

ESTRATÈGIES I RECURSOS D'INTERVENCIÓ COMUNICATIVA

ESTRATÈGIES I RECURSOS D'INTERVENCIÓ COMUNICATIVA

S'han de buscar els **mitjans adequats** perquè les persones puguin **comunicar-se amb la major eficàcia** possible i, com a professionals, hem de maximitzar aquesta comunicació, adaptant-nos a les **necessitats i característiques** de cada cas.



ESTRATÈGIES I RECURSOS D'INTERVENCIÓ COMUNICATIVA

Existeixen **dos tipus de recursos** que podem adoptar de manera combinada:

- **Estratègies comunicatives convencionals**, adequant-les a les necessitats i característiques de la persona usuària.
- **Sistemes augmentatius i alternatius de comunicació (SAAC)**. En alguns casos, la persona presenta necessitats especials de comunicació que han de compensar-se amb suports que complementin el llenguatge parlat o que el substitueixin.

ESTRATÈGIES COMUNICATIVES CONVENCIONALS

Per a millorar la comunicació amb **persones amb alguna deficiència comunicativa lleu** es poden aprofitar les **estratègies utilitzades en la comunicació convencional**, adaptant-les a les particularitats de la situació i a les necessitats específiques de cada persona.



ESTRATÈGIES COMUNICATIVES CONVENCIONALS

Aquestes estratègies es relacionen, bàsicament, amb:

- Un **missatge verbal ben estructurat i fàcilment interpretable** per la persona usuària.
- **Riquesa d'elements no verbals**, tant paraverbals com de llenguatge corporal.
- Les **habilitats comunicatives** que faciliten la interacció amb la persona usuària i ajuden a interpretar amb precisió el que vol transmetre.

ESTRATÈGIES COMUNICATIVES VERBALS

Sempre que la persona usuària sigui capaç de mantenir les habilitats de comprensió i expressió lingüístiques, el mitjà de comunicació més habitual i eficaç és el **llenguatge verbal**.

Estratègies:

- **Missatges estructurats**
- **Missatges senzills**
- **Llenguatge correcte i adequat**
- **Adaptar-se al nivell de la persona**



ESTRATÈGIES COMUNICATIVES NO VERBALS

En la comunicació amb persones en situació de dependència és fonamental instrumentalitzar més aquests components per a compensar les possibles limitacions verbals de la persona usuària. Algunes pautes són:

- **Fluïdesa, volum adaptat, to veu càlid, etc.**
- **Expressió facial**
- **Gestualitat**
- **Proxemia**
- **Comunicació tàctil**



HABILITATS COMUNICATIVES

Les **habilitats comunicatives** facilitaran la interacció amb les persones usuàries, tant pel que fa a la regulació de la conversa (**habilitats conversacionals**) com en l'adopció d'estratègies d'**escolta activa i empatia**.

- **Habilitats conversacionals**
- **Escolta activa i empatia**



HABILITATS CONVERSACIONALS

- Mostrar predisposició per a la comunicació.
- Establir un procés comunicatiu autèntic. Comunicar-se no significa parlar, sinó interactuar.
- Cal buscar la participació de la persona usuària, sigui quina sigui la forma en la qual es pugui comunicar.
- Procurar no anticipar-se a les demandes de la persona.
- Adaptar-se al ritme de la persona, donar temps.
- Recórrer a la comunicació no verbal.

ESCOLTA ACTIVA I EMPATIA

- Adoptar una actitud de predisposició per a escoltar i comprendre.
- No interrompre.
- Observar activament per a interpretar el missatge en totes les seves manifestacions: plor, mirada, somriure, etc.
- Assegurar-se que es va entenent i processant correctament la informació: fer gestos, parafrasejar, preguntar, etc.
- Reforçar positivament a la persona usuària, mostrant-li que el que ens explica ens interessa, reforçant el seu esforç per intentar comunicar-se i fent-la partícip dels beneficis d'aquest esforç.

ESCOLTA ACTIVA I EMPATIA

Escoltar activament requereix un gran esforç, que no suposa quedar-se en la mera descodificació de paraules, sinó que persegueix **indagar en el que la persona necessita i vol dir-nos**, encara que no sàpiga com expressar-ho.



SISTEMES AUGMENTATIUS I ALTERNATIUS DE COMUNICACIÓ

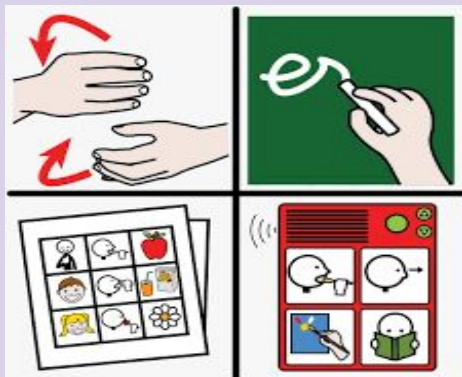
Per diferents raons, **algunes persones no poden comunicar-se mitjançant el llenguatge oral** o, si poden fer-ho, és amb grans limitacions.

En alguns casos, la intervenció (fisioteràpia, logopèdia) pot contribuir a instaurar o a rehabilitar les funcions comunicatives. No obstant, no sempre s'aconsegueix establir amb èxit una comunicació més o menys eficaç.

En aquests casos, és necessari recórrer a un **sistema de comunicació alternatiu** o a un **que complementi** el ja existent.

SISTEMES AUGMENTATIUS I ALTERNATIUS DE COMUNICACIÓ

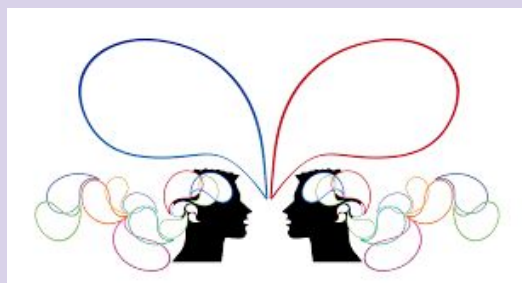
Un **sistema alternatiu o augmentatiu de comunicació (SAAC)** és un **conjunt estructurat de codis i estratègies** que permeten que persones amb greus dificultats o impossibilitat d'utilitzar el llenguatge parlat es comuniquin.



SISTEMES AUGMENTATIUS I ALTERNATIUS DE COMUNICACIÓ

La tipologia dels SAAC és variada, com veurem més endavant, però tots comparteixen uns **trets comuns**:

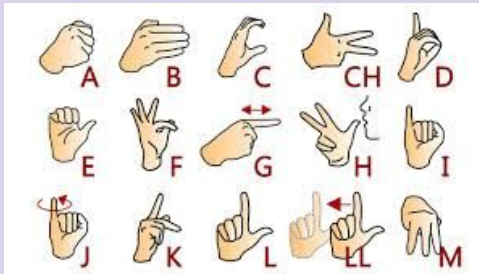
- **Finalitat**
- **Contingut**
- **Implantació**
- **Aprenentatge**



TIPUS DE SAACS

Els SAAC poden classificar-se atenent tres criteris bàsics:

- Segons la seva finalitat
- Segons l'ús o no de recursos materials
- Segons la dependència o no d'una persona de suport per tal que s'estableixi la comunicació.



SEGONS LA FINALITAT

La implantació d'un sistema de comunicació pot tenir com a finalitat **substituir al llenguatge parlat** (comunicació alternativa) o **reforçar-lo** (comunicació augmentativa).

- **Sistemes alternatius de comunicació**
- **Sistemes augmentatius de comunicació**



SISTEMES ALTERNATIUS DE COMUNICACIÓ

Un **sistema alternatiu de comunicació** és una forma de comunicació diferent de la parla i que s'empra en contextos de comunicació cara a cara.

Aquests sistemes **reemplacen al llenguatge parlat** per a complir les seves funcions, bé perquè encara no s'ha adquirit, bé perquè s'ha perdut i es considera que no es podrà rehabilitar.



SISTEMES ALTERNATIUS DE COMUNICACIÓ

Normalment s'implanten com a **mitjà de comunicació permanent**. No obstant això, si els problemes de parla són menys greus, la persona pot necessitar un **mitjà alternatiu momentàniament**, mentre aprèn a parlar o per a fer la seva parla més comprensible.

Alguns exemples de sistemes alternatius de comunicació utilitzats per persones que no poden parlar són el **sistema morse, els signes manuals i gràfics i l'escriptura**.

SISTEMES AUGMENTATIUS DE COMUNICACIÓ

Un **sistema augmentatiu de comunicació** és una forma de comunicació utilitzada per a incrementar la capacitat comunicativa existent.

Aquests sistemes **no substitueixen a la parla, sinó que serveixen per a reforçar-la o recolzar-la** i amb això milloren l'eficàcia de les habilitats comunicatives.

La majoria dels SAAC es poden utilitzar amb finalitat augmentativa, complementant la comunicació existent. Per exemple, els **símbols pictogràfics i els signes de la llengua de signes** poden donar suport a la parla.

SEGONS L'ÚS DE RECURSOS MATERIALS

Alguns sistemes requereixen algun tipus de suport material per a elaborar o produir els missatges, mentre que en uns altres això no és necessari:

- **Sistemes de comunicació amb ajuda**
- **Sistemes de comunicació sense ajuda**



SISTEMES DE COMUNICACIÓ AMB AJUDA

Un **sistema de comunicació amb ajuda** és aquell que **requereix un suport físic** per a elaborar, emetre o captar els missatges.

Aquests **suports físics** poden ser **aparells, com els ordinadors, els audiòfons i els comunicadors, i plafons o taulers de comunicació**, entre altres possibilitats.

Alguns exemples de sistemes de comunicació amb ajuda són els **signes tangibles (codi Braille), els signes gràfics (imatges i pictogrames) i l'escriptura ortogràfica**.

SISTEMES DE COMUNICACIÓ SENSE AJUDA

Un **sistema de comunicació sense ajuda** és aquell en el qual la persona usuària produeix i rep els missatges amb el seu cos, sense intervenció de suports externs. Algunes característiques destacables d'aquests sistemes són:

- **Requereixen destreses motrius elevades**
- **L'aprenentatge és difícil**
- **La capacitat i riquesa comunicativa depenen del coneixement i domini del codi**

Exemples: Llengua de Signes, llenguatge Bimodal (pictos + gestos)

SEGONS LA DEPENDÈNCIA D'ALTRES PERSONES

També es poden diferenciar els SAACs segons la necessitat o no d'una persona de suport perquè la persona usuària pugui comunicar-se:

- **Sistemes de comunicació dependent**
- **Sistemes de comunicació independent**



SISTEMES DE COMUNICACIÓ DEPENDENT

Un **sistema de comunicació dependent** és aquell en el qual la persona usuària necessita que una altra persona construeixi el missatge o interpreti el que vol dir.

Alguns exemples d'aquests sistemes són la comunicació mitjançant **taulers amb lletres simples, amb paraules o amb signes gràfics**.



SISTEMES DE COMUNICACIÓ INDEPENDENT

Un **sistema de comunicació independent** és aquell en el qual la persona usuària no necessita suport de cap altra persona en els actes comunicatius.

Aquests sistemes empren **productes de suport, com a ordinadors o comunicadors** d'alta tecnologia, en els quals el que es comunica es va representant en una pantalla o en un paper o es reproduïx en forma de veu.

