

# LA COMPETENCIA LINGÜÍSTICA Y EL PERFIL PROFESIONAL DEL TÉCNICO EN ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

*Cómo trabajar la competencia lingüística con los alumnos del Ciclo Medio de Atención a Personas en Situación de Dependencia. Reflexión sobre la importancia de la comunicación en el equipo interdisciplinar y en la interacción del técnico con los usuarios dependientes y su familia.*

*Araceli Miranda Talavera.*

*(Profesora de Secundaria del IES Teguiise. Lanzarote.*

*Ciclos Formativos de la Familia Profesional Servicios Socioculturales y a la Comunidad).*

*(22/052013)*

\*\*\*

## **1. EL PERFIL PROFESIONAL Y LA COMPETENCIA LINGÜÍSTICA.**

El Ciclo Formativo de Atención a Personas en Situación de Dependencia, establece líneas formativas para capacitar a los futuros profesionales, quienes cuidarán de las personas que por razones ligadas a la falta o pérdida de autonomía física, psíquica o intelectual precisan asistencia.

Como consecuencia de las peculiaridades de la población a la que dirigirá su intervención, el técnico debe contar no sólo con unas competencias profesionales con el fin de desempeñar adecuadamente su labor, sino que además le resultará imprescindible un marcado carácter humano.

Dentro de este componente humano tomaremos como referentes: la empatía y el trato con el usuario y la familia, la idoneidad de la reacción del profesional ante las posibles dificultades que vayan apareciendo durante su quehacer profesional y, fundamentalmente, las habilidades comunicativas del técnico hacia las personas receptoras de su trabajo.

La calidad de intervención del Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia (en adelante TAPSD) no se limita a cumplir el plan de trabajo diario mediante el cual se realicen las actividades programadas para el centro sociosanitario o para el domicilio (asear al usuario, vestirlo, alimentarlo, trasladarlo a las actividades de ocio y tiempo libre, etc.).

Una intervención óptima requiere, entre otros aspectos, que el TAPSD promueva interacciones personales adecuadas al usuario, la familia y al equipo de trabajo (el equipo interdisciplinar del centro sociosanitario o del servicio de ayuda a domicilio).

En este sentido, un método para trabajar las actitudes de los futuros profesionales, pasa por potenciar la competencia lingüística del alumnado, ya

que una comunicación fluida y apropiada representa la llave para establecer interacciones personales eficaces.

¿Cuál sería entonces la relación entre la comunicación adecuada y aspectos como la empatía, el trato con el usuario y su familia y la adaptación de la reacción del TAPSD ante las posibles dificultades que le surjan durante su quehacer profesional?

- La empatía: como sabemos, consiste en ponerse en el lugar de la otra persona. Planteamos que es importante saber comunicar que estamos siendo empáticos con el individuo, sin invadir su privacidad y sin tomar necesariamente como referente nuestras propias vivencias.
- El trato con la familia y el usuario: es fundamental establecer una comunicación clara, correcta, ajustada a las características del usuario y su familia. La comunicación debe ser cercana, pero sin incurrir en excesiva familiaridad.

Los TAPSD son profesionales que constantemente están siendo evaluados por las familias de los usuarios; esta actitud es lógica, puesto que estos familiares están siendo atendidos la mayor parte del tiempo por personas de las que quizás no tengan ninguna información.

Una manera mediante la cual las familias recaban información de la profesionalidad de los TAPSD, consiste en evaluar no sólo el aspecto físico, la actitud, el comportamiento y la salud del propio familiar atendido (cómo va vestido, si está duchado, si está bien alimentado o no, si presenta alguna dolencia, si está triste, etc.), sino además el grado de comunicación que el profesional establece con el usuario y con las propias familias.

Las habilidades en comunicación del TAPSD con la familia y la persona dependiente, pueden ser determinantes para que la familia evalúe positiva o negativamente el trato que pueda estar recibiendo el usuario por parte del cuidador.

- Reacción adecuada del profesional ante las dificultades: el TAPSD debe manejar las habilidades comunicativas ante situaciones difíciles, por ejemplo: comunicarse con un usuario que ha sido víctima de una agresión de cualquier tipo, resolver conflictos entre los usuarios, o en el seno del equipo interdisciplinar, informar cómo han ocurrido hechos relacionados con las caídas de los usuarios, atragantamientos, agresiones entre ellos, etc.

## **2. PROPUESTA PARA TRABAJAR LA COMPETENCIA LINGÜÍSTICA.**

La competencia lingüística se puede trabajar a través de herramientas como las que siguen:

- El trabajo en equipo: resolución de conflictos, expresar ideas, negociación, coordinación. El control del trabajo de equipo se puede llevar a cabo a través de la observación directa del grupo y la lectura de las actas (que tendrán que elaborar los alumnos tras el cierre de cada sesión de trabajo).

Se analizará el ritmo del grupo, los conflictos que surgen, cómo resuelven los conflictos, cómo negocian y cómo se coordinan; interviniendo en el grupo cuando haya que orientarlo hacia los objetivos que nos proponemos.

- Exposición de trabajos: desenvolverse hablando en público, trabajar el miedo escénico, expresarse adecuadamente, elaborar mensajes con contenidos útiles y correctos, comunicación no verbal apropiada.
- Elaboración de trabajos escritos: expresión escrita, elaboración de mensajes con contenidos útiles y coherentes, orden y desarrollo de las ideas, bien cohesionadas. Estos trabajos pueden estar enfocados a situaciones prácticas relacionadas con el registro de hechos acontecidos en los centros residenciales (por ejemplo: informar por escrito de manera correcta que se ha producido una agresión entre usuarios dentro de la residencia).
- Talleres de habilidades sociales: utilizando el role playing en diferentes supuestos: en un equipo de trabajo (coordinación, distribución del trabajo, resolución de conflictos, etc.), conflictos entre cuidadores, acogida de los usuarios cuando llegan por primera vez al centro sociosanitario, primer contacto con el usuario en su casa (en el caso de la ayuda a domicilio), comunicación con familias problemáticas (por ejemplo, hacer frente a una crítica o reclamación de la familia sobre una creencia errónea del trato que se le ha dispensado al usuario), etc.

Para trabajar las habilidades sociales en las situaciones ficticias, los alumnos representarán diferentes roles, es importante que todo el alumnado haya participado en los talleres representando su rol de profesional. Los alumnos que tengan que enfrentarse a las situaciones como TAPSD, deberán hacerlo desde una perspectiva agresiva, asertiva y sumisa.

Mientras se sucede la interacción de unos alumnos, el resto que no participa directamente, debe recoger observaciones con respecto al tipo de comunicación verbal, no verbal, conflictos surgidos, posible solución del problema y negociación llevada a cabo, desde cada una de las perspectivas.

Tras la finalización de los talleres, se realizará una reflexión conjunta para buscar errores, aciertos y las vías de comunicación más efectivas.

Los alumnos que interactuaron deberán explicar cómo se sintieron según el tipo de comunicación y qué creen que sentía la otra persona a medida que se iba desarrollando la comunicación. De esta manera, el alumnado puede comprender y conocer los sentimientos de las otras personas cuando actúan de manera agresiva, sumisa o asertiva, lo que les abre el camino para ser empáticos o aumentar su empatía y entender mejor que ante una situación difícil, las habilidades en comunicación nos ayudarán a resolverla.