunidad…, etc.

Hay que aceptar el hecho de que muchos ancianos presentan ciertos déficits asociados a la edad que van desde la falta de memoria, hasta la desorientación temporo-espacial, la sordera, deficiencias visuales, falta de autonomía etc., Para cada caso en particular se debe de buscar la alternativa que supla en mayor o menor medida esta deficiencia y en ningún caso generalizar. En cada situación particular debe encontrarse la solución más adecuada para que el colectivo pueda ser activo, participar e integrarse dentro de la comunidad. Cabe señalar que muchas de estas deficiencias se cronifican debido a la actitud pasiva del anciano y de quienes le rodean, bien en un contexto familiar y/o profesional, cuando empiezan los primeros síntomas y esta actitud una vez más es producto del enfoque social que ha venido manteniéndose hasta nuestros días. Quizá la contradicción que mejor defina la problemática de la vejez es el contraste que existe entre el "aplazamiento del envejecimiento biológico y el avance del envejecimiento social". Hablamos de un envejecimiento social prematuro puesto que hoy en día es fácil "ser viejo sin serlo". La expectativa media de vida ha aumentado considerablemente en los últimos años y continúa haciéndolo, los cambios en los hábitos de salud, higiene y alimentación han contribuido a que esto sea posible. Todos sabemos que hoy cuando una persona se jubila tiene por delante un tercio o más de su vida, esto sin pensar en que las jubilaciones anticipadas son cada vez más numerosas con lo cual es posible que al individuo en el momento de su jubilación le quede por vivir prácticamente la mitad de su vida.

Es en este momento, cuando una persona cesa en el mundo laboral, cuando socialmente empieza a ser visto como la persona que entra en una nueva etapa de su vida: la vejez. Sin embargo si nos centramos en el envejecimiento biológico de esta persona que acaba de jubilarse, seguramente nos encontramos con que no existen signos de deterioro o de un declive espectacular como se espera de alguien que ya es viejo. Parece claro por tanto, que nuestro medio sociocultural no favorece la aceptación de esta nueva vejez que está constituyéndose, una vejez en la cual es posible encontrar las mismas o distintas motivaciones de actuación y de sentimientos como en cualquiera de los otros estadios de la vida. Es justamente en esta etapa de la vejez cuando por primera vez la persona se libera de muchas ataduras, bien de tipo profesional o familiar y cuando posee mucho tiempo para dedicarse a uno mismo, a sus aficiones y a sus seres queridos. La idea más importante a destacar es que durante demasiados años hemos intentado solucionar o ser solidarios con las

dificultades de la vejez, ignorando totalmente sus aspectos positivos. "No se trata de añadir años a la vida sino vida a los años". El objetivo de las personas cercanas a los ancianos debe ser el de la búsqueda diaria de una mejor calidad de vida y satisfacción en la vejez.

A éste respecto es necesario insistir en cómo para la mayoría de las personas es importante adoptar un marco de referencia desde el que interpretar y dar sentido a la realidad. Este posicionamiento implica actitudes que nos ayudan a ordenar ciertos aspectos de nuestro medio social. Las actitudes hacen que ahorremos tiempo y energía psíquica puesto que simplifican nuestra respuesta a la demanda del entorno u objeto social. Sin embargo, en ocasiones, como en el caso que nos ocupa, este procedimiento hace que adoptemos posiciones que entorpecen nuestro objetivo. Así por ejemplo, los profesionales cercanos a los mayores que reconocen como una de sus principales tareas el dotarles de la mayor autonomía física, psíquica y social posible, pecan frecuentemente a través de comportamientos, pensamientos y verbalizaciones concretas, de prejuiciosos, permitiendo que prevalezca la respuesta rápida y la tendencia inconsciente a reproducir los mitos y creencias erróneas que subyacen sobre el hecho de envejecer.

Estas ideas, actitudes prejuiciosas y mitos improductivos sobre los mayores, adquiridos, como hemos señalado anteriormente, por la transmisión cultural, no sólo funcionan como un punto de partida de distintas reacciones y comportamientos, sino que también buscan confirmar su vigencia mediante una atención selectiva que ignora las evidencias que no se ajusten a su perspectiva interna y realza aquellas situaciones o hechos que sí la corroboran. La psicología social manifiesta como las elaboraciones apriorísticas de la mente humana, constituyen un dispositivo funcional que dinamiza y dirige la conducta mucho más decisivamente que la realidad misma de por sí, como un estímulo autónomo; es decir, las aspiraciones, las expectativas, las hipótesis, las previsiones, las anticipaciones mentales con que las personas explicamos la naturaleza de los fenómenos que nos afectan, comprometen más nuestras actuaciones, que la simple presencia objetiva de los mismos.[104]

Por todo ello, quizá es necesario revisar someramente las principales ideas y actitudes negativas hacia la vejez para que nos ayude a replantearnos muchas de nuestras interacciones con las personas mayores en las distintas situaciones de índole personal o profesional. La mayoría de estas creencias

104. Fernández Lópiz, 1990.

giran en torno a los cambios psicológicos sufridos tanto a nivel cognitivo como a nivel afectivo y de personalidad.

Podemos considerar la inteligencia como la suma de capacidades necesaria para adaptarse al medio de manera efectiva. Según los estudios clásicos de tipo transversal sobre el deterioro intelectual, parece demostrado que las puntuaciones de las pruebas descendían en los grupos de edad que correspondían a las personas mayores de 60 años. Sin embargo, esto es debido, en gran medida, a factores externos como la diferencia de escolarización entre generaciones, el tiempo de reacción en los test cronometrados, el conservadurismo, la falta de hábito a realizar este tipo de pruebas, déficits sensoriales etc.., Así pues, tradicionalmente el decremento en la eficacia de los procesos cognitivos ha sido sobreestimado por un conjunto de factores entre los que cabe resaltar, además de los relacionados con los propios diseños de investigación utilizados, los que tiene que ver con la significatividad de las situaciones y los problemas que se planteaban en éstos experimentos por un lado, y los relacionados con los efectos de la velocidad en la mayor parte de las pruebas utilizadas, por otro.

Así por ejemplo, estudios más actuales demuestran como los ancianos rinden más, por ejemplo en una tarea de aprendizaje de pares asociados, si se dejan 3 segundos entre la presentación de un par y la de otro, que si se dejan 1,5 segundos. Y el rendimiento es aún mayor si se le permite al sujeto determinar la duración del intervalo. (Las puntuaciones de los ancianos se benefician más que las de los jóvenes de esta posibilidad).

Ya en 1963 Canestrari encontró que las diferencias entre jóvenes y ancianos estaban más en errores de omisión que de ejecución; ello significa que las peores puntuaciones de los sujetos de más edad se debían más al hecho de que daban menos respuestas, que al hecho de que cometieran más fallos.

Lo que esto sugiere, obviamente, es que además de los factores estrictamente cognitivos hay procesos no cognitivos (motivación, ansiedad, precaución...) cuya influencia puede ser muy importante. De hecho cuando, a partir de los años 60 se realizaron test longitudinales (Baltes y Schaie, autores de la denominada teoría del ciclo vital)[105] se pudo comprobar que no existen cambios significativos en su inteligencia cuando el individuo se encontraba sano.

Estos estudios, están pues, confirmando que el deterioro intelectual debido a la edad cronológica es más un mito que una realidad y que dicho dete-

105. "Primary Mental Abilities" (PAM) de Thurstone que mide cinco habilidades primarias: significado verbal, espacio, razonamiento, inductivo, fluidez verbal y número.

rioro se produce cuando la persona se ve afectada por algún trastorno funcional.

Del mismo modo, la leyenda negra del declinar cognitivo fue también puesta en entredicho por Cattel y Horm,[106] al establecer una distinción entre dos tipos de inteligencia. La inteligencia fluida que representa la capacidad para la resolución de problemas nuevos y la inteligencia cristalizada que aplica a la situación presente la experiencia anterior.

En éstos estudios, llegan a la conclusión de que hay un aumento a lo largo de la vida de las formas cristalizadas y una disminución de las fluidas, y Cattell considera que esta disminución está ligada a ciertas dimensiones neuropsicológicas subyacentes y que éstas se hayan determinadas por la genética.

En todo caso, nos interesa resaltar de éste trabajo la evidencia de que las habilidades mentales constituyen un constructo excesivamente amplio y complejo y de cómo en algunos aspectos de la inteligencia los mayores se muestran aventajados.

Respecto de las funciones cognitivas o procesos mediante los cuales se recibe, almacena y usa la información, cabe comentar que sí son frecuentes los cambios en la percepción sensorial –tienden a disminuir la vista, el oído, el gusto y el olfato–, lo cual puede influir negativamente en la recepción de información, en un posible aislamiento o en la calidad nutritiva. Sin embargo, y a pesar de todo ello, lo cierto es que la mayoría de las personas mayores pueden seguir llevando una vida normal, aunque en ocasiones es necesario compensar los efectos de las pérdidas que hayan podido sufrir para que éstas queden reducidas al mínimo. Si atendemos a la memoria, las pérdidas más importantes parecen sobrevenir en la entrada de datos o de la fijación de las impresiones sensoriales. Es preciso tener en cuenta que la atención está directamente relacionada con la motivación. El interés que la persona mayor tenga en atender es fundamental a la hora de fijar los estímulos que le van llegando. En todo caso, parece confirmarse que el deterioro es significativamente mayor en la memoria a corto plazo que en la memoria a largo plazo, aunque no en todos los individuos por igual. De forma general, es importante tener en consideración una serie de factores que pueden influir en el rendimiento de la actividad mental: el estado de salud, las dotes iniciales, la formación escolar, el tipo de actividad profesional y el entorno estimulante entre otros.

Existen además de estas clásicas investigaciones psicométricas, estudios más actuales y de corte cualitativo que toman como punto de partida la teo-

106. Cattel, 1971; Hom, 1982; Horn y Donaldson, 1998.

ría piagetana. En estos estudios se analiza la respuesta de los mayores en lo que se ha venido denominando estilos de pensamiento "post-formal" (invención de nuevos procedimientos de análisis, pensamiento contextual, pensamiento relativista,[107] pensamiento dialéctico[108] y sabiduría[109]) y en términos promedio los mayores obtienen valores favorables en relación con los jóvenes. La conclusión, por tanto, debe ser que la conversación de las facultades mentales no está relacionada con la edad cronológica en sí misma. No debemos esperar un deterioro intelectual sencillamente por el paso del tiempo, sino que dicho deterioro surgirá de las diversas pérdidas funcionales que va sufriendo el individuo.

En segundo término si atendemos a las ideas negativas que persisten en nuestro entorno social respecto de los cambios psicológicos en la vejez que afectan a la personalidad y el mundo afectivo, podemos resaltar la creencia de que el anciano por el simple hecho de serlo es una persona desvalida y dependiente. Este mito alimenta una actitud paternalista y súper protectora que muchos de los profesionales cercanos a los mayores siguen manteniendo y que, obviamente es contraria a cualquier tipo de intervención adecuada con el colectivo. Además, en demasiadas ocasiones, este convencimiento aparece unido a una premisa aún peor para el desempeño de la labor profesional y es el convencimiento de que "hagamos lo que hagamos, nada va a cambiar". Quienes apoyan sus comportamientos en éste prejuicio no consideran importante plantearse cambios en su relación con los mayores, a quienes dotan de antemano de la imposibilidad de cambiar o reciclarse en sus hábitos y costumbres si fuera necesario par su bienestar. La modificabilidad de la persona a lo largo de su vida es algo consustancial al mismo proceso de desarrollo y a la propia vida. Este fenómeno que llamamos plasticidad, se vincula, sin duda, con las experiencias y las condiciones que le ocurren a un individuo a lo largo de su existencia.

Numerosos autores, corno Thomas (1992), no dudan en afirmar, en conexión directa con este supuesto de la maleabilidad personal, que, precisamente la variabilidad interindividual aumenta con la edad. Incluso a nivel biológico, los últimos estudios indican que hay importantes diferencias interindividuales entre las personas mayores.

Tenemos que recordar aquí también que las posibilidades de cambio, y por ende de optimización, no sólo son posibles en la infancia o la adolescen-

107. Modelo de "juicio reflexivo" propuesto por Kitchener y King, 1981.
108. Riegel, 1979.
109. Dittman-Kohli y Baltes, 1984.

cia, sino que se puede y se debe afirmar que los cambios son posibles a lo largo de todo el curso de la vida. Pregonar que las personas no cambian de forma considerablemente no implica la afirmación de una cerrazón al cambio.[110] Lo que refleja la estabilidad de las personas es más la estabilidad de las circunstancias que la rodean, que una imposibilidad para él cambio como tal. Por tanto la optimización es una posibilidad permanente en los individuos y, como no, en los mayores.

No debemos olvidar, que factores como la estimulación externa y la motivación están muy relacionados con las reacciones que el individuo mayor pueda mostrar, por tanto asumir por parte de los profesionales que interactúan con los mayores que el nivel de exigencia debe ser mínimo, es alimentar una vez más las ideas inadecuadas de la ineptitud, la pasividad y la poca capacidad de este colectivo.

De forma general, las modificaciones en la personalidad del anciano sano, han sido mucho menos investigadas que la inteligencia, por lo que los datos que se poseen son dispares. Pese a esto, durante mucho tiempo se ha descrito un perfil de personalidad en la que se adjudican al anciano diversos rasgos negativos y otros positivos. Hoy, sin embargo, la validez de este perfil queda cuestionada y la conclusión más general que puede extraerse de las últimas investigaciones es que, la personalidad, en las personas sanas y adaptadas, tiende a mantenerse estable toda la vida. Según parece, la mayoría de los rasgos "negativos" de la personalidad del anciano serán la consecuencia de factores no relacionados directamente con la edad.

Existe, sin embargo, la relación directa entre cambio de personalidad y salud, status socio-económico, situación familiar-afectiva y educación. Respecto del estado emocional y afectivo, cabe señalar que son muchas las experiencias y pérdidas que ha sufrido el sujeto cuando llega a la edad avanzada, lo que inevitablemente va a repercutirle. Sin embargo y aunque es un tema poco estudiado, no parece existir prueba alguna de que la vida afectiva de los ancianos sea mejor o peor que en los individuos más jóvenes.

Para finalizar este apartado y con el objetivo de potenciar la reflexión sobre nuestras actitudes, estereotipos o ideas preconcebidas, pasamos a transcribir el cuento "Lobo Feroz". Una divertida muestra de cómo la "otra versión" siempre existe y de cómo creencias mantenidas durante mucho tiempo no siempre han de ser ciertas.

110. Mc CALL, 1981.

*El bosque era mi hogar. Yo vivía allí y me gustaba mucho. Siempre trataba de mantenerlo ordenado y limpio.*

*Cuando...*

*Un día soleado, mientras estaba recogiendo una basura dejada por unos excursionistas sentí pasos. Me escondí detrás de un árbol y vi venir una niña vestida de forma muy divertida –toda de rojo y con la cabeza cubierta, como si no quisiera que la vieran–. Naturalmente me puse a investigar. Le pregunté quién era, de dónde venía, a dónde iba…, etc.*

*Ella me dijo cantando y bailando que iba donde su abuelita, con una canasta con el almuerzo. Me pareció una persona honesta pero estaba en mi bosque y ciertamente me parecía sospechosa con esa ropa extraña. Así que decidí darle una lección y enseñarle lo serio que es meterse en el bosque sin anunciarse y vestida de forma tan extraña. Le dejé seguir su camino pero corrí a la casa de su abuelita. Cuando llegué vi a una simpática viejita y le expliqué el problema y ella estuvo de acuerdo en que su nieta merecía una lección. Estuvo de acuerdo en permanecer fuera de la vista hasta que yo la llamara y se escondió debajo de la cama. Cuando llegó la niña le invité a entrar al dormitorio donde yo estaba acostado vestido con la ropa de la abuelita.*

*La niña llegó sonrojada y me dijo algo desagradable acerca de mis orejas…. He sido insultado antes, así que traté de ser amable y le dije que mis grandes orejas eran para oírla mejor. Ahora bien, me gustaba la niña y trataba de prestarle atención. Pero ella hizo otra observación insultante acerca de mis ojos salidos. Ahora ustedes comprenderán que empecé a sentirme mal; la niña tenía una bonita apariencia pero era muy antipática. Sin embargo seguí la política de poner la otra mejilla y le dije que mis ojos me ayudaban a verja mejor…. Su próximo insulto sí me encolerizó, siempre he tenido problemas con mis dientes tan grandes, pero esa niña hizo un comentario…!pero que muy desagradable!. Sé que debí haber controlado, pero salté de la cama y le gruñí enseñándole mis dientes y le dije eran para comerla mejor.*

*Ahora bien, sean serios. Ningún lobo puede comerse a una niña. Todo el mundo lo sabe. Pero esa niña loca empezó a correr alrededor de la pieza gritando y yo también corría detrás de ella tratando de calmarla.*

*Como tenía puesta la ropa de la abuelita, me la saqué, Pero fue peor. De repente la puerta se abrió y apareció un leñador con un hacha enorme. Yo le miré y comprendí que corría peligro así que salté por la ventana y escapé.*

*Me gustaría decirles que éste es el final de la historia. Pero desgraciadamente no es así pues la abuelita jamás contó mi parte de la historia. Y no pasó mucho tiempo sin que se corriera la voz de que yo era malo. Y todo el mundo empezó a evitarme. No sé qué le pasaría a esa antipática niña vestida de forma tan extraña, pero yo nunca más volví a ser feliz.*

***EL LOBO FEROZ*** *(FUENTE: CARLOS MARTÍN BERISTAIN)*

## CONCEPTO DE COMUNICACIÓN

*"El tratamiento más útil es la silla*
*para sentarte a escuchar al paciente"*
Dr. Gregorio Marañón

Comunicación es el proceso de transmitir y recibir información utilizando la palabra hablada o escrita, los gestos, la postura corporal, las inclinaciones de cabeza, la expresión facial, la dirección de la mirada, la apariencia física..., etc. Dependemos de los intercambios de información para sobrevivir y estos intercambios están mediatizados por unas reglas que pueden aprenderse. Conocer cómo acontece la comunicación, los elementos característicos, las barreras y facilitadores, los tipos o niveles de comunicación, va a determinar el grado de eficacia de la misma.

De forma general, es importante percatarse de que es imposible no comunicar, toda conducta es comunicación y no existe la no-conducta.[111] La comunicación existe desde siempre, hoy tan sólo existe un tipo de comunicación más rápida (señales de humo, cuerno, campanas, teléfonos, revistas, intermitentes, Internet,...). Sin embargo, y a pesar de ser algo tan importante, no se nos enseña como recibir, analizar y transmitir la información en todas sus connotaciones. Esta carencia en el terreno personal puede desembocar en importantes dificultades para las relaciones pero más en concreto y si atendemos al terreno profesional podemos afirmar que el desconocimiento de los efectos beneficiosos o contraindicados que las pautas comunicativas producen en el usuario y paciente, se traduce en desaprovechar aquello que, en demasiadas ocasiones, será un tratamiento y/o recurso eficaz y más aún si tenemos en cuenta las características concretas de la población que nos ocupa. Este proceso de comunicación utilizado de forma adecuada conduce a un entendimiento entre dos o más personas y cuando se produce dentro de un marco asistencial-profesional, debemos plantearnos sus efectos "terapéuticos".

Si atendemos a una simple y clásica clasificación, sabemos que los seres humanos contamos con dos sistemas de comunicación: la comunicación verbal y la comunicación no verbal.

Evidentemente, la separación entre ambos sistemas es un tanto artificial. La comunicación verbal sin aspectos no verbales sería como el habla de un robot o una grabadora (y aún así, la entonación transmitiría aspectos no verbales en la comunicación). Sin embargo, en algunos casos, el sistema no ver-

111. Paul Watzlawick y col.

bal es la única vía de comunicación (personas con distinto idioma, sordos, casos clínicos particulares etc.).

En cualquier caso, conviene señalar que los teóricos de la comunicación de la escuela de Palo Alto (Paúl Watzlawick y col.) apuntan hacia la existencia de tres niveles en la comunicación: el lenguaje verbal, al cual le adjudican un 7 % de transmisión en la totalidad de un mensaje, el lenguaje tonal con un 38% y el lenguaje no verbal el cual engloba con un 55% los mayores elementos comunicativos.

Antes de pasar a conocer más detalladamente aspectos más interesantes de la comunicación, es conveniente que entendamos el proceso comunicativo como algo que no podemos ignorar, puesto que nos acompaña continuamente en el desempeño de nuestra labor profesional y quizá es conveniente reflexionar sobre la importancia que le concedemos y su utilización. Las habilidades comunicativas, en ciertas profesiones, se convierten en una poderosa herramienta que puede hacer cambiar el curso de los acontecimientos. Por tanto, aprender a utilizar eficazmente estos tres niveles de lenguaje y a estimar sus efectos en el usuario es una tarea que debemos plantearnos.

Dentro de la comunicación verbal podemos destacar dos aspectos: uno puramente informativo (¿explicamos bien lo que queremos que entienda el otro?) y, un segundo aspecto persuasivo (¿conseguimos que el otro actúe según la información dada?). Para conseguir reducir al máximo los problemas que pueden surgir en el manejo de la comunicación verbal con las personas mayores conviene:

- Reducir la dificultad de la información transmitida:
  - simplificar y acortando las frases
  - evitar utilizar palabras demasiado técnicas
  - agrupar la información en bloques de más fácil asimilación
- Presentar la información sin mezclar conceptos
- Repetir la información si fuera necesario y completar las dudas que puedan surgir.
- Si sospecháramos que un paciente /usuario es especialmente tímido, o muy nervioso, es preciso constatar que le aportamos toda la información necesaria aunque no ose preguntarnos.
- Hay que mostrar una disposición clara a ayudar.
- En algunos casos, cuando haya serias dudas sobre la capacidad de comprensión del receptor, habrá que intentar recurrir a la ayuda de familiares y/u otros interlocutores adecuados.

Si atendemos, por otro lado, a la comunicación no verbal (cnv), encontramos varias funciones importantes:

- Transmite actitudes y emociones interpersonales y apoya a la comunicación verbal, confirmando o desmintiendo aquello que se dice. Así pues, cuando nuestro mensaje verbal no coincide con las señales no verbales que emitimos, hablamos de "conducta de ocultación" puesto que el receptor advierte la incoherencia (aunque no sepa o pueda explicarla) y duda de nuestra credibilidad, además de procesar más fácilmente el mensaje no verbal. Todo ello se debe valorar cuándo nos vemos tentados a emitir "mentiras piadosas", práctica habitual con los ancianos, producto una vez más de esa transmisión cultural repleta de mitos nocivos comentada en el apartado anterior.
- En segundo lugar la comunicación no verbal proporciona feed-back (retroalimentación o información de vuelta) a cerca de cómo los otros responden a nuestro mensaje de forma que podamos adecuarle al contexto.
- El significado de las expresiones no verbales (bien sean de contradicción, complementariedad, acentuación, regulación etc.., de la expresión verbal) es dinámico y depende de los distintos códigos culturales.
- Ocurre casi de forma inconsciente. La diferencia estriba en el grado de intencionalidad deseadas por las personas que participan de una interacción
- Y por último este sistema sustituye a la comunicación verbal en casos específicos.

Este sistema de comunicación adquiere suma importancia en el contexto profesional. Es necesario aprender a "captar" el significado de las señales, gestos y expresiones que emitimos y que se nos emiten mediante la observación. La depresión, el miedo, el dolor etc.., son estados emocionales que generalmente no se expresan mediante palabras, es más, la persona mayor que acude a un centro de servicios sociales, a un hospital, una consulta…etc se encuentra frecuentemente en una situación de indefensión que hace que tenga menos control sobre sus emociones y se encuentre más sensible, por lo que emite más señales no verbales. La mayoría de las situaciones que debemos abordar en el desempeño de nuestra actividad profesional con los mayores, reproducen escenas que no suelen ser gratas o ventajosas para los ancianos, más bien al contrario, cuándo se produce la interacción con ellos, éstos suelen estar en un estado de ansiedad e incertidumbre, estados que dificultan su colaboración eficaz. Dentro de este contexto, el receptor está más propenso a buscar en el

ambiente cualquier indicio que le proporcione información, ya sea sobre su condición como enfermo, sobre como debe comportarse bajo ciertas condiciones, sobre la actitud del personal hacia ellos (si resultan desvalorizados o irritantes)..., etc. El receptor presenta por tanto, inmerso en éstas realidades, un radar especial para captar cualquier señal no verbal, especialmente si está en contradicción con lo que se dice verbalmente (recordemos lo apuntado sobre la "conducta de ocultamiento").

Cada vez más disciplinas han ido aumentando el valor dado a la comunicación no verbal en la mejora de la calidad en la intervención con personas ancianas y hoy, pocos dudan de la necesidad de optimizar estas capacidades en las personas dedicadas a ésta tarea. De acuerdo con esta premisa conviene repasar algunos aspectos importantes de la CNV en la relación con la persona de edad avanzada:

- El contacto corporal posee una importancia primordial en situaciones concretas. Dentro de nuestra cultura occidental, este contacto queda reducido a las manos (a excepción de las relaciones familiares o con los profesionales de la medicina), y a pesar de ser un código que no está escrito todos sabemos interpretar y valorar cuando es empelado correctamente.
- La orientación del cuerpo y la postura en general pueden transmitir mensajes sobre la situación relativa de los interlocutores (dominante-sumiso), sobre el estado emocional (relajado-tenso), la actitud hacia los demás (respeto, atención, desinterés)..., etc.
- La expresión facial que en realidad puede reducirse a los cambios sucedidos en los ojos, cejas y boca, requiere una especial atención, puesto que con la mirada, la sonrisa, los gestos..podemos generar climas positivos o negativos, generar confianza o suspicacia, interés o desidia…, etc. En general tenemos cierto grado de control aprendido sobre este tipo de señales, de forma que en ocasiones podemos sonreír aunque "por dentro" no lo sintamos así. En todo caso, la emoción de nuestro interlocutor puede ser hasta cierto punto reconocible a partir de la expresión facial, sobre todo si atendemos a los movimientos oculares que son los auténticos reguladores de la conversación/relación. La mirada ha de ser tratada como uno de los elementos más importantes de la CNV y que más ayuda a la interacción entre dos personas. Entre otras, se le atribuyen funciones como la evaluación mediante feed-back de la reacción ante nuestro mensaje, la expresión de emociones y la transmisión de interés/desinterés, aprecio/desprecio, etc. Hagamos una mención especial hacia la costumbre de no mirar al rostro de nuestro

interlocutor. Esto se interpreta como indiferencia, desprecio,.. y contribuye a la despersonalización tan frecuente en los centros de atención a las personas mayores. Es importante destacar que acostumbramos a mirar menos a los ojos de las personas con algún defecto físico, enfermos terminales etc..,; es más fácil no mirar a las personas que nos hacen sentirnos intranquilos o incómodos. Quizá conviene reflexionar sobre la auténtica crueldad que supone ésta reacción hacia cualquier persona y más en concreto hacia los ancianos.

- Los movimientos de pies y manos, aunque en menor medida que el rostro también expresan mucho de nuestros intereses y nuestras intenciones. Su orientación, apertura y distancia evocan más que nuestras palabras, por lo que una vez más hay que replantearse una relación sincera con el usuario aunque esto implique reacciones más difíciles de manejar a corto plazo pero una relación de ayuda menos protectora, menos irritante y más útil en el tiempo.
- No debemos olvidar hechos como que un mensaje verbal positivo acompañado de una señal de comunicación no verbal negativa produce sensación de insinceridad. Sin embargo, un mensaje relativamente negativo asociado a una señal de comunicación no verbal negativa transmite sinceridad. En todo caso, conviene recordar que cuando existe incoherencia en un mensaje o información entre los distintos sistemas comunicativos (verbal, tonal, no-verbal), prevalecerá la señal no verbal.
- Por último comentar muy brevemente la importancia de los también llamados elementos paralíngüísticos. El volumen de la voz, la entonación, el timbre, la fluidez y la velocidad entre otros, son factores que pueden conseguir que un mismo mensaje verbal sea interpretado de una forma u otra. Es preciso por tanto, atender a la utilización que hagamos de ellos, para no generar interpretaciones que puedan dar lugar a equívocos, así como adecuarles a las características del anciano/a receptor/a y al tipo de relación que hayamos generado en cada caso concreto.

Una vez expuestas las nociones básicas sobre nuestra capacidad comunicativa y sus múltiples matices, conviene insistir en que para mejorar la competencia profesional en este aspecto es necesario querer y saber. Por ello es conveniente un ejercicio de reflexión personal respecto a nuestras actitudes. Es necesario prestar atención a los siguientes puntos:

1. La importancia concedida a las pautas de comunicación como herramienta profesional.
2. La autocrítica hacia nuestras habilidades y limitaciones en éste campo.

3. Valorar el interés real hacia la mejora de nuestros conocimientos
4. El conocimiento de los principios básicos de los protocolos de actuación en comunicación
5. La aplicación de los mismos
6. La capacidad de evaluación hacia nuestra ejecución y el interés por mejorarla

Además, antes de pasar a exponer el protocolo básico de actuación en el contexto comunicativo entre profesionales y usuarios, quizá resaltar que la peculiaridad de la comunicación en la atención a personas mayores viene marcada por ciertos rasgos.

– La relación de desigualdad. En los contextos profesionales que nos ocupan, el anciano suele encontrarse en un estado de demanda que favorece su pasividad. Tanto el usuario como su familia depositan la esperanza en los profesionales
– Una relación de espera y esperanza mutuas. El usuario espera alivio, solución a sus problemas y el profesional por su parte espera reconocimiento.
– Los sondeos e investigaciones a cerca de la calidad de la comunicación en estas situaciones parecen esclarecer aquellos puntos dónde los profesionales más flaquean. Estos resultados apuntan hacia el escaso o inadecuado contacto visual, hacia la falta de oportunidad del usuario para poder explicarse y para ofrecer feed-back y hacia una postura poco adecuada en general por parte del profesional puesto que inicia las entrevistas de forma brusca, es acusado de parco en ofrecer apoyo y emplear poco tiempo con el usuario además de realizar múltiples preguntas en poco tiempo, utilizar preguntas tendenciosas, aportar información escasa ( aunque dependiendo de la clase social del usuario y/o los familiares), no repetir la información interesante y no dar explicaciones. Las consecuencias de esta presunta carencia de competencia comunicativa van desde la incomprensión de las explicaciones recibidas o su olvido, la falta de colaboración, participación e incumplimiento de las prescripciones, hasta el abandono, la pérdida de confianza y el cambio de profesional.
– En conclusión, una vez más insistir en que una relación de comunicación más eficaz aumentaría nuestra capacidad de influencia en el usuario, mejoraría la atención y disminuiría en importante medida la insatisfacción que parece desprenderse de los sondeos realizados.

Por último, previamente a exponer el marco teórico transcribimos una conocida fábula con el fin de poder utilizarla como punto de partida sí es que hemos decidido querer y saber optimizar nuestras habilidades de comunicación en el ámbito profesional. Es una lectura repleta de metáforas que puede servirnos de ejemplo sobre cómo acercarse a otro para comunicarse con él correctamente.

## LA FÁBULA DE LA OSTRA Y EL PEZ

*Erase una vez una ostra y un pez. La ostra habitaba las aguas tranquilas de un fondo marino, y era tal la belleza, colorido y armonía del movimiento de sus valvas que llamaba la atención de cuantos animales por allí pasaban. Un día acertó a pasar por el lugar un pez que quedó prendado al instante. Se sintió sumamente atraído por la ostra y deseó conocerla al instante. Sintió un fuerte impulso de entrar en los más recónditos lugares de aquel animal misterioso. Y así partió veloz y bruscamente hacia el corazón de la ostra, pero ésta cerró, también bruscamente sus valvas. El pez por más y más intentos que hacía para abrirlas con sus aletas y con su boca, aquellas más y más fuertemente se cerraban. Pensó entonces en alejarse, esperar a cuando la ostra estuviera abierta y, en un descuido de ésta, entrar veloz sin darle tiempo a que cerrara sus valvas. Así lo hizo, pero de nuevo la ostra se cerró con brusquedad La ostra era un animal extremadamente sensible y percibía cuantos mínimos cambios en el agua ocurrían, y así, cuando el pez iniciaba el movimiento de acercarse, esta se percataba de ello y al instante cerraba sus valvas. El pez, triste se preguntaba: ¿por qué la ostra le temía?, ¿cómo podría decirle que lo que deseaba era conocerla y no causarle daño alguno?, ¿cómo decirle que lo único que deseaba era contemplar aquella belleza y compartir las sensaciones que le causaban?*

*El pez se quedó pensativo, y estuvo durante mucho rato preguntándose qué podría hacer. ¡De pronto! se le ocurrió una gran idea. –Pediré ayuda, se dijo–. Sabía que existían por aquellas profundidades otros peces muy conocidos por su habilidad para abrir ostras, y hacia ellos pensó en dirigirse. Pero sabia que eran peces muy ocupados y no deseaba importunarles. Deseaba que le escucharan y le prestaran su ayuda. Comenzó a dudar si aquella idea era una buena idea. Pensó: –seguro que estarán tan ocupados que no podrán ayudarme.¿Qué puedo hacer?, se preguntó–. Tras pensar algún rato llegó a la conclusión que lo mejor era informarse por otros peces que los conocían, cuál era el mejor momento para abordarles, cómo tendría que presentarse. Después de informarse muy bien, eligió el momento más oportuno y hacia el/os se dirigió.*

*–Hola, dijo el pez. ¡Necesito vuestra ayuda! Siento grandes deseos de conocer una ostra gigante pero no puedo hacerlo porque cuando me acerco cierra sus valvas. Sé que vosotros sois muy hábiles en abrir ostras y por eso vengo a pediros ayuda.*

*El pez continuó explicándoles las dificultades que tenia y los intentos por resolverlas. Llegó a decirles la sensación de impotencia que le entraba y los deseos de abandonar tras tantos intentos fallidos. Los peces le escucharon con suma atención, le hicieron*

*notar que entendían su desánimo pues ellos se habían encontrado en circunstancias similares. Le felicitaron por el interés que mostraba en aprender y por la inteligencia que demostraba tener al pedir ayuda y querer aprender de otros. El pez se sintió mucho más tranquilo y esperanzado, les contó los temores que tenia al pedirles ayuda y fue "abriéndose" cada vez más a toda la información que aquellos avezados peces le contaban. Escuchó con atención cómo ellos también habían aprendido de otros peces y cómo incluso había cursos de entrenamiento en abrir ostras. Escuchó cómo a pesar de sus habilidades habla algunas ostras que les resultaban difíciles de abrir, pero ello más que ser un motivo de desánimo, esa dificultad les estimulaba a seguir investigando y reunirse para intercambiar conocimiento y mejorar sus prácticas en abrir ostras. Los peces continuaron en animada conversación:*

*–Mira, algo muy importante que has de lograr es suscitar en la ostra el deseo y las ganas de comunicarse contigo.*

*–¿y cómo podré lograrlo?*

*–De la misma manera que tú has logrado comunicarte con nosotros y "abrir nuestras valvas" de pez.*

*–¿Cómo?*

*–Tú deseabas que nosotros te escucháramos y te prestáramos ayuda. Nos has dicho que dudabas de si podrías lograrlo, ¿no es verdad?*

*–Si, así es.*

*–Podías haberte quedado con la duda, pero en lugar de eso, diseñaste un plan de acción. Buscaste información acerca de nosotros, te informaste de cual era el mejor modo de abordarnos y qué decimos. Tú sabias que nosotros éramos muy sensibles a la expresión honesta y sincera de "necesito vuestra ayuda". También sabias que nos agrada, como a todo hijo de pez, el reconocimiento de nuestra competencia y veteranía en abrir ostras. Te confesamos que todo ello nos agradó mucho. También nos gustó tú mirada franca y serena y tus firmes y honestas palabras.*

*–Si, en efecto eso es lo que hice. Ahora que lo decís mis "valvas de pez" se sintieron también abiertas al notar que me escuchabais con atención. Me agradó mucho el que os hicierais cargo de mi impotencia, ¡y por qué no decirlo!, me agradó también el que me felicitarais por pediros ayuda...*

*–Claro, todo esto suele ser reciproco, contestaron los peces.*

*–Muy bien, pero ¿cómo podré hacerla con la ostra? No conozco su lenguaje, sus costumbres, sus miedos, no conozco tampoco qué es lo que le agrada.*

*Te podemos decir todo aquello que suele suscitar temor en las ostras. Les asusta el movimiento brusco de las aguas, de hecho habrás observado que cuando hay tempestades y hay mucho oleaje las ostras están fuertemente cerradas. Es por eso que si te acercas a ellas cuando hay muchas turbulencias tendrás grandes dificultades para lograr que se abran. Les asusta el que algún animal se acerque de modo imprevisto.*

*Les agrada en cambio los movimientos suaves, los besos y las caricias y el que no se entre en sus interioridades sin antes conocerse durante algún tiempo.*

*También les agrada mucho el que se les hable en su lenguaje. Habrás observado que lanzan a través de sus valvas pequeñas pompas de aire Si las observas con suma atención podrás aprender los códigos que utilizan.*

*De este modo, los peces continuaron asesorándole. Le invitaron a pasar largos ratos observando el comportamiento de la ostra. Le invitaron también a asistir a alguno de los cursillos que organizaban y le regalaron un manual: "EI Manual del abridor de ostras".*

*Tras varias semanas de observación, aprendizaje y entrenamiento, el pez pudo por fin disfrutar con aquella bellísima ostra. Pudo, ¡al fin!, lograr entrar en las interioridades de la ostra y compartir las sensaciones que le causaba. Pudo también abrir otras ostras, incluso ostras extremadamente sensibles y que se cerraban con suma facilidad.*

## ELEMENTOS BÁSICOS DE LA COMUNICACION EFICAZ. PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN

Hablamos de cinco elementos esenciales para que sea posible hablar de comunicación efectiva. Conviene destacar que éste método aborda la forma adecuada de comunicarse con los ancianos, es decir el "cómo" debemos abordar las situaciones de interacción, pero evidentemente el objetivo de cada conversación o el "qué" busco en cada escenario, vendrá delimitado por las premisas de la profesión. Puede ser que la entrevista vaya dirigida hacia la búsqueda de información, o se trate de una sesión para transmitir al usuario pautas concretas de actuación, ó bien, entre otras, conversaciones de indicadores de evaluación…, etc. En todo caso se debe intentar ser un buen emisor y receptor para evitar malos entendidos, equivocaciones y valoraciones negativas por parte de los usuarios. Para todo ello, además del conocimiento teórico de los siguientes elementos, conviene interiorizarlos y analizar su utilidad en el contexto laboral (por ejemplo realizando dos sesiones con igual objetivo pero diferente método de comunicación: uno ceñido al protocolo y otro no, para poder evaluar las diferencias). En la puesta en marcha de éste protocolo habrá que sopesar además la utilización de los elementos facilitadores u obstaculizadores que veremos más adelante.

**A. Escucha activa.** Esta habilidad comunicativa implica una participación activa y pasiva (acción fisiológica de oír. Escuchar con comprensión y cuidado para hacerse consciente de lo que el interlocutor/a está diciendo y de lo que está intentando comunicar. Se dice escucha activa porque implica una dis-

posición y atención (observar) a recibir los mensajes del exterior (del ambiente, de los otros...).[112] Permite percibir no sólo el mensaje de la otra persona sino hacer "una lectura" de su estado emocional. Para llevar a cabo este tipo de escucha hay que cumplir, entre otras, dos condiciones básicas. En primer lugar, no interrumpir al anciano aunque su ritmo de habla sea más lento. Hay que aprender a relacionarnos a su ritmo si buscamos la idoneidad en la relación. En segundo lugar utilizar señales verbales y no verbales que le aporten a nuestro interlocutor la seguridad de estar siendo escuchado. Así pues, debemos preguntar, informar, opinar, expresar sentimientos y adoptar incentivos verbales del tipo "ya veo","si", parafrasear o utilizar expresiones resumen, como "si no le he entendido mal"; "entonces lo que quiere decir", etc. y acompañar con elementos no verbales, como mantener el contacto visual adoptar una postura facial de atención, la postura de interés, el contacto, la proximidad y elementos paralingüísticos como ajustar el tono y volumen de voz a las características del otro, respetar y usar las pausas, los turnos…, etc.

Asimismo en todo proceso de escucha activa debe evitarse la interrupción como ya se ha comentado, así como el juzgar o el ofrecer ayuda o soluciones prematuras. Además (como veremos en el elemento número 2) no debemos caer en la tentación de rechazar lo que la otra persona está sintiendo, ni contra argumentar o contar "nuestra historia" al hilo de sus mensajes y siempre, evitar el "síndrome del experto": es decir, que cuando alguien nos plantea un problema, ya tenemos las respuestas, antes incluso de que la otra persona esté a la mitad de su exposición.

Respecto del por qué y para qué de la escucha activa, conviene reflexionar sobre los siguientes puntos:

1. Limitándose a la acción de oír, aparentando prestar atención cuando en realidad se está distraído o bien pensando y prestando atención a los propios sentimientos, a lo que se va a decir, etc...,. la comunicación no será fluida.

2. Nos permite crear el clima de confianza necesario en toda relación de ayuda, cuidado o en las interacciones personales. Con su uso, progresivamente, se puede llegar a convertirse en una persona significativa para la persona mayor, puesto que ésta se siente escuchada y a gusto, lo cual le permite entender con claridad lo que se le dice y mostrarse más receptiva, facilitando así nuestra tarea.

3. Escuchar bien facilita el control de las propias emociones, permite relajarnos y neutralizar ciertas respuestas emocionales de irritación u hostilidad.

112. Extraído y adaptado de Miguel Costa y Ernesto López (1991).

Cuando se informa al anciano de que está siendo entendido, también le estamos invitando a clarificar y precisar sus propios mensajes. Ayuda a establecer una relación positiva, dónde los objetivos, las relaciones y el auto respeto mutuo pueden lograrse eficazmente.

4. Escuchar activamente y ser escuchado activamente, provoca un sentimiento sumamente recompensante. Al escuchar bajo las reglas de éste protocolo aumentamos la capacidad de influencia en la persona receptora, aumentamos su autoestima y aumenta, a su vez, la posibilidad de ser escuchado.

5. Nos ayuda a neutralizar y disminuir la probabilidad de aparición de conflictos y da muestras de un modelo de habilidad que va a ser observado y posiblemente observado.

Por último y en referencia a la habilidad comunicativa de la escucha activa, es importante reflexionar sobre la idea de que más importante que escuchar es conocer cuándo escuchamos. Como ya se ha comentado, para los interlocutores la escucha activa produce un efecto recompensante. De forma que se podrían fomentar o fortalecer conductas inadecuadas o incluso contradictorias a nuestros objetivos. Como ejemplo pueden valer expresiones de queja sin sentido, inagotables sesiones de "cotilleos", fabulaciones etc..,. Así pues recordar brevemente cuándo sí parece acertado utilizar esta habilidad.

1. Cuando captamos en la persona mayor señales verbales o no verbales que muestran deseos de querer comunicar algo

2. Cuando nuestro objetivo es motivar al usuario para que hable.

3. Cuando deseamos identificar un problema.

4. Cuando es necesario neutralizar sentimientos, verbalizaciones agresivas, calmar al anciano y/o promover una relación positiva.

**B. Empatizar.** La empatía implica escuchar el sentimiento del usuario y entender los motivos de los mismos, aunque no por ello haya que compartir siempre las razones que le han llevado a sentirse de una u otra manera. Se trata ante todo de un lenguaje emocional, por lo tanto no consiste en dar opiniones. Los sentimientos no son susceptibles de juicio, se acompañan. A veces reaccionamos de forma precipitada a expresiones de sentimientos por parte del anciano y tendemos rechazarlos con expresiones del tipo "no se preocupe", "cálmese"," por eso no merece la pena disgustarse". Aunque deseemos calmarle y restablecer la normalidad, es necesario escuchar sus sentimientos, sin regodearse en ellos pero aceptándoles ("entiendo que..., comprendo que reaccione así...", "es normal disgustarse, pero..."). Quizá debamos pensar hasta

que punto las expresiones que utilizamos de forma automática y por costumbre heredada, son producto de nuestra propia ansiedad e incapacidad para convivir con los sentimientos propios y ajenos.

Empatizar, por tanto, significa comprender a los demás. Esto implica conocer al otro, compartir sus pensamientos, sus sentimientos, ponerse en su lugar; incluso cuando no se adecuan a la propia forma de pensar o de sentir, ya que para empatizar hay que ser respetuoso con las personas con quienes se interactúa. En el caso de las personas mayores, es importante observarlos, escucharlos, compartir con ellos nuestras observaciones e impresiones para mostrarles nuestro interés en comprender sus emociones. La empatía implica "reír con quien está alegre y llorar con quien está triste", es "meterse en el pellejo de los demás",[113] hacerse cargo del impacto que produce un problema, una situación, una noticia, una emoción en suma, utilizando las expresiones adecuadas.

En oposición, empatizar no es sinónimo de estar de acuerdo, no es escuchar y dar la razón. Todas las personas, y en especial sin duda los ancianos en situación de usuarios, tienen motivos para sentirse tristes, insatisfechos, malhumorados, ansiosos, preocupados, contentos… y expresarse en concordancia, pero ello no implica que tengan razón. El profesional por tanto, al desarrollar su destreza empática, únicamente ha de reconocer que puede haber razones para sentirse así.

Una somera revisión de conceptos afines definidos por varios autores puede quizá ayudarnos a entender mejor este segundo elemento básico de la comunicación eficaz.

- Agudeza empática: sensibilidad del ayudante al flujo de sentimientos y a la captación de significados del ayudado y las habilidades para comunicar esta comprensión de manera apropiada y comprensible para el ayudado. *(Ch. Truax)*
- Aptitud empática: Capacidad para la empatía ("yo podría ser tú" –imposible en un primate–), presente en el cerebro normal.
- Actitud empática: Disposición de la persona (en relación con la voluntad y los valores) de captar el marco de referencia interior del otro, los sentimientos y significados. (Carl Rogers).
- "Flash empático": Destello de comprensión de la situación global del ayudado, de sus conflictos y problemas personales que se produce

113. Miguel Costa y Ernesto López (1991).

mientras se presentan las dolencias físicas, con el fin de utilizar la comprensión con fines terapéuticos. (Michael Balínt)

- Dimensión conductual de la actitud empática:
  - Escucha activa: habilidad de atender, observar, escuchar, acoger bien centrado en la persona que comunica.
  - Respuesta empática: habilidad de comunicar verbal y no verbalmente cuanto comprendido mediante diferentes modos de responder (reformulación reiteración, dilucidación, reflejo del sentimiento, interpretación, personalización...). (Robert Carkhuff).

Para que un diálogo, un encuentro entre personas, una interacción, sea de ayuda se requiere, en primer lugar que en él se dé comprensión. Comprensión no sólo como capacidad de captar el significado de la experiencia ajena, sino también como capacidad de devolver este significado a quien lo vive para que él sienta que realmente está siendo comprendido.

La actitud que permite captar el mundo de referencia de otra persona es la empatía. El término empatía tiene su correlativo en inglés "empathy", traducción del término alemán "einfühlung", realizada por Titchener. Etimológicamente su significado la expresa así Repetto: "Podemos afirmar que, etimológicamente, a diferencia de la "simpatía", que es sentir con, cosentir, la empatía es sentir-en, sentir-desde dentro... Requiere una introducción, pero una introducción que no anula jamás la distancia, que no sea una disolución del yo personal en el ajeno, o a la inversa, del yo ajeno en el personal".[114]

Carkhuff considera la empatía como la capacidad de percibir correctamente lo que experimenta otra persona y comunicar esta percepción en un lenguaje acomodado a los sentimientos de ésta. Con un nivel alto de esta actitud el profesional expresa clara y explícitamente los sentimientos que el receptor experimenta de una manera difusa o patente y con un nivel bajo el profesional comprende muy poco o prescinde de lo que el anciano, en este caso, vive y comunica. La empatía es, pues, una actitud, una disposición interior de la persona que se despliega en habilidades concretas (de modo especial la escucha activa y la respuesta comprensiva). Como actitud, como disposición interior, es fundamental para poder hacer un camino significativo y eficaz con una persona a la que se quiere ayudar.

114. Citado por Marroquin M. (1991): *La relación de ayuda en Robert R. Carkhuff*. Bilbao: Mensajero, p. 94.

El significado, pues, de la actitud empática es la disposición de una persona de ponerse en la situación existencial de otra, comprender su estado emocional, tomar conciencia íntima de sus sentimientos, meterse en su experiencia y asumir su situación. Esto es empatía. Más que sentir lo mismo que el otro (simpatía), se trata de recepción y comprensión de los estados emotivos. Es como un sexto sentido, una forma de penetrar en el corazón del otro. Es ponerse a sí mismo entre paréntesis momentáneamente, es caminar con los zapatos del otro durante un trozo de camino.[115] Es la actitud lo que cuenta. Se trata, en el fondo, de transmitir comprensión además de comprender. No basta, simplemente, con creer que hemos comprendido a la otra persona. Hay que esforzarse por hacerla ver que la hemos comprendido. No parece exagerado decir que aquí reside la clave del porqué muchas de nuestras relaciones humanas no acaban de resultar satisfactorias. Sin comunicación no hay verdadera comprensión, porque comprender indica ser capaz de pasearse por el mundo intelectual y afectivo del interlocutor como si uno estuviese en su propia casa, y nuestro interlocutor es el único capaz de decimos si realmente le comprendemos o no.

La empatía es la posibilidad de asimilar la persona del otro, de penetrar en su afectividad, pero sentir con él (no lo mismo que él). La empatía es diferente de la simple "simpatía", que nace de la atracción recíproca. La empatía, en principio, es un movimiento unilateral hacia el otro; no siempre es recíproco, pero invita a la reciprocidad.

Se trata, pues, "de una percepción particularmente fina y sensible de las manifestaciones del otro. Se trata, además, de un esfuerzo intenso por sintonizar con el otro: ¿Qué significan para él sus manifestaciones? ¿qué siente el otro? ¿qué dicen tales manifestaciones sobre su mismidad?, ¿cuál es su "mensaje profundo"? Se trata de una percepción sensible, empática, sin prejuicios, sin juicios de valor, exacta, del mundo interior del otro."[116]

Carl Rogers dice: "Pienso que una de mis mejores maneras de aprender –pero también una de las más difíciles– consiste en abandonar mis propias actitudes de defensa, al menos temporariamente, y tratar de comprender lo que la experiencia de la otra persona significa para ella".[117]

Algunos autores, aún a riesgo de sobrepasar las licencias pedagógicas, hablan de "fases de la empatía". Difícilmente se puede atribuir el término "fases" a una actitud en el sentido en que aquí se presenta, pero parece que

115. Casera D. (1982): *Sintonia e accompagnamento.* Varese: Salcom, p. 171.
116. Dietrich G. (1986): *Psicología general del counseling.* Barcelona: Herder, p. 116.
117. Rogers C.R. (1989): *El proceso de convertirse en persona.* Barcelona: Paidós, p. 244.

su descripción resulta útil para comprender el verdadero significado de esta disposición interior. Por eso conviene indicar, con Casera[118] que la actitud empática es un proceso que se puede presentar con las siguientes fases:

l. Fase de la identificación. Se penetra en el campo del otro. La experiencia que el otro está viviendo –y sufriendo– no deja indiferente; más bien, lo acapara, lo conmueve y lo envuelve. No hace nada para defenderse contra esta irrupción de sentimientos ajenos en su sólida esfera personal. Incluso llega a proyectarse en el otro, a "identificarse con él", como si se dijese a sí mismo: verdaderamente también yo, si fuera él y estuviera en sus circunstancias, sentiría las mismas reacciones, obraría de la misma manera. En el fondo es la fase que mejor describe el arte de "meterse en el pellejo del otro" identificándose con su persona y con su situación. Naturalmente, tal identificación, aunque profunda e intensa, es temporal y actitudinal.

2. Fase de la incorporación y repercusión. Es un paso más. El otro se describe, en general, superficialmente, pero delata y revela impulsos secretos. También nosotros, interiormente estamos hechos así y cuanto el otro dice nos repercute internamente. Es la experiencia del "también yo" (incorporación). Es algo más que la identificación con la experiencia ajena. Mirándome a mí mismo, en el fondo, también a mí me pertenecen elementos semejantes de la experiencia que pretendo comprender, por más lejana que pudiera parecerme a primera vista.

Además, si me autoobservo en la relación, los impulsos del otro despiertan inconscientemente en mí impulsos correspondientes o un conjunto de sentimientos: "no sé qué decir", experimento ansiedad, "vibro con él". Prácticamente la observación del otro se hace observación de uno mismo. Esto permite ser dueño del propio mundo emotivo cuando se hace el esfuerzo de captar el ajeno.

3. Fase de la separación. Llega el momento de retirarse de la implicación en el plano de los sentimientos y de recurrir al método de la razón, interrumpiendo deliberadamente el proceso de introyección y restableciendo la distancia social y psíquica con serenidad y entereza, evitando posibles sentimientos de culpa al verse a sí mismo bien en relación con quien está en una situación de sufrimiento. Sin esta fase de separación existen graves riesgos de quemarse y vivir el síndrome del "burn-out". No hay empatía si no se da separación. Más bien se produciría simpatía o identificación emocional y empatía significa "penetración en el mundo de los sentimientos ajenos, permaneciendo uno mismo".[119]

118. Casera, D. (1983): *Mis hermanos los psicóticos*. Madrid: Paulinas, pp. 49ss.
119. Bizouard, C. (1989): *De la acogida al diálogo*. Bogotá: Selare, p. 85.

La empatía, por tanto, se centra en lo que el usuario vive, en lo que realmente comunica con su lenguaje verbal y no verbal, , lo cual supone ir más allá de lo que dice y no entrar excesivamente en el terreno de la interpretación (lo que el anciano parece "revelar"). Supone hacer un esfuerzo por identificar hechos y sentimientos y hacer una especial atención a los sentimientos, que es el modo más personal de vivir la propia situación, el propio problema.

Según Tausch y Tausch,[120] los beneficios de esta actitud serían los siguientes:

- suscita sentimientos y experiencias relevantes
- estimula la autoexploración
- favorece la autoconfrontación
- transforma constructivamente a los interlocutores.

Por su parte, Dietrich[121] habla de los siguientes beneficios de la empatía:

- favorece el dinamismo psíquico y el desarrollo constructivo de la personalidad - intensifica el diálogo crítico con sus propias vivencias
- alivia al exteriorizar la carga afectiva
- favorece la aceptación de sí mismo
- despoja de las apariencias y las máscaras.

En otras palabras, cuando una persona se siente comprendida de manera correcta y sensible, desarrolla un conjunto de actitudes promotoras de crecimiento o terapéuticas en relación a sí misma.

Rogers y Rosenberg, hablando de los efectos de la empatía sobre la persona ayudada dicen:

"Podemos afirmar que cuando una persona se siente comprendida de manera correcta y sensible, desarrolla un conjunto de actitudes promotoras de crecimiento o terapéuticas con relación a sí misma".[122]

Si atendemos, por otro lado, a las dificultades que puede presentar la empatía, cabe señalar que se trata de una actitud exigente, que llega a ser espontánea sólo mediante el adiestramiento. Existen numerosas dificultades para desarrollar la actitud empática en las propias relaciones y en las de ayuda. Algunas de ellas, en estrecha relación con las fases de las que hemos hablado son las siguientes:

120. Tausch R., Tausch A.M. (1987): *Psicoterapia por la conversación.* Barcelona: Herder.
121. Dietrich G. (1985): *Psicoterapia general del counseling.* Barcelona: Herder.
122. Rogers C.R., Rosenberg R.L. (1989): *La persona como centro.* Barcelona: Herder, p. 101-102.

l. La empatía exige la capacidad de "meterse en el punto de vista del otro", poniendo entre paréntesis, aunque sólo sea temporalmente, las propias opiniones, creencias, gustos... Para alcanzar este objetivo, es necesaria una disciplina, un sentido del límite y respeto de la diversidad. Esta disposición va contra la inclinación más natural que consiste en tender a tranquilizar, a dar consejos, a proponer soluciones inmediatas, fruto del influjo del eficientismo en la comunicación interpersonal. Es más fácil juzgar e interpretar que comunicar comprensión entrando en el mundo personal y único del ayudado. Y es fácil que los agentes pongan en práctica diversas maniobras para impedir el encuentro con el mundo emotivo del usuario: la prisa, la reducción de la atención sólo a la enfermedad o al problema que el otro tiene o al mero acto de la asistencia física o de la intervención social, etc. Todo ello puede convertirse, en ocasiones, en modos de defenderse de la implicación emotiva.

2. Otra dificultad de la empatía es que si realmente percibimos el mundo interior del otro, el anciano en nuestro caso, nuestra propia persona queda afectada, se encuentra con la propia vulnerabilidad. El mayor desafío de la empatía lo constituye el hecho de que hace vulnerables a los que la practican y susceptibles de verse heridos por la vivencia del interlocutor y aparece la necesidad de usar "máscaras" de protección en la relación.

3. Una dificultad más para poner en práctica la relación empática consiste en no conseguir calibrar bien el grado de implicación emotiva, de modo que del comprender al otro *como si fuera el otro* se pasa a la simpatía, es decir, a la identificación emocional, a hacer propios los sentimientos del ayudado y experimentar lo mismo que él. En el fondo es una dificultad que consiste en no saber vivir bien la separación emotiva o no saber mantener la distancia afectiva que permite una mayor objetividad. Si esta dificultad es vivida intensamente, es fácil caer en el síndrome del "burnout".

Existe una arraigada tendencia por parte de algunos profesionales a invitar a no experimentar ciertos sentimientos negativos (la tendencia a exhortar a no estar triste, a no tener miedo, etc.) puede generar sentimientos de culpa nada útiles o crear sutiles situaciones de *marginación emotiva* o situaciones de incomprensión que nada favorezcan la superación de las dificultades o el afrontamiento de los conflictos. Por eso, resulta de extraordinaria importancia que el propio profesional realice un proceso de integración de su propio mundo emotivo, porque la causa que lleva a no acoger los del usuario de manera incondicional es, con frecuencia, la no integración por su parte del propio mundo de los sentimientos. Se diría que en la medida en que uno es capaz de reconocer, dar nombre, aceptar, integrar, expresar los propios sentimientos, en esa medida será capaz de comprender los del que sufre sin recu-

rrir necesariamente a la negación de los mismos, lo cual es más frecuente de cuanto cabría esperar. Sería necesario, pues, ante todo, tomar conciencia de los propios estados de ánimo (sentimientos, emociones) y darles un nombre. Algunas personas no se dan cuenta de cuanto sucede en su mundo emotivo. Tragan, niegan, apagan sentimientos sin darse cuenta y sin reconocerles. Otras no son capaces de identificarles por más que influyan en el propio comportamiento. Quien advierte, da nombre y reconoce un sentimiento, no por ello deja de ser influido por él, pero es más dueño de sí mismo y de la situación y puede encauzarlo de manera apropiada en relación con el otro. La atención al propio cuerpo puede ayudar a tomar conciencia de los estados de ánimo que nos habitan. Las emociones, de hecho, tienen un claro reflejo en la dimensión corporal, llegando, a veces, a una fuerte somatización. Fácilmente nos dejamos llevar por mecanismos como la racionalización y la negación, que impiden identificar nuestros sentimientos reales.

Una vez reconocidos, es necesario aceptarlos. Los sentimientos, en sí mismos, no son ni buenos ni malos. Todo depende del uso que cada uno hace de ellos. Entendemos "buenos" y "malos" distinguiendo de "positivos" y "negativos". "Buenos" y "malos" se refiere a la dimensión moral"."Teóricamente, la mayoría de nosotros admitiría que las emociones no son ni meritorias ni pecaminosas. El sentirse frustrado, el estar enfadado, el tener miedo o el encolerizarse no hacen que una persona sea buena o mala. En la práctica, sin embargo, la mayoría de nosotros no acepta en su vida cotidiana lo que estaría dispuesto a admitir en teoría, y todos practicamos una censura bastante estricta de nuestras emociones. Si nuestra conciencia censora no acepta determinadas emociones, reprimimos éstas en nuestro subconsciente. Los expertos en medicina psicosomática afirman que la causa más frecuente del cansancio y de auténticas enfermedades es la represión de las emociones. Lo cierto es que hay emociones que no estamos dispuestos a reconocer. Sentimos vergüenza de nuestros miedos, o nos sentimos culpables de nuestra ira o de nuestros deseos físico-afectivos. (...) Debo estar convencido de que las emociones no entran en el terreno de la moral, no son buenas ni malas en sí mismas. Y también debo estar convencido de que la experiencia de toda la amplia gama de emociones forma parte de la condición humana y es patrimonio de todo ser humano. (...) La no represión de nuestras emociones significa que debemos experimentar, reconocer y aceptar plenamente nuestras emociones. Lo cual no implica en modo alguno que debamos siempre obrar de acuerdo con ellas".[123]

123. Powell J. (1989): *¿Por qué temo decirte quién soy?*. Santander: Sal Terrae, pp. 52-54.

Es fácil resistir a aceptar los propios sentimientos, sobre todo los negativos, porque se tiene miedo de descubrirse tal y como se es y ser arrastrados por ellos. Por eso es oportuna una toma de conciencia de los sentimientos que experimentamos de manera que podamos ser dueños de ellos. Un paso sucesivo consiste en la *integración* de los sentimientos. Se consiguen integrar en la medida en que se les permite vivir dentro de nosotros y se hace la paz con ellos.

*Dice Rogers:*

*"Cuanto más capaz es de permitir que estos sentimientos fluyan y forman parte de él (el hombre), tanto más apropiado será el lugar que éstos ocupen en la armonía total de sus sentimientos. Descubre que tiene otros sentimientos con los que éstos se mezclan y equilibran. Se siente amoroso, tierno, considerado y cooperativo, así como también hostil, libidinoso o enojado. Experimenta interés, gusto y curiosidad, pero también desgano o apatía. Se siente valiente y audaz, pero también temeroso. Cuando vive con sus sentimientos, aceptando su complejidad, éstos funcionan en una armonía constructiva y no lo arrastran de manera incontrolable hacia el mal camino".*[124]

*"Nosotros somos los primeros a los que tenemos necesidad de mentir, pero somos también los más difíciles de engañar en el sutil juego de las máscaras, porque conocemos el juego ya que somos actores y espectadores".*[125]

Integrar los sentimientos, pues, consiste en aprovechar la energía que contienen, ser dueños de los mismos y orientar dicha energía en función de los propios valores interiorizados personalmente.

Y un último paso es la *expresión de los mismos*. Se trata de algo delicado. Normalmente nosotros les manifestamos de una forma u otra. Lo importante es ser conscientes y expresarles de una manera elegida libremente, no haciendo pagar al otro nuestro estado de ánimo. "La razón más frecuente por la que no explicitamos nuestras emociones es porque no queremos reconocerlas, por la razón que sea. Tememos que los demás puedan no pensar bien de nosotros, o incluso rechazarnos, o castigamos de alguna manera por nuestra franqueza emocional".[126] La destreza que regula el manejo y la comunicación de

124. Rogers C.R. (1986): *El proceso de convertirse en persona.* Barcelona: Paidós, p. 161.

125. Colombero G., *ob.cit.,* p. 55.

126. Powell, J. ob.cit. p. 57: "El más mezquino de todos los miedos es el miedo al sentimiento: tal *vez* sea cosa de nuestra herencia cultural. o tal *vez* se deba al temor de ser rechazados. pero lo cierto es que solemos experimentar una gran repugnancia a manifestar externamente 1 a ternura y el amor." Cfr. Ibidem. p. 55. El autor propone cinco pasos para integrar las emociones: 1. Tomar conciencia de 1as emociones. 2. Reconocer 1as emociones. 3. Investigar sobre las propias emociones. 4. Explicitar las emociones. 5. Integrar las emociones. Cfr. Ibidem. p. 66-68.

los sentimientos en las relaciones interpersonales es la asertividad de la que hablaremos más tarde.

**C. Reforzar.** Consiste en expresar al usuario lo que nos gusta y nos parece positivo de su comportamiento. ("te felicito, con lo difícil que es... y tú lo has conseguido..."). La intervención profesional en este caso debe centrarse en el individuo, orientada a la modificación / rehabilitación de pautas de comportamiento o pensamiento inadadaptadas, a la estimulación física, cognitiva y emocional y, a la prevención de hábitos o déficits negativos para la salud.

La investigación conductual del envejecimiento ha puesto de manifiesto que los ancianos presentan prácticamente los mismos problemas que los demás grupos de población. Por tanto, la evaluación conductual sigue centrándose en la determinación objetiva y precisa de los tres componentes básicos de la ecuación conductual:

- la situación o estímulo desencadenante
- la respuesta del sujeto
- las consecuencias

*Atendiendo a la interacción entre conducta-organismo-ambiente. Es un modelo, por tanto, orientado al problema no a la edad.* La tarea del modificador de conducta estará orientada por la idea de que los ancianos pueden reaprender, aprender y mantener ciertas habilidades y recursos que les hagan más autónomos, competentes y eficaces psicosocialmente. No obstante hay que matizar, que a la hora de valorar el comportamiento en la vejez no podrá hacerse sin tener en cuenta tanto variables personales e históricas como aspectos biológicos del organismo, sobre todo los que se refieren a la salud física. Así pues habrá que trabajar desde una perspectiva pluridisciplinaria y psico-socio-biológica. Aunque a continuación detallamos recursos o técnicas que pueden utilizarse en la intervención con el anciano, es importante recordar que cada individuo es único y que no debemos cerrar puertas cuando perseguimos un objetivo tan lícito como la calidad de vida de la persona y sus allegados.

Conseguir una acción educativa dirigida tanto hacia el anciano, como hacia los que le atienden es un camino amplio y abierto. Tareas como la psicomotricidad, la estimulación de la memoria, la habilidad manual, la estimulación del pensamiento positivo, el razonamiento, el juicio crítico, el manejo de las emociones, la musicoterapia, la utilización significativa del tiempo libre y de ocio, el autocuidado, las relaciones personales,... etc. Son todas ellas formas óptimas de intervención con las personas de edad avanzada. Pero es probable que aparezcan en un marco de dificultad que no siempre permite sacar

el máximo rendimiento de cada una de ellas. Por ello este acercamiento a algunas técnicas de modificación de conducta puede ayudarnos en la interacción con las personas de edad.

1. Técnicas para fomentar conductas adecuadas *mediante el manejo de la estimulación precedente*: los estímulos precedentes de la respuesta son situaciones o factores que licitan la conducta problema y que guardan con ella una relación comprobable.

- Control de estímulos: consiste en eliminar los estímulos desencadenantes de la conducta a evitar (en el medio, en el organismo, en las emociones, pensamientos...) y favorecer los estímulos que faciliten lo adecuado.
- Instigación: se facilita la aparición o desarrollo de una conducta mediante instigadores verbales o físicos.
- Modelado: cuando encontramos que el sujeto no es capaz de convertir en acciones las instrucciones verbales, se puede recurrir a la imitación de modelos en todas sus variantes.
- Desvanecimiento: consiste en ir eliminando gradualmente los instigadores o estímulos de ayuda. Se hará suavemente y será la guía física la que se procurará eliminar lo antes posible. El desvanecimiento se realiza conjuntamente con el reforzamiento de las respuestas en ausencia de instigadores o señales.
- Moldeamiento: se utiliza para desarrollar nuevas conductas. En esta técnica se descompone el objetivo final en pasos, de tal forma que cada uno sea soporte prerequisito del siguiente. Se ha utilizado frecuentemente para instalar y desarrollar conductas muy básicas, tales como alimentarse, conductas de aseo, lenguaje, habilidades motoras básicas.
- Encadenamiento: Una conducta se puede dividir en una serie de conductas, a esta serie se le denomina cadena. Suele utilizarse para desarrollar series de conductas más complejas a partir de otras simples que ya están en el repertorio del sujeto. (lavarse los dientes, comunicarse con otros, juegos...). La diferencia con el moldeamiento es que procede en dirección regresiva, va hacia atrás.

2. Técnicas para incrementar conductas adecuadas *mediante el manejo de los reforzadores*. Se basan, nuevamente en los principios del condicionamiento operante, los cuales describen la relación entre los eventos ambientales y conductuales –antecedentes y consecuentes– que influyen en la conducta.

- Reforzamiento positivo y negativo: todo objeto, acontecimiento o acción que cambia la probabilidad de aparición futura de una determinada conducta se denomina reforzador. Todo tipo de conductas son susceptibles de reforzamiento. Conductas simples o complejas, tanto la actividad como la pasividad. Así como las conductas emocionales, conductas motoras, sociales y cognitivas. Existen varias clasificaciones de reforzadores en función de diversos criterios. Encontramos aquellos que satisfacen necesidades básicas o aquellos que se han convertido en reforzador para el sujeto mediante el aprendizaje, generalmente a través del condicionamiento clásico o del aprendizaje observacional. En general hablamos de reforzadores consumibles o comestibles, reforzadores simbólicos o canjeables como puntos, prendas, fichas, dinero..., reforzadores de actividad y los sociales como alabanzas, reconocimientos...etc. En base a esto *se puede definir reforzamiento positivo* como la administración de una consecuencia satisfactoria, que es administrada después de realizada la conducta, con la finalidad de aumentar la probabilidad de emisión de una conducta de baja frecuencia. En el *reforzamiento negativo*, en contra de lo que pueda parecer, se sigue buscando la aparición de conductas positivas no la desaparición de la negativa y hace referencia a la eliminación de una condición de deprivación que sufre o amenaza al sujeto. Se busca la desaparición o disminución de un estímulo aversivo como consecuencia de la realización de una conducta. Es cuando se realiza lo adecuado para que se retire un estímulo aversivo.
- Principio de Premack: las conductas que el sujeto realiza voluntariamente pueden ser utilizadas como reforzadores para fortalecer otros comportamientos que también lleva a cabo pero menos frecuentemente. Se utiliza para incrementar las conductas de baja frecuencia en el sujeto, de forma tal que, para disfrutar de la conducta de alta frecuencia, antes ha de realizar la conducta de baja frecuencia. (para ver la televisión (a.f.), primero debe ducharse (b.f.).
- Contrato de contingencia o de conducta: basado en el anterior es un acuerdo negociado entre dos partes donde se especifican y se indican los requerimientos conductuales de ambas partes. (implica derechos, obligaciones, reforzadores y un tiempo determinado )
- Feedback o retroalimentación informativa: puede ser negativo o positivo y consiste en dar la información al sujeto a continuación de la realización de la conducta objetivo. Se le indica cómo ha ejecutado la conducta o el grado en que ha cambiado.

- Economía de fichas: es una modalidad de reforzamiento positivo, en el cual se ganan fichas por una variedad determinadas de conductas y las fichas se pueden cambiar por bienes que tienen un valor reforzador para el sujeto. Presenta la desventaja que pueden ejercer el papel de control de estímulo, con lo cual, nos podemos encontrar con la dificultad de que al eliminar las fichas la conducta no aparezca de forma natural.

3. Técnicas para reducir y extinguir conductas inadecuadas mediante procedimientos basados en la suspensión del reforzador

- Coste de respuesta: sanción y pérdida o retirada de un reforzador positivo contingentemente con la conducta inadecuada (ej.: multa de tráfico).
- Sobrecorrección restitutiva y práctica positiva: es una variante de la anterior. Se utiliza con conductas altamente disfuncionales que además ocasionan gran alboroto en el ambiente. Un anciano que alborota en casa y tira sus cosas deberá ordenar todo lo que tiró (sobrecorrección) y además ordenara otros enseres de la casa (práctica positiva). Mientras el sujeto se dedica a las primeras actividades, se le impedirá el acceso a otros reforzadores. El tiempo no superará los quince o veinte minutos y por la correcta ejecución de la actividad reparadora, el sujeto no recibirá ningún tipo de comentario, aprobación o atención.
- Tiempo fuera de reforzamiento positivo: temporalmente se priva al sujeto de poder acceder a los reforzadores positivos. Es una modalidad de castigo negativo que suele incluir enviar al sujeto a otro medio sin reforzadores lo cual implica aislamiento. Suele emplearse para conductas agresivas, destructivas, autoagresiones...

4. Técnicas para reducir y extinguir conductas inadecuadas mediante la aplicación de estimulación aversiva.

- Castigo: se refiere a un decremento en la tasa de respuesta cuando a ésta le sigue una consecuencia aversiva. El castigo negativo es la retirada de un reforzador positivo y el castigo positivo la aplicación de estímulos aversivos. hay que aplicarlo inmediatamente después de la conducta objetivo. Como el castigo por sí solo tiene como objetivo que el sujeto aprenda lo que no debe hacer, esto no garantiza que haga la conducta deseada, por tanto, lo ideal, siempre que se emplea castigo en un programa de modificación de conducta, será el reforzamiento positivo de las respuestas alternativas a la no deseada, para así desarrollar conductas apropiadas.

**D. Especificar y describir.** Las normas y pautas de lo que el anciano tiene que hacer o cambiar para mantener su bienestar, utilizando un lenguaje claro y concreto. En demasiadas ocasiones cuando solicitamos una tarea o conducta al usuario, no lo realizamos de la forma correcta (seguramente porque el hábito y la costumbre hacen que sesguemos la información). En todo caso, la consecuencia más nociva de no utilizar adecuadamente este elemento es que rara vez somos conscientes de que el "posible fallo" está en nuestra poca exactitud a la hora de transmitir el mensaje, y tendemos a atribuírselo al escaso interés, la falta de capacidad, etc... del anciano.

**E. Comprobar la comprensión del usuario/paciente.** Hacer preguntas, animar al usuario a que nos haga preguntas, hacer que repitan los puntos clave de cada mensaje..., etc.

En resumen, la relación de ayuda sólo tiene éxito en la medida que los profesionales puedan comunicarse al nivel de comprensión de sus usuarios. Esta comunicación debe realizarse con absoluta claridad, comprobando frecuentemente la interpretación y la comprensión de sus explicaciones, además de adaptar siempre el lenguaje (verbal y no verbal) a la cultura y tradición de los mismos. Apuntar también la importancia del refuerzo diferencial (evitar la asociación queja - ayuda) y del continuo escuchar- revisar-escuchar-revisar- ... (puesto que las necesidades cambian).

Todo este protocolo básico de actuación, como se apuntaba al principio del apartado, debe aplicarse sopesando ciertos aspectos que ayudan o dificultan la eficacia de estas pautas de comunicación.

- **Elementos que facilitan la construcción de la relación.**

1. El lugar o momento elegidos.
2. Estados emocionales facilitadores.
3. Hacer preguntas abiertas o específicas.
4. Petición de parecer ("Qué se te ocurre que podríamos hacer?").
5. Acomodar nuestro contenido de la información a las necesidades del otro, a sus objetivos del momento.
6. Mensajes de controlabilidad ("Hay muchas cosas que puedes hacer a partir de ahora").
7. Especificar los comportamientos que se quieren cambiar.
8. Expresar nuestro sentimientos ("Siento mucho lo que te está ocurriendo...").

9. Permitir siempre expresión de los sentimientos.
10. Permitir los silencios.
11. Informar : recursos sociales, recursos personales de ayuda, medicación.
12. Dejar pasar tiempo para que el otro asimile la situación.
13. Preguntarle qué hacer para ayudarle.

- **Elementos que dificultan**

1. Interpretación personal de los mensajes: ante un mismo mensaje es posible que cada uno de nosotros vea o escuche una cosa diferente debido a que seleccionamos la información en función de nuestra características personales y hacemos inferencias en función de nuestra actitudes y estereotipos.
2. Discrepancias entre los mensajes verbales y no verbales.
3. Mensajes mal estructurados y/o ambiguos: debido a la falta de secuencialidad, el uso de códigos inadecuados, imprecisión del mensaje, etc.
4. Comunicación en cadena: es el paso del mensaje por muchos emisores y receptores. Es lo que ocurre con el rumor: un mismo mensaje pasa por muchas manos, lo cual hace que se distorsione.
5. Ausencia o deficiencia de retroalimentación.
6. El lugar o momento elegidos.
7. Estados emocionales del anciano que perturban la atención, la comprensión y el recuerdo de nuestra información.
8. Preguntas con reproche o sarcasmo.
9. Consejo prematuro y no pedido.
10. Utilización de términos vagos y muy técnicos.
11. No vocalizar.
12. Cortar la conversación del otro.
13. Interpretar o juzgar lo que se nos dice: ("Lo que te pasa es que no quieres...").
14. No escuchar.
15. Declaraciones como :" Deberías...", "tienes que...".
16. Ignorar los mensajes importantes del otro.

17. Dar excesiva información.
18. Etiquetar ("Eres un desastre", "Eres un impulsivo", ...).

## LA ESTRUCTURA EN LA COMUNICACIÓN. LOS MENSAJES YO

Según ha quedado reflejado en apartados anteriores, para que la relación de ayuda sea eficaz, es necesario un conjunto de habilidades que permitan desenvolverse con soltura en la relación, de manera especial manejando el propio estado emotivo, acogiendo los sentimientos ajenos y respetando los derechos que tiene a experimentarlos. En la relación de ayuda no es infrecuente el caso de que un usuario/paciente, de manera más o menos directa, nos critique, se lamente de nosotros, nos reprenda por algo que hemos hecho, pretenda demasiado de nosotros, nos interrumpa de forma inadecuada. Estos fenómenos se verifican con mayor frecuencia en las situaciones re1acionales ordinarias. En todo caso, nos producen una serie de sentimientos y reacciones. Ante tal circunstancia, podríamos reaccionar defendiéndonos ("No es por mi culpa. He hecho lo mejor que sabía"), o atacando ("Diga que quieras. ¿Qué tendría que hacer yo cuando usted…?).

Cuando reaccionamos defendiéndonos somos pasivos o remisivos, cuando atacamos, resultamos agresivos. Existe, sin embargo, una tercera alternativa, y es la de ser asertivo. Ser asertivo es poseer la habilidad social de comunicación que nos permite manejar nuestros sentimientos sin dejamos conducir por ellos en el comportamiento, sino afirmándonos por encima de ellos. Es decir, nuestro comportamiento es asertivo cuando hacemos respetar nuestros derechos de una forma que no viola los derechos del otro, es decir, cuando expresamos de manera honesta y abierta nuestros puntos de vista, y al mismo tiempo manifestamos que entendemos la posición del otro. Por ejemplo, ante una compañera de trabajo que tengo la impresión que deja todo el trabajo para mí y me hace experimentar agobio y rabia, puedo descargar la rabia de manera violenta, sin respetar sus derechos, o bien puedo tragármela y soportarla. Son dos extremos que no reflejan la habilidad de la asertividad.

Un típico comportamiento remisivo o pasivo da largas justificaciones y explicaciones, empequeñeciéndose y al mismo tiempo adaptándose a las exigencias y a los puntos de vista del otro. Un comportamiento agresivo afirma los propios derechos de una forma que viola los derechos del otro. Nadie seguramente es siempre agresivo o remisivo. Tendemos a variar nuestro comportamiento entre los tres tipos. Una ocasión en la que parece que la mayor parte reacciona agresivamente o remisivamente, más que afirmativamente, son las situaciones de conflicto.

Si adoptamos un comportamiento agresivo o remisivo es porque los dos parecen tener las mismas ventajas: el comportamiento agresivo parece vencedor porque nos facilita lo que queremos (poder, posibilidad de desahogo); el comportamiento remisivo puede apagar el conflicto evitándolo (nos evita las ansias de confrontación y los sentidos de culpa que podrían nacer de la convicción de haber irritado a alguien). Tanto en el comportamiento agresivo como en el remisivo hay ventajas: no tenemos incentivos para modificarlos mientras no encontremos un nuevo comportamiento (el asertivo) que demuestre que posee mayores ventajas.

La asertividad tiene la ventaja de que genera afirmación propia y en aquél con quien nos relacionamos, hace que los demás se sientan más a gusto con nosotros porque somos más transparentes al comunicar los sentimientos y pensamientos, aumenta la confianza en sí mismo y en los demás reduciendo las posibilidades de agresividad y sumisión, aumenta el autocontrol de las emociones y de las reacciones. Las personas asertivas, con frecuencia se expresan de esta manera: *Yo pienso... Yo creo... Me gustaría... Yo quiero... Necesito... Según mi experiencia... Mi opinión es... A mí parecer...,* evitando expresiones como *Tú debes... Tú eres...*Ser lo más asertivos posible no depende sólo del aprendizaje de algunas técnicas, sino más bien del nivel de autoestima que hemos adquirido. Si éste es bajo, o nos sentimos inferiores (y de ahí la remisividad) o tendemos a *humillar* a los demás (de ahí la agresividad), considerados como competidores peligrosos.

La persona asertiva, pues, tiene estas características:

1. Se siente libre para manifestarse, ya sea mediante palabras y/o actos. Más o menos viene a decir: "este soy yo y esto es lo que yo siento, pienso, quiero".
2. Puede comunicarse con personas de todos los niveles –amigos, extraños y familiares– y esta comunicación es siempre abierta, directa, franca y adecuada.
3. Tiene orientación activa en la vida. Va tras lo que quiere. Y en contraste con la persona pasiva, que aguarda a que las cosas sucedan, intenta hacer que sucedan las cosas.
4. Actúa de un modo que juzga respetable.
5. Al comprender que no siempre puede ganar, acepta sus limitaciones.
6. Sabe controlarse y no deja que los otros le controlen.

7. Distingue sus derechos legítimos, los defiende e impide que le sean usurpados, pero también reconoce los derechos de los demás y el respeto de los mismos.
8. Expresa sus sentimientos ya sean de cólera o de ternura.
9. No manipula con su conducta. La asertividad consiste en profundizar la experiencia y la expresión de la humanidad, no en convertirle en un artista del engaño.
10. Sabe decir que no cuando quiere decir que no porque conoce las consecuencias de no saber decir que no, como:
    * lleva a actividades que le hacen perder el respeto por sí mismo
    * lleva a sentirse abrumado al hacer cosas que no desea o no puede o no tiene energía.
    * permite que los demás le exploten y crece el resentimiento
    * contribuye a la falta de comunicación con los demás (pues dice sí cuando quiere decir no).

Ser asertivos en la relación de ayuda, en conclusión, permitirá manejar los propios sentimientos en las situaciones de mayor dificultad y conflicto. Algunos autores hablan también de *asertividad empática,* que se traduciría, ante una persona que nos manifiesta su rabia o nos falta el respeto en una expresión como: "parece que estás muy enfadado hoy, pero creo que ese enfado viene de otras personas y yo no soy responsable de ello ni me gusta pagarlo".[127]

En conclusión, a partir de éstas nociones primordiales y básicas para la construcción de una válida relación de ayuda basada en la adecuada y eficaz comunicación, podemos esforzarnos en comprender las habilidades comunicativas necesarias, entendiéndose éstas como aquellas conductas que las personas ponemos en juego en situaciones interpersonales para obtener o mantener reforzamiento del ambiente. Son, en definitiva, vías hacia los objetivos de un individuo. En el caso que nos ocupa, existen unos claros objetivos de intervención que aprender a manejar.

– Fomentar la autonomía (Física, psiquíca y social) del usuario

– Mantenimiento de un nivel adecuado de autoestima

– Perseguir la no cronificación de déficits (físicos, psiquícos, sociales)

127. Cfr. Castanyer O. (1996): *La asertividad: expresión de una sana autoestima.* Bilbao: Desc1ée de Brouwer, p. 120.

– Ayudar a las relaciones interpersonales (inter/intra generación)

– Entender la importancia del ocio

– Aportar calidad de vida y satisfacción.

Para la consecución de éstos objetivos es importante además de una adecuada adaptación de los mismos a la realidad de cada usuario, atender a los componentes fisiológicos, cognitivos y conductuales que configuran la totalidad de las habilidades sociales que pondremos en marcha.

**BIBLIOGRAFÍA**

BAZO, M. T. (Coord.) (1998): *Envejecimiento y sociedad: Una perspectiva Internacional.* Serie Gerontología Social. Madrid: Ciencias de la Salud Panamericana.

CABALLO, E. (1991): *Manual de Técnicas de terapia y modificación de conducta.* Madrid: Siglo XXI.

CASTANYER, O. (1996): *La asertividad: expresión de una sana autoestima.* Bilbao: Delc1ée de Brouwer.

CATTELL, R. B. (1971): *Abilities: their structure, growth and action.* Boston: Houghton Mifflin.

COSTA, M y LÓPEZ, E. (1991): *Manual para el educador social. Volumen I (Habilidades de comunicación en la relación de ayuda) y Volumen II (Afrontando situaciones).* Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.

FERNÁNDEZ LÓPIZ, E. (1994): *La formación de equipos asistenciales en la institución: Guía teórico-práctica de Análisis Transacional para la mejora del clima social en centros clínicos, educativos y geriátricos.* Granada: Narcea.

—–; (1994): "Una experiencia de psicoterapia de grupo con ancianos de una residencia geriátrica: comprobación empírica de su efecto sobre la calidad de las relaciones sociales*". Actas de III Congreso Infad.* Universidad de León, pp 142-147.

—–; (1998): *Psicogerontología: Perspectivas teóricas y cambios en la vejez.* Granada: Adhara Ediciones

FERNÁNDEZ LÓPIZ, E. y MARÍN PARRA (1998): *Proyecto Docente en Psicogerontología: programación y bibliografía por temas.* Granada: Adhara Ediciones, S.L.

LIEBERMAN, M.A. y TOBIN, S.S. (1983): *The experiencie of old age.* New York: Basic Books.

PELECHANO, V. (1996): *Habilidades interpersonales. Teoría mínima y programas de intervención.* Valencia: Promolibro. Colección Alfaplus.

POWELL, J. (1989): *¿Por qué temo decirte quién soy?* Santander: Sal Terrae.

RODRIGO LÓPEZ, M. J. (1986): "Psicología evolutiva y procesamiento de la información", en A. Marchessi, M. Carretero y J. Palacios. (Comps.): *Psicología evolutiva. Teorías y métodos. Tomo I.* Madrid: Alianza.

ROGERS, C. R. (1986): *El proceso de convertirse en persona.* Barcelona: Paidós.

SÁEZ CARRERAS, J. (coord.) (2003): *Educación y aprendizaje en las personas mayores.* Madrid: Dykinson.

VEGA, VEGA, J. L. y BUENO, B. (Coord.) (1996.): *Pensando en el futuro. Curso de preparación para la jubilación.* Salamanca: Síntesis.