

# BUENAS PRÁCTICAS

**En la atención a personas con discapacidad**

**VIVIR MEJOR**

Hacia una Comunicación  
Efectiva

Autor

**Centro de Documentación y Estudios SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa**  
**Fundación Eguía-Careaga Fundazioa**

Edición

**Diputación Foral de Álava**

Diseño

**Estudio Lanzagorta**

Maquetación

**Concetta Probanza**

Impresión

**Diputación Foral de Álava**

Depósito Legal: **SS/xxxx-2012**



Reconocimiento - NoComercial - SinObraDerivada (by-nc-nd): No se permite un uso comercial de la obra original ni la generación de obras derivadas. Queda autorizada la reproducción parcial de esta publicación, cuando la misma se haga con fines didácticos, informativos o divulgativos, no tenga ánimo de lucro y sea realizada por una entidad pública o privada sin ánimo de lucro. En caso de reproducción deberá referirse la fuente original, con indicación del título de la Guía, del autor y del editor.

# ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>5</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>7</b>
1. ¿Qué es la comunicación?	7
2. ¿Por qué es importante la comunicación?	8
3. Avanzar hacia una comunicación efectiva	9
3.1. Fundamentos básicos	9
3.2. El modelo de comunicación	14
3.2.1. <i>La comunicación como proceso dinámico</i>	14
3.2.2. <i>Medios, razones y oportunidades para la comunicación</i>	14
3.2.3. <i>Una filosofía: La Comunicación Total</i>	16
<b>II. COMUNICACIÓN TOTAL: APROVECHAR LA DIVERSIDAD COMUNICATIVA</b>	<b>18</b>
1. Definición	18
2. Formas de comunicación	22
2.1. Comunicación preverbal y/o preintencional:	
Enfoques sensoriales y creativos	22
2.1.1. <i>Interacción intensiva</i>	24
2.1.2. <i>Uso de los sentidos en la comunicación</i>	25
2.2. Comunicación aumentativa o alternativa	27
2.2.1. <i>Sistemas aumentativos y alternativos con ayuda</i>	28
2.2.2. <i>Sistemas aumentativos y alternativos sin ayuda</i>	34
2.3. Comunicación verbal	37
2.3.1. <i>Lenguaje hablado accesible</i>	37
2.3.2. <i>Lenguaje escrito accesible</i>	42
<b>III. VALORAR LAS NECESIDADES, CAPACIDADES Y PREFERENCIAS COMUNICATIVAS INDIVIDUALES</b>	<b>46</b>
1. Factores personales: El Perfil Personal de Comunicación	47
1.1. Métodos de valoración	50
1.1.1. <i>Preguntar a la persona</i>	50
1.1.2. <i>Hablar con otras personas</i>	51
1.1.3. <i>Observar a la persona</i>	51
1.2. Procedimiento de valoración	57
1.3. Instrumentos para registrar, aplicar y compartir el perfil personal de comunicación	59
2. Factores sociales	61
2.1. Expectativas bajas	62

2.2. Falta de tiempo y de atención a los intentos comunicativos	62
2.3. Anticipación	63
3. Factores físicos y ambientales	65
4. Factores situacionales	67
<b>BIBLIOGRAFÍA BÁSICA</b>	<b>69</b>
<b>RECURSOS EN LA RED</b>	<b>70</b>
<b>ANEXO 1. FICHA DE VALORACIÓN DE INTENCIÓN Y CAPACIDAD COMUNICATIVA</b>	<b>71</b>
<b>ANEXO 2. INSTRUMENTO DE OBSERVACIÓN PARA ANALIZAR LA CONDUCTA DE FUNCIONES COMUNICATIVAS</b>	<b>78</b>
<b>ANEXO 3. VALORACIÓN DE MODOS Y FUNCIONES DE COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE ENTREVISTA</b>	<b>80</b>
<b>ANEXO 4. FICHAS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>82</b>
<b>ANEXO 5. PASAPORTES DE COMUNICACIÓN</b>	<b>87</b>
<b>ANEXO 6. FICHA DE HISTORIA COMUNICATIVA</b>	<b>89</b>
<b>ANEXO 7. TABLERO SILÁBICO-FONÉTICO</b>	<b>90</b>
<b>ANEXO 8. INSTRUCCIONES PARA EL USO DEL SOFTWARE "THE GRID"</b>	<b>92</b>
<b>ANEXO 9. TRASTORNOS DEL HABLA Y DEL LENGUAJE QUE INCIDEN EN UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA</b>	<b>93</b>

# PRESENTACIÓN

Esta Guía de Buenas Prácticas titulada “Hacia una Comunicación Efectiva” se enmarca en el proyecto “Vivir Mejor” del Departamento de Servicios Sociales de la Diputación Foral de Álava. Acompaña, junto con otras guías técnicas de buenas prácticas, al Manual “Cómo concebimos la atención residencial. Pautas básicas para una atención de calidad a las personas con discapacidad”. Su ámbito de aplicación, no obstante, va más allá del ámbito residencial, pudiendo aplicarse también en otros contextos de vida y de atención.

Como todos los materiales que conforman la serie, esta guía es el resultado de un proceso de debate y consenso entre profesionales, de distintos perfiles, que comparten un interés común: mejorar la calidad de vida en los servicios para personas con discapacidad y mejorar para ello la forma de atender y de prestar apoyo.

Para facilitar la participación en la elaboración de la guía se organizó un grupo de discusión, compuesto por el responsable y las y los técnicos de apoyo del Área de Personas con Discapacidad; por profesionales de los equipos que trabajan en los servicios de atención a personas con discapacidad; por la técnica de calidad de la Secretaría de Servicios Sociales responsable de la coordinación del proyecto; y por profesionales del SIIS Centro de Documentación y Estudios de la Fundación Eguía-Careaga, responsable del concepto y del diseño del proyecto, así como de la redacción de la Guía y de la dinamización del proceso, que contó con la colaboración de Mari José Goñi Garrido, consultora externa en materias relacionadas con la atención a personas con discapacidad. Estos son los miembros del Grupo de Discusión:

- *Área de Personas con Discapacidad del Instituto Foral de Bienestar Social:*
  - Francisco Javier Leturia Arrázola. *Subdirector del Área.*
  - Laura Alonso Gallo. *Psicóloga del Centro de Día Ehari.*
  - Izaskun Cuesta Aizagar. *Psicopedagoga de APDEMA-Asociación a favor de Personas con Discapacidad Intelectual de Álava.*
  - Patricia González de Uriarte Galán. *Trabajadora Social de la Residencia Goizalde.*
  - Yolanda Hernández Fernández de Pinedo. *Responsable del Centro Ocupacional Adurza.*

- Lorea Lacalle Zabala. *Trabajadora Social de la Residencia Etxebidea.*
  - Iñigo Larrieta Pascual. *Psicólogo de la Residencia Etxebidea.*
  - Imanol López de Armentia Septien. *Monitor del Centro de Atención Diurna Landaberde.*
  - Susana López de Ullibarri Jiménez. *Monitora del Centro de Autonomía Personal.*
  - Elena Maestro Lázaro. *Monitora del Centro Ocupacional Lakua.*
  - Raquel Maestro Lázaro. *Pedagoga del Área.*
  - Zuriñe Martín Alonso. *Educadora de Pisos.*
  - Naiara Mendieta Ibañez. *Psicóloga del Área.*
  - Marta Palacios Angulo. *Psicóloga y responsable técnica de la Residencia Goizalde.*
  - Belén Seisas Aguirre. *Coordinadora del Hogar Donostia. ITXAROPENA.*
  - Blanca Vadillo Fernández. *Monitora de la Residencia Zaldíaran.*
- *Secretaría de Servicios Sociales*
    - Itziar González de Zárate Ruiz. *Técnica de Calidad.*
  - *SIIS Centro de Documentación y Estudios de la Fundación Eguía-Careaga:*
    - Helena Sotelo Iglesias. *Responsable de Estudios y de Procesos de Calidad.*

Este cauce de participación, enriquecido además con la contribución indirecta de profesionales y técnicos no integrados en el Grupo de Discusión y con la visión de contraste que han aportado las personas usuarias, ha permitido afinar el debate y completar la guía con numerosas y pertinentes aportaciones, realizadas desde perspectivas y posiciones muy diferentes, lo que amplía y profundiza el carácter muy significativo del consenso alcanzado.

Queremos agradecer la implicación y el ánimo constructivo y dialogante que han mostrado todas las y los profesionales que han participado en este proyecto, directa o indirectamente. Sin su colaboración, sin la aportación de su experiencia y de su conocimiento directo y cotidiano de la atención a las personas con discapacidad, sin su apertura a la visión exterior y al intercambio de ideas, el proyecto Vivir Mejor no habría podido existir.

# I. INTRODUCCIÓN

Para el ser humano, dada su naturaleza social y gregaria, la comunicación es imprescindible, vital. En nuestra vida cotidiana son muchos los momentos, las circunstancias y los contextos en que nos comunicamos con otras personas y muy variadas también las razones que nos llevan a ello. Al hacerlo, la mayoría de las personas actuamos con facilidad y naturalidad, sin necesidad de pararnos a reflexionar sobre la complejidad del proceso comunicativo cotidiano. En cambio, para muchas personas con discapacidad, expresarse y entender lo que expresan los demás, ya sea mediante la comunicación verbal –es decir, usando palabras–, ya sea mediante la comunicación no verbal –sin usar palabras–, supone un gran reto, al que sólo pueden hacer frente si quienes se encuentran a su alrededor adaptan el contenido y la forma en la que se comunican con ellas para ajustarse a sus necesidades, capacidades y preferencias. Este mecanismo de ajuste es la vía más efectiva de apoyar a las personas con dificultades de comunicación y de facilitar que puedan ejercer un control real sobre las situaciones cotidianas, entender lo que sucede a su alrededor y expresar sus propias opiniones, opciones, sentimientos, deseos, miedos o rechazos.

Esta guía de buenas prácticas ofrece pautas de actuación para ayudar en este proceso. Aunque ha sido elaborada para su aplicación en el marco de los servicios de apoyo y, en particular, para orientar a las y los profesionales en su relación cotidiana con las personas que viven esas dificultades de comunicación, sin duda, puede resultar de utilidad en cualquier otro contexto.

## 1. ¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN?

Existen variadas formas de concebir y de definir la comunicación; en esta guía, partimos de que la comunicación se estructura como un proceso de doble vía. En su marco, cuando se transmite un mensaje, una persona lo emite y otra lo recibe, es decir una lo expresa y otra lo entiende, lo que significa que, para mantener una conversación, las personas adoptan, alternativamente, ambos roles y, en consecuencia, tienen que ser capaces de desarrollar ambas funciones: enviar mensajes y recibirlos; expresarse y entender lo que expresa su interlocutor. El resultado de dicho intercambio comunicativo es, por lo tanto, un significado que se construye entre

### **Una responsabilidad de todos**

---

Es importante tener presente que la comunicación no sólo es responsabilidad de un servicio específico, dedicado a potenciarla, sino que es una responsabilidad compartida por todos los servicios, de modo que es esencial mantener abiertas las vías de intercambio, información y apoyo entre servicios y entre profesionales de diferentes servicios.

las personas que participan en el mismo. La comunicación implica pues reciprocidad e interrelación.

Para que este proceso pueda darse, las personas que intervienen en él deben utilizar un sistema común de comunicación, ya se trate del lenguaje, ya de otro medio. Todas deben conocerlo.

## **2. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA COMUNICACIÓN?**

La comunicación es clave para el ejercicio de la autodeterminación, para la construcción de las relaciones interpersonales y de las relaciones sociales y para garantizar la inclusión social y, dada su relevancia, debe constituirse en un área básica de apoyo a las personas que presentan limitaciones para la comunicación.

En efecto, la comunicación es esencial para ejercer un control sobre la propia vida y para tratar de alcanzar el tipo de vida que deseamos:

- Es la vía por la que expresamos quienes somos y, en consecuencia, la vía por la que otras personas pueden llegar a conocernos.
- Es la vía por la que expresamos nuestros sentimientos, nuestros pensamientos, nuestras emociones y nuestras necesidades.
- Es la vía por la que manifestamos nuestras opciones y preferencias.
- Es la vía por la que construimos relaciones con otras personas y por la que llegamos a entablar amistades.
- Es la vía por la que adquirimos información y conocimiento y por la que los transmitimos.
- Es la vía por la que controlamos nuestras vidas, tomamos decisiones sobre las cosas importantes para nosotros mismos (autodeterminación) y desarrollamos una vida independiente.

Todas esas funciones de la comunicación, hacen de ella un elemento crucial para ser un miembro valorado de la sociedad.

Si esto es así, ¿en qué situación se encuentran las personas con graves dificultades para comunicarse? ¿Qué posibilidades tienen de ejercer un control sobre sus vidas? ¿Qué posibilidades reales tienen de ser miembros valorados de la sociedad?

La verdad es que su situación es difícilmente imaginable para quienes no se enfrentan a esas dificultades:

---

**Tratemos de imaginar una situación en la que ...**

---

- No pudiéramos leer este texto.
  - No pudiéramos contarle a nadie que tenemos esa dificultad.
  - No consiguiéramos encontrar las palabras que queremos expresar.
  - Abriéramos la boca con intención de hablar pero no saliera ningún sonido.
  - No consiguiéramos que las palabras que logramos articular lo hagan siguiendo un orden coherente y comprensible.
  - No oyéramos bien.
  - No pudiéramos ver o entender los signos o las señales del entorno.
  - No entenderíamos las palabras, las frases o las expresiones que dicen los demás.
  - No pudiéramos escribir lo que pensamos.
  - No pudiéramos sumarnos a una conversación.
  - Ante nuestra lentitud para comunicar, otras personas se adelantarán y hablarán en nuestro nombre.
  - Los demás no esperarán el tiempo necesario para que nosotros podamos responder a una pregunta y dieran sistemáticamente por sentado que no tenemos nada que decir.
  - Los demás dieran por sentado que, por no tener lenguaje oral, tenemos una discapacidad intelectual.
  - Los demás dieran por sentado lo que queremos o lo que preferimos, sin tan siquiera molestarse en verificar si están o no en lo cierto.
  - Los demás no entenderían o entenderían mal lo que queremos decir realmente.
  - Los demás no hicieran caso de lo que queremos decir.
  - Los demás se incomodaran ante nuestras dificultades.
  - Los demás nos ignoraran porque no tienen tiempo o no controlan nuestro sistema de comunicación.
  - Los demás nos hicieran siempre preguntas cerradas (Sí/No) sin poder llegar a concretar el mensaje.
- 

**Situaciones reales**

*"Hoy se incorpora una nueva trabajadora al Centro de Autonomía Personal. No sabrá comunicarse conmigo. Tendrá que pedir ayuda para que le expliquen mi sistema. Esta tarde estaremos juntas en el Aula de Comunicación y me tendré que armar de paciencia.*

*Se coloca enfrente de mí y le indico dónde está mi tablero. Lo coge y observo que la cosa se tensa. Empiezo a mirar las esquinas de mi tablero (señalando el código) y veo su cara de alucine. Pide ayuda, esto va bien, se relaja y empieza a comprender las sílabas, las palabras y al final... el mensaje. Y pienso: esta persona quería comunicarse".*

Es difícil incluso imaginarlo, pero intuimos que, en esa situación, lo normal es experimentar toda una serie de sentimientos que contribuyen a crear una sensación de inseguridad:

- Aislamiento
- Impotencia
- Incomodidad
- Susplicacia o desconfianza
- Irritación o enfado
- Confusión o desorientación
- Angustia
- Miedo
- Tristeza, apatía o desmotivación
- Indefensión
- Vulnerabilidad
- Soledad

En tales situaciones, los interlocutores acaban mostrándose irritados y renuncian a hacer el esfuerzo necesario para tratar de entender a quienes experimentan esas dificultades lo que, a su vez, aumenta la frustración de estas personas. Es más que comprensible que, con frecuencia, acaben renunciando a comunicarse o que traten de hacerlo por vías menos apropiadas (por ejemplo, desarrollando conductas problemáticas). La consecuencia directa de este estado de cosas es la infravaloración y la exclusión social.

¿Puede evitarse? La respuesta es sí, siempre que quienes les rodeamos nos esforcemos por evitar que ocurra, dedicando el tiempo necesario, mostrando buena disposición y especial sensibilidad, y estableciendo fórmulas y contextos de comunicación que permitan y favorezcan su participación activa en las relaciones sociales y en la vida social.

Desde esta perspectiva, la comunicación constituye un área fundamental de apoyo para avanzar, en la práctica, hacia la autodeterminación y hacia la inclusión social de las personas con discapacidad.

### 3. AVANZAR HACIA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA

#### 3.1. Fundamentos básicos

Antes de entrar a detallar recomendaciones y buenas prácticas para una comunicación efectiva, conviene detenerse en sus fundamentos básicos, porque ellos son quienes deben regir o inspirar su aplicación práctica:

- **La comunicación es tanto verbal como no verbal:**

- La comunicación verbal es la que se basa en el uso de palabras, ya sean escritas o habladas.
- Las formas no verbales de comunicación incluyen gestos, lenguaje corporal, símbolos, signos, objetos de referencia y ayudas para la comunicación.

La mayoría de las personas combinan y utilizan simultáneamente ambas formas, pero para algunas personas con discapacidad la comunicación no verbal constituye la única alternativa eficaz.

- **La comunicación es tanto oral como no oral:**

- La comunicación oral es la que tiene un *output* sonoro.
- La comunicación no oral es la que no tiene un *output* sonoro.

Ambas pueden ser verbales o no verbales. En la siguiente tabla, se incluyen algunos ejemplos que clarifican las diferentes combinaciones.

	Verbal	No verbal
Oral o Vocal	Lengua hablada Comunicador con síntesis de voz	Grito de admiración Llanto Silbido Quejido
No oral o No vocal	Lenguaje escrito Ordenador con impresora Tablero silábico Braille Lenguaje de signos Morse SPC ARASAAC Bliss	Gesto de rechazo Mímica Dibujo

#### Comunicación y Lenguaje

La comunicación humana es previa al lenguaje. Al inicio de nuestras vidas somos ricos en habilidades comunicativas mucho antes de que haya aparecido el lenguaje. A medida que el lenguaje se va instaurando, la función comunicativa va siendo asumida por el lenguaje que, por su riqueza, flexibilidad y creatividad, es el más perfeccionado de los sistemas de comunicación.

Su protagonismo y su predominancia, no obstante, no deben hacernos perder de vista que no es la única forma de comunicación existente.

#### **La comunicación como resultado de un proceso**

---

No debemos considerar, como todavía ocurre con frecuencia, que la comunicación es simplemente una habilidad a mejorar: es el objetivo y el resultado de un proceso de aprendizaje con impacto directo en la calidad de vida.

#### **La comunicación es algo más que responder Sí o No a preguntas cerradas**

---

Hay que aprovechar y fomentar al máximo las capacidades comunicativas de la persona. Si generamos una comunicación limitada, basada en preguntas y respuestas cerradas, no respetamos el derecho de la persona a la comunicación; da pie a confusiones y malos entendidos y deriva en temas de conversación cada vez más limitados. Paulatinamente, este contexto va mermando la motivación y la intención comunicativa.

- **La comunicación implica una doble función: expresarse y entender lo que otras personas expresan.** Para definir bien los apoyos que necesita una persona con dificultades de comunicación es importante llegar a determinar, con la mayor precisión posible, en qué medida puede expresarse, por unos u otros medios, y en qué medida entiende lo que otras personas expresan. Si no se diagnostica bien esa situación de partida, es probable que los apoyos que se articulen no sean los más idóneos, bien porque se ha sobrevalorado la capacidad comunicativa de la persona, bien porque, por el contrario, se ha infravalorado.
- **La comunicación es una actividad compartida: depende tanto de la persona que se expresa como de la que recibe el mensaje.** Dado que la comunicación es una función de doble vía, en la que intervienen el emisor y el receptor, no es suficiente con valorar las capacidades y/o limitaciones para la comunicación de la persona con discapacidad; también hay que reflexionar sobre las capacidades y actitudes de comunicación de quienes actúan como interlocutores y sobre la necesidad de desarrollar nuevos estilos, formas y habilidades de interacción. Es fundamental fomentar la intención comunicativa y reforzar constantemente la comunicación, la motivación y la ilusión de ambas partes. La rutina, las prisas o la falta de sensibilidad e implicación puede determinar que no siempre se actúe de la forma más adecuada.
- **La comunicación puede dar lugar a interpretaciones erróneas.** Es fácil malinterpretar lo que alguien está diciendo, particularmente cuando no utiliza las formas de comunicación que son habituales para su interlocutor: así, la persona con dificultades de comunicación puede alcanzar una interpretación errónea de lo que le decimos y, a la inversa, podemos interpretar mal lo que ella trata de comunicarnos o incluso la comprensión que tiene de lo que le comunicamos. Esto se puede evitar olvidando las prisas, asegurando una escucha activa y un continuo *feedback*.

- **La comunicación es una cuestión de dignidad y de respeto.** La comunicación refuerza la dignidad y la igualdad de las personas y, por ello, es imprescindible que prestemos a las personas con dificultades para comunicarse los apoyos idóneos para hacerlo.
- **La comunicación es un derecho.** La comunicación es una necesidad para el ser humano y por ello es necesario considerarla un derecho y defender y promover activamente su ejercicio, eliminando cualquier barrera que lo impida o dificulte.

### Éxito y fracaso

---

Tan importante como promover las situaciones de comunicación exitosa, es evitar los fracasos porque pueden generar un sentimiento de frustración en la persona que, a su vez, puede mermar su interés por comunicar.

### DERECHOS DE LA COMUNICACIÓN

---

Todas las personas, cualquiera que sea su grado de discapacidad, tienen derecho a influir en las condiciones de su propia existencia mediante la comunicación. En particular:

1. Tienen derecho a pedir o solicitar cosas, acciones, situaciones y personas.
2. Tienen derecho a rechazar cosas, acciones, situaciones y personas.
3. Tienen derecho a expresar preferencias personales, o sentimientos.
4. Tienen derecho a que se les presenten alternativas diversas que les permitan ejercer su derecho de elección.
5. Tienen derecho a rechazar las alternativas que se les presentan.
6. Tienen derecho a solicitar la atención de otra persona y a interactuar con ellas.
7. Tienen derecho a solicitar información y a ser informadas de los cambios que se produzcan en su rutina y en su entorno habitual.
8. Tienen derecho a acceder a las terapias y tratamientos más idóneos para mejorar sus habilidades comunicativas.
9. Tienen derecho a obtener una respuesta a todos sus intentos comunicativos, independientemente de que la persona a quien se solicita dicha respuesta pueda o no satisfacer su petición.
10. Tienen derecho a acceder a servicios y productos de apoyo propios de los sistemas aumentativos y alternativos de comunicación así como a cualquier otra tecnología de apoyo.
11. Tienen derecho a que sus productos de apoyo para la comunicación se encuentren en buen estado de funcionamiento en todo momento.
12. Tienen derecho a desenvolverse en entornos que promuevan y favorezcan la comunicación con otras personas, en particular con pares.
13. Tienen derecho a que se les hable con respeto y cortesía.
14. Tienen derecho a que se dirijan a ellas de forma directa, sin que otros hablen en su nombre, ni se aluda a ellas en tercera persona cuando están presentes.
15. Tienen derecho a que el proceso de comunicación sea apropiado desde el punto de vista de significado, comprensión y patrones lingüísticos y culturales.

---

Fte.: ASHA American Speech-Language-Hearing Association, 1992.

### **3.2. El modelo de comunicación**

Sobre la base de los fundamentos básicos referidos en el apartado anterior, optamos, en el marco del Proyecto VIVIR MEJOR, en el que se integra esta Guía de Buenas Prácticas, por un modelo de comunicación que presenta las siguientes características definitorias.

#### **3.2.1. La comunicación como proceso dinámico**

Como se ha indicado al comienzo de la Guía, partimos de que la comunicación se estructura como un proceso de doble vía, en cuyo marco, cuando se transmite un mensaje, una persona lo emite y otra lo recibe, es decir una lo expresa y otra lo entiende. El resultado de dicho intercambio comunicativo es, por lo tanto, un significado que se construye entre las personas que participan en el mismo.

Esta forma de entender la comunicación determina que los significados y las interpretaciones sean dinámicas, y no estáticas. Más que haber un significado "correcto" que la persona que escucha interpreta "bien" o "mal", los significados se van desarrollando en respuesta a las circunstancias cambiantes y pueden variar en función de las diferentes perspectivas de las personas implicadas en el intercambio comunicativo.

#### **3.2.2. Medios, razones y oportunidades para la comunicación**

Una comunicación efectiva no se basa sólo en la capacidad de las personas para entender y para expresar, sino que exige la conjunción de una serie de factores, a saber, los medios disponibles para comunicar, las razones que llevan a comunicar y las oportunidades para poder hacerlo, que se constituyen en variables imprescindibles de una comunicación efectiva.

### Medios, razones y oportunidades para la comunicación



En la siguiente tabla, se describen los elementos básicos de este modelo.

#### MEDIOS, RAZONES Y OPORTUNIDADES PARA LA COMUNICACIÓN

Sin **medios**, no podemos expresarnos.



**MEDIOS:**

- sonido y tono
- lenguaje corporal
- gestos
- signos
- expresiones faciales
- contacto ocular
- lenguaje oral
- símbolos y pictogramas
- objetos
- dibujos, imágenes, señales
- escritura
- acciones y conducta
- tacto
- SAAC Sistemas Aumentativos y Alternativos de Comunicación
- etc.

### Oportunidad

Los niños adquieren el habla porque están expuestos al habla y al lenguaje desde el nacimiento. No es realista pensar que las personas con graves dificultades de comunicación podrán desarrollar habilidades comunicativas efectivas si sólo tienen la oportunidad de usar sus SAAC en periodos cortos y programados de tiempo a lo largo del día. Deben estar a su disposición en todo momento para ser efectivos.

### Comunicación Total

Esta filosofía surgió en el ámbito de la educación en los años sesenta, orientada a niñas y niños sordos, aunque muy pronto fue aplicada a otras personas con importantes dificultades para la comunicación.

Para paliar, en la medida de lo posible, la confusión terminológica existente entre el método inicial y el que luego se fue gestando se determinó llamar al primero "Programa de Comunicación Total" y a la filosofía resultante "Comunicación Total".

### MEDIOS, RAZONES Y OPORTUNIDADES PARA LA COMUNICACIÓN

Sin **razones**, no hay nada que comunicar.



#### **RAZONES:**

- conseguir algo
- rechazar algo
- expresar necesidades y deseos
- manifestar opciones
- expresar sentimientos
- experimentar
- relacionarse
- interactuar con el entorno
- etc.

Sin **oportunidades**, no hay comunicación posible.



#### **OPORTUNIDADES:**

- personas con las que comunicarse
- disponibilidad de tiempo para hablar
- existencia de un lenguaje compartido conocido por ambas partes
- existencia de medios de comunicación
- existencia de una relación mutua de respeto
- escucha por parte de otras personas
- existencia de opciones
- existencia de un ambiente estimulante y diverso, tanto en lo físico como en lo social y organizativo
- etc.

Para que una comunicación sea efectiva es esencial que estas tres variables funcionen conjuntamente, es decir, que, de forma simultánea, existan medios, razones y oportunidades para comunicar.

### 3.2.3. Una filosofía: La Comunicación Total

La Comunicación Total es una filosofía: no es ni un método de comunicación, ni un método educativo. Es un enfoque orientado a generar una comunicación efectiva y equitativa entre seres humanos con diferentes formas de percepción y/o producción del lenguaje. Adoptar este enfoque conlleva un deseo de utilizar todos los medios disponibles con el fin de entender y de ser entendido.

- **Una actitud en la comprensión.** Muchas personas con discapacidad, en particular las personas con discapacidad intelectual o con deterioro cognitivo, experimentan grandes dificultades para entender y, por lo tanto, para utilizar el lenguaje verbal, tanto cuando es hablado como

cuando es escrito. Recurrir a la Comunicación Total manifiesta un deseo de complementar (comunicación aumentativa) o, en su caso, de suplir (comunicación alternativa), el lenguaje verbal con la utilización de objetos, imágenes, fotografías, dibujos, símbolos o signos. Para hacerlo bien es indispensable actuar desde el principio de personalización, porque es imprescindible determinar qué método o qué combinación de métodos es la que mejor se adapta a las necesidades y a las preferencias y capacidades individuales.

Al hacerlo, es necesario tener presente que tales necesidades y preferencias pueden variar en función del contexto y pueden evolucionar con el tiempo.

- **Una actitud en la expresión.** La expresión es el acto de transmitir a otra persona lo que uno tiene dentro: los pensamientos, los sentimientos, los deseos, los miedos o las alegrías. Cada uno de nosotros tiene formas muy personales de expresarse y, con frecuencia, conlleva hacer uso de formas de comunicación no verbales: objetos, fotografías, dibujos, símbolos, signos, expresiones faciales, gestos o movimientos corporales.

#### Situaciones reales

*"Mi familia sabe que cuando hablan todos a la vez no entiendo las conversaciones. Son muchas las veces que me dicen: ¡qué callada estás! Se les olvida que así no puedo seguir la conversación".*

# II.

## COMUNICACIÓN TOTAL: APROVECHAR LA DIVERSIDAD COMUNICATIVA

### 1. DEFINICIÓN

Como se acaba de indicar, la Comunicación Total es un enfoque orientado a generar una comunicación efectiva, de igual a igual, entre personas con diferentes capacidades tanto para la comprensión como para la expresión.

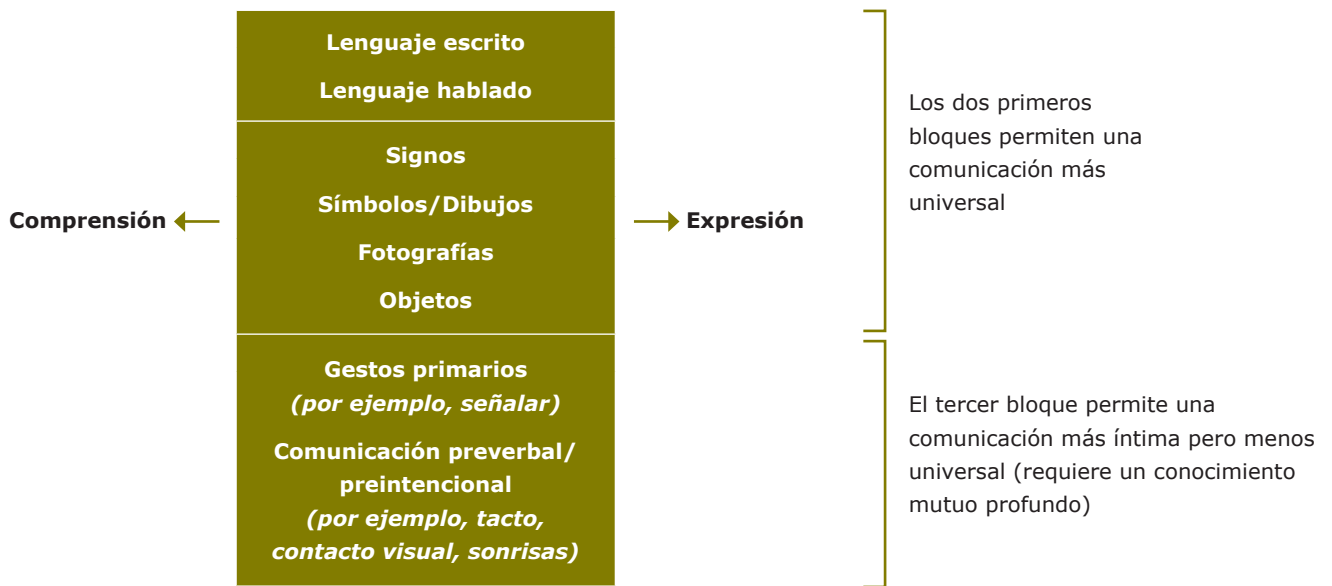
En su marco, se promueve la incorporación y la utilización de uno o varios medios combinados que faciliten una comunicación bidireccional más efectiva: el lenguaje verbal hablado o escrito junto con el lenguaje corporal, la expresión facial, los canales sensoriales, los objetos de referencia, las fotografías, los dibujos, los símbolos. La combinación específica de medios deberá ajustarse a las necesidades de expresión y comprensión, a las capacidades y a las preferencias de la persona con dificultades de comunicación. En particular, no se puede perder de vista la necesidad continua de adaptación del sistema en personas que presentan un deterioro muy rápido o en personas que están en pleno proceso de adquisición de nuevas formas de comunicación. Es importante, a su vez, tener en cuenta las situaciones en las que, por traumatismo o enfermedad, la comunicación oral se ha interrumpido de manera brusca. En las manos del interlocutor está disminuir la sensación de frustración, facilitando espacios y herramientas para que la persona pueda seguir relacionándose.

Es fundamental ser conscientes de que las necesidades y preferencias comunicativas de la persona son plurales y evolutivas: una persona puede utilizar varios medios o sistemas de comunicación y los mismos pueden variar a lo largo del tiempo (por ejemplo, atendiendo a la modificación de sus capacidades) o en función del contexto y las circunstancias. En consecuencia, es fundamental valorar dichas necesidades y preferencias de forma periódica.

Desde esta óptica, todas las formas de comunicación son igual de válidas, aunque no todas tengan las mismas virtualidades:

#### La comunicación como algo variable

Es frecuente asumir que lenguaje y comunicación son dos procesos que siempre van unidos, pero lo cierto es que no todo sistema de comunicación es un lenguaje. El lenguaje constituye un sistema altamente reglado y es precisamente la presencia de múltiples códigos en su estructura lo que lo diferencia de otros sistemas de comunicación carentes de estructura formal. Las actividades que implican necesariamente la utilización de un lenguaje no son las comunicativas sino las cognitivas. Mucho antes de ser capaz de utilizar un lenguaje como medio de cognición, como mediador simbólico de procesos de pensamiento, el niño ya es capaz de comunicarse.



En la práctica, un compromiso real por establecer una comunicación efectiva con una persona con dificultades para la comunicación exige reflexionar y estar en proceso de aprendizaje permanente en relación con sus necesidades y preferencias de comunicación, pero exige, asimismo, grandes dosis de creatividad, de imaginación, de empatía, de voluntad y sensibilidad, de perseverancia, de paciencia y de compromiso.

Como se describe a continuación, existen numerosos enfoques y estrategias de comunicación cuyo uso puede estimular y asegurar una comunicación efectiva. En su articulación, interesa tener muy presente que ninguno de ellos va a resultar apropiado en todas las situaciones y con todas las personas y que es esencial determinar, en cada momento y para cada persona, la o las formas de aproximación y comunicación más adecuadas.

Sea cual sea la forma de comunicación o las formas de comunicación que emplea la persona, conviene respetar las siguientes pautas generales en la relación de interlocución.

### PAUTAS GENERALES

Sea cual sea el modo por el que se comunica la persona con discapacidad, para que realmente tenga eficacia en el desarrollo de la comunicación, es conveniente:

- Seleccionar un vocabulario, verbal o no verbal, que se ajuste a sus intereses y a sus gustos. Es importante que este vocabulario exista en los contextos de su vida, por ejemplo, en su casa, en el centro de día, o en su lugar de vacaciones.
- Seleccionar un vocabulario que pueda verse reforzado de forma inmediata si la persona logra utilizarlo. En efecto, si seleccionamos palabras relacionadas con la vida cotidiana (beber, comer, oír música) podremos satisfacer el deseo de la persona de forma inmediata cuando lo pida, ya sea verbal o gestualmente. Si, por el contrario, se seleccionan palabras como "barco" o "monte", no podrá responderse de forma inmediata y visual a lo que comunica, y esa ausencia de inmediatez en la respuesta puede frenar su motivación para adquirir nuevas habilidades de comunicación.
- Enseñar el uso de palabras, signos, símbolos o gestos en el marco de la vida cotidiana, atendiendo a momentos y actividades habituales, ancladas en la realidad, porque esa concreción favorece el aprendizaje.
- Mostrar una actitud de **escucha atenta, activa**:
  - Prestar atención a la persona que está comunicando.
  - Mostrar interés. A todas las personas nos gusta hablar de los temas que son interesantes para nosotros, por lo tanto, es importante adentrarse en sus actividades y conocer los nombres de sus amigos, la música que les gusta, los deportes, la ropa, las actividades de su grupo, etc.
  - No interrumpir, presuponer o anticiparse.
  - Fijarse en las expresiones, en los gestos y en el tono de voz de la otra persona.
  - Respetar su ritmo y darle el tiempo que sea necesario para expresarse y adaptarse al ritmo y a los modos de comunicación de la persona, lo que exige observar cuidadosamente sus respuestas verbales y no verbales y respetar sus necesidades emocionales y comunicativas.

Para ello, lo mejor es:

- Colocarse frente a la persona con la que se está hablando.
- Colocarse a su altura para hablar con ella.
- Es importante mantenerse a la distancia idónea recordando al efecto que la distancia óptima la determina la circunstancia (la distancia es inadecuada tanto cuando es excesiva como cuando es insuficiente).
- Mirarle a los ojos, salvo que utilice una forma de comunicación que requiera mirar a sus manos o a su producto de apoyo.
- Hacerle ver que se le está escuchando mediante gestos (asentir con la cabeza, por ejemplo), expresiones faciales (sonreír, por ejemplo) o expresiones verbales ("sí", "ya", "claro"...).

### PAUTAS GENERALES

- Resumir lo que está diciendo o lo que se está entendiendo para confirmar que se está entendiendo bien (por ejemplo: "o sea que..."). Parafraseándola también se le comunica interés y ese interés refuerza la comunicación.
  - Preguntar cosas concretas (por ejemplo: "¿Quién? ¿Dónde?").
  - Hacerle preguntas abiertas, para que pueda contestar con cierto detalle, en lugar de plantearle siempre preguntas cerradas que sólo admiten sí o no como respuesta. Por ejemplo: "¿qué te parece tal cosa?", "y tu qué opinas?".
  - No hacer preguntas que incluyan ya la respuesta esperada (por ejemplo. "¿A que no te apetece salir con el frío que hace?").
- Prestar atención a su expresión facial y a su lenguaje corporal.
  - Ofrecer un *feedback* continuo.
  - Contarle cosas; puede aburrirle que sólo se le hagan preguntas.
  - No responder nosotros mismos a la pregunta que le planteamos, sin darle tiempo a responder.
  - No adelantarse a lo que ella trata de decir, no interrumpirle.
  - No colocarse detrás de ella cuando está hablando con nosotros o nosotros con ella.
  - Hablar en tono normal, sin gritar: tener dificultades para la comunicación no siempre va asociado a tener problemas auditivos.
  - No utilizar un lenguaje infantil para dirigirse a una persona adulta.
  - Asegurarse de que la persona tiene a su alcance cualquier ayuda para la comunicación que le resulte necesaria y de que están en estado de funcionamiento.
  - En lo posible, tratar de comprobar cada cierto tiempo si ella ha entendido lo que nosotros hemos dicho y si nosotros hemos entendido realmente lo que ella trata de decirnos. También brindará la oportunidad de que surjan nuevos temas de conversación.
  - Si la persona tiene afectación cognitiva:
    - Utilizar frases cortas: lo más adecuado es tratar de transmitir sólo una idea por frase.
    - Utilizar un vocabulario sencillo y cotidiano.
    - Utilizar un vocabulario claro: evitar ambigüedades, términos con varios significados.
  - Considerar el valor terapéutico de la comunicación y de la escucha (desahogo emocional, alivio del sufrimiento, liberación de tensiones, socialización del yo privado...).
  - Respetar a la persona y no juzgarle ni burlarse de sus errores.

Estas pautas favorecen la fluidez en la comunicación, en la medida en que permite que la persona con discapacidad se sienta escuchada y quiera seguir hablando. También le motiva para que, en otra circunstancia, se atreva a expresarse con confianza. Por otra parte, posibilita una mejor transmisión de la información y, en consecuencia, un mejor seguimiento de las instrucciones.

***Con ser necesarias, estas pautas no son suficientes; deben complementarse con las pautas que, con carácter específico, se indicarán en los apartados siguientes para cada una de las formas o sistemas específicos de comunicación. Al considerar dichas pautas específicas, conviene recordar que deben aplicarse e interpretarse a la luz de las pautas generales.***

## **2. FORMAS DE COMUNICACIÓN**

A continuación se describen diferentes medios o formas de comunicación, englobados en un enfoque de Comunicación Total: la comunicación preverbal y/o preintencional, la comunicación aumentativa o alternativa y la comunicación verbal. Su adecuación y articulación deberá ajustarse a las necesidades, capacidades y preferencias de la persona en un contexto y situación dados.

### **2.1. La comunicación preverbal y/o preintencional: Enfoques sensoriales y creativos**

La comunicación preverbal y preintencional así como los gestos primarios constituyen los cimientos de cualquier comunicación y añaden riqueza a las formas más abstractas y complejas de comunicarse. Obtenemos mucha información, y muy significativa, a través de las expresiones faciales, el lenguaje corporal o el tono de la voz, y por ello es indispensable permanecer alerta a cualquier forma de comunicación que pueda contribuir a una mejor comprensión de lo que expresa el otro.

Para personas con necesidades de apoyo generalizado, las palabras u otros medios formales de comunicación pueden tener poco significado y, por lo tanto, escasa o ninguna utilidad. En cambio, las formas preverbales y/o preintencionales de comunicación, aplicadas en el marco de enfoques o estrategias creativas, sí pueden potenciar y mejorar el intercambio comunicativo.

Al articularlas, es necesario tener presentes las siguientes pautas:

#### **BUENAS PRÁCTICAS**

- No se debe olvidar que el elemento central es la comunicación no verbal: hay que utilizar las expresiones faciales y el lenguaje corporal y, en lo posible, procurar que sean similares a las que utiliza la persona.
- Es fundamental que las expresiones faciales y el lenguaje corporal sean coherentes con lo que se pretende comunicar.
- El lenguaje es secundario, aunque no superfluo. Al utilizarlo, es imprescindible optar por un vocabulario básico y por frases simples y breves.
- Conviene reforzar el sentido de lo que se comunica modulando el tono y el volumen de la voz. El tono es fundamental y conviene que se ajuste al contenido de lo que se quiere comunicar. A este respecto es necesario evitar la utilización sistemática de un tono imperativo, muy frecuentemente asociado a las frases cortas y de estructura simple.
- Es necesario observar e interpretar la expresión facial, el lenguaje corporal y las vocalizaciones que la persona realiza en respuesta a cualquier suceso del entorno o como manifestación de sus sentimientos, emociones, deseos, necesidades, rechazos o miedos.

Ocurre que habitualmente las personas con grandes dificultades de comunicación se limiten a comunicar necesidades básicas (si tienen sed, frío, necesidad de ir al WC, etc.) y tienen grandes dificultades para comunicar sentimientos. Muchas veces quedan sin ser comunicados y luego se exteriorizan en forma de conductas que las/los profesionales de apoyo no entendemos, habitualmente fuera de contexto. Sería necesario facilitar momentos preestablecidos para la comunicación, donde las personas se sientan cómodas para expresar, si lo desean, lo que sienten.

### **Hangin' Out Program**

El programa "Hangin' out" se basa en una dedicación individual diaria de 10 minutos. Está pensado para favorecer la interacción con personas con discapacidad con alto riesgo de aislamiento.

Cabe adaptarlo para aplicarlo en sesiones más largas y más estructuradas.

### **2.1.1. Interacción intensiva**

La denominada "interacción intensiva" consiste en compartir momentos de interacción individual con la persona que presenta limitaciones para la comunicación, utilizando con ella los medios que ella misma emplea y de una forma que resulte significativa para ella. Es un enfoque práctico, aplicable a personas de todas las edades que se encuentran en una etapa preverbal de comunicación, con unas capacidades muy limitadas de comunicación y desarrollo social, que, con frecuencia, llevan asociadas dificultades sensoriales o conductuales.

Conviene articular sesiones breves en las que el contenido de la interacción se base principalmente en el uso de la expresión facial, el tono de voz y el lenguaje corporal, adaptándolos a las especificidades individuales. Como resultado de ello se crean oportunidades de conocimiento y disfrute mutuo, lo que, a su vez, permite iniciar la construcción de una relación entre la persona con discapacidad y la o el profesional de apoyo que interactúa con ella. Sin duda, esta comunicación resulta más efectiva cuando se enmarca en una relación interpersonal.

Su aplicación puede ayudar a desarrollar capacidades para el uso y la comprensión de:

- el contacto ocular;
- la expresión facial;
- la toma de turnos en los intercambios comunicativos;
- el uso y la comprensión de gestos;
- la comprensión del lenguaje corporal;
- la concentración y atención;
- el contacto físico,
- el tacto;
- el olfato.

#### **Situaciones reales**

*Persona afectada por Esclerosis Lateral Amiotrófica. Su habla cada vez es más baja y su articulación más débil. Sabe que dentro de unos meses no le quedará voz. Pregunta sobre los SAAC que utilizan los compañeros no orales porque quiere aprender su manejo y enseñar a su mujer y amigos antes de que tenga más dificultades. El le encuentra un aspecto positivo más: su hijo tiene 6 años y está aprendiendo a leer y comenta que el uso del tablero silábico-fonético puede ser una herramienta para incentivar a su hijo hacia la lectura y a él a mantener su rol de padre.*

### 2.1.2. Uso de los sentidos en la comunicación

El uso de los sentidos puede ayudar a personas en etapas de comunicación preintencional y preverbal, a recibir información a través de sensaciones provocadas por el olfato, el tacto, el oído, la vista y el gusto. Para ello, puede resultar útil recurrir a:

- objetos comunes de la vida diaria, objetos personales, fotografías;
- entornos especialmente concebidos para despertar los sentidos (entornos multisensoriales);
- actividades creativas que, basadas en el movimiento (baile y teatro), en el oído (musicoterapia), en la vista (manejo de colores), en el olfato (reconocimiento de aromas), y/o en el tacto (texturas), pueden facilitar la expresión.

Es de vital importancia reflexionar sobre nuestras propias formas de comunicación no verbal –en particular, las expresiones faciales, el contacto visual, los gestos y las posturas corporales– dado que, bien utilizadas, pueden resultar de gran ayuda para que la persona con discapacidad nos entienda. En efecto, normalmente, las personas que tienen dificultades para entender y utilizar el lenguaje verbal, tienden a fijarse mucho en la comunicación no verbal como complemento de información y como indicios interpretativos del sentido de la comunicación verbal. A continuación, se ofrecen algunas pautas que pueden resultar de gran utilidad:

#### Situaciones reales

*Una persona usuaria afectada de parálisis cerebral, en un estado de deterioro físico importante se encuentra sentada en su silla de ruedas en el pasillo. Su postura recuerda a un abuelo dormido sobre la mesa. Parece ausente. De repente, su espalda se endereza, sus ojos se abren y un dedo de su mano empieza a desplazarse en el aire, muy lentamente. Si no fuera porque lo conocemos, no podríamos imaginar que está tratando de comunicar algo. ¿Por qué se ha erguido? ¿Por qué mueve el dedo? Ha oído unos pasos, sabe que esa persona lo va a mirar y va a coger cálidamente su mano y va a interpretar su mensaje. Oye como leen en voz alta las letras dibujadas en el aire: Y, O, Q, U, I,... Ah! Quieres ir a ver el partido del Alavés. Su cara y su cuerpo se relajan. Misión cumplida.*

#### PAUTAS DE COMUNICACIÓN NO VERBAL

- Maximizar el uso de las expresiones faciales, los gestos y el contacto ocular, y aplicar, simultáneamente, cualquier otro apoyo adicional que se estime idóneo: objetos o dibujos, por ejemplo, que pueden ayudar a clarificar el mensaje verbal.
- Poner a la vista de la persona, durante toda la conversación, un objeto o una fotografía representativa del tema sobre el que versa la conversación.
- Tener siempre muy presentes sus preferencias personales en términos de formas de comunicación. Así, para algunas personas con autismo, por ejemplo, mantener un contacto visual directo puede resultar muy desagradable; para otras, el contacto físico –por ejemplo, ponerles la mano en el hombro– puede ser idóneo, porque les resulta significativo, mientras que, en otros casos, puede resultar agobiante.
- Del mismo modo en que resulta necesario prestar mucha atención a nuestra propia comunicación no verbal, es esencial fijarse en la comunicación no verbal de la persona: asociar sus reacciones de forma clara a las situaciones en las que se dan es una buena forma de interpretar y entender no sólo lo que quiere comunicar sino también lo que está sintiendo.
- Resulta especialmente necesario cuando las personas se enfrentan a importantes limitaciones para expresarse y para expresar sus sentimientos o la forma en la que perciben una determinada realidad. Es el caso, en particular, de las personas con discapacidad intelectual profunda o severa que cuentan con un nivel de comunicación muy poco desarrollado y que disponen de medios habitualmente muy pobres para reaccionar a lo que les está ocurriendo. En tales situaciones, es muy probable que traten de manifestar sus sentimientos a través de su conducta y que, por esa vía, puedan presentar conductas problemáticas que, en realidad, son una forma de comunicar una necesidad, un dolor, un sentimiento, un miedo (véase la Guía de Buenas Prácticas de esta misma serie sobre "*Evaluación funcional de conductas problemáticas*").
- La comunicación no verbal también es fundamental para mejorar la comunicación con personas que sí pueden expresarse verbalmente, tanto porque su expresión facial o su mirada permite reforzar lo que están diciendo, como porque aportan información complementaria que comunica algo marcadamente diferente a lo que transmiten las palabras, lo cual puede llevar a cuestionar la verdadera intención y a tratar de analizar con más detenimiento los diferentes medios e indicios que refuerzan una u otra interpretación de lo que la persona expresa.
- Desde esta perspectiva, debe tenerse presente que, al igual que la comunicación verbal, la comunicación no verbal es personal y propia de cada individuo, de modo que resulta necesario ir registrando, con carácter individual, el repertorio de expresiones faciales, miradas, gestos o posturas y sus correspondientes significados, para disponer del mayor número posible de medios comunicativos personalizados y bien adaptados a la persona con la que tratamos de establecer una relación.

## 2.2. Comunicación aumentativa y alternativa

Los Sistemas Aumentativos y Alternativos de Comunicación, frecuentemente referidos por sus siglas SAAC, se pueden definir como todo sistema de comunicación que, sin utilizar palabras articuladas, tiene suficiente nivel de estructuración convencionalizada para transmitir información.

Conviene diferenciar los sistemas aumentativos de los alternativos:

- **Sistemas aumentativos de comunicación.** Son los que complementan el lenguaje oral, cuando por sí solo no es suficiente para entablar una comunicación efectiva con el entorno. El propósito de usar estos sistemas no es otro que el de apoyar y estimular la producción oral.
- **Sistemas alternativos de comunicación.** Son los que sustituyen el lenguaje oral. Están dirigidos a aquellas personas que no tienen lenguaje oral, cuando no existen posibilidades de que el mismo se dé a corto o largo plazo.

Estos sistemas presentan ventajas e inconvenientes:

VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LOS SAAC	
Ventajas	Inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Contribuyen a desarrollar estrategias de comunicación y a mejorar el lenguaje oral.</li> <li>● Posibilitan la socialización de la persona, ya que mejoran las relaciones interpersonales y la competencia social.</li> <li>● Mejora la atención en interacciones comunicativas.</li> <li>● Reducen la ansiedad.</li> <li>● Evitan el aislamiento.</li> <li>● Están adaptados a las nuevas tecnologías.</li> <li>● Representan ideas importantes en formatos usuales que facilitan la comprensión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Si el SAAC presenta cierta dificultad, es preferible reducir el número de interlocutores.</li> <li>● Son lentos y, por lo tanto, requieren que el receptor sea capaz de memorizar. Además, esta lentitud puede provocar falta de atención en el receptor y, en consecuencia, interrupciones indebidas o cambios de tema al creer, equivocadamente, que la persona usuaria ha terminado de emitir su mensaje.</li> <li>● En algunos casos, es necesario que el receptor también conozca el SAAC utilizado para poder comunicarse.</li> </ul>

### Diferencias entre SAAC con ayuda y sin ayuda

#### SAAC sin ayuda

- Su uso requiere destrezas motrices.
- Su uso requiere que tanto el emisor como el receptor conozcan el sistema.
- Siempre están disponibles, lo que ofrece a la persona independencia con respecto a soportes externos.
- Ofrecen rapidez y eficacia comunicativa.
- Pueden aplicarse muy tempranamente.
- Favorecen el desarrollo lingüístico y comunicativo.
- Son difíciles de dominar.

#### SAAC con ayuda

- Su uso presenta una demanda mínima de destrezas motrices.
- Su uso no requiere que el receptor domine el sistema; basta con que sepa leer.
- Su uso depende de la disponibilidad de soportes materiales externos al cuerpo.
- Ralentizan la comunicación.
- No pueden aplicarse muy tempranamente, de modo que retrasan el proceso de aplicación.
- Favorecen el proceso comunicativo principalmente.
- Son fáciles de aprender y aplicar.

### VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LOS SAAC

Ventajas	Inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Son fáciles de aprender y utilizar en la vida diaria.</li> <li>• Pueden asemejarse mucho al lenguaje oral.</li> <li>• Mejoran globalmente la conducta.</li> <li>• En el caso de los SAAC aumentativos clarifican el significado del lenguaje oral.</li> <li>• Aumenta la espontaneidad.</li> <li>• Disminuye la dependencia de los prontuarios verbales y de las conversaciones cerradas (basadas en Sí/No).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el caso de los SAAC con ayuda la persona usuaria debe llevar consigo en todo momento los materiales e instrumentos físicos que constituyen el soporte de los códigos comunicativos.</li> <li>• Los SAAC con ayuda presentan el riesgo de que, al centrar su atención en el tablero de comunicación para seleccionar los símbolos, la persona no reanude el contacto visual con su interlocutor.</li> <li>• En algunos casos puede faltar espacio para incluir en el soporte todo el vocabulario que la persona usuaria necesita para comunicarse.</li> </ul>

Tanto en los sistemas aumentativos como en los alternativos suele diferenciarse entre los que requieren ayuda y los que no la requieren.

#### 2.2.1. Sistemas aumentativos y alternativos con ayuda

Estos sistemas se caracterizan por el hecho de que el emisor, para poder emitir mensajes compuestos por códigos no vocales/no orales, necesita un soporte físico externo a él. Sobre este soporte se incluyen diferentes elementos que se clasifican en función de su complejidad lingüística, de menor a mayor, en las siguientes categorías:

**ELEMENTOS INTEGRABLES  
EN SISTEMAS AUMENTATIVOS Y ALTERNATIVOS CON AYUDA**

*Sistemas basados en elementos muy representativos*

- Estos elementos son objetos referenciales y están especialmente recomendados para personas con graves problemas de comunicación y representación.
- Presentan la ventaja de que pueden ser reconocidos fácilmente por la mayoría de las personas.
- Cuando se usan asociados a las palabras o las ideas que representan (personas o actividades), los objetos referenciales pueden resultar muy útiles para la comunicación con personas que no pueden ver o entender el significado de los símbolos.
- Es necesario ser muy creativos a la hora de definir qué objetos van a poder utilizarse como referenciales. Lo primero que conviene hacer es pensar en algo –un objeto, un sonido, etc.– que la persona suele usar cuando realiza una determinada actividad. Hacer la prueba de usarlo y observar si, efectivamente, la persona lo asocia a la actividad en cuestión.
- Pueden ayudar a la persona a entender lo que se le está diciendo y también a anticipar una actividad o suceso que va a darse en el futuro inmediato. Por ejemplo, mostrar a una persona una taza para preguntarle si quiere beber o tomar un café y seguidamente darle la oportunidad de beberlo. Hacerlo así ayudará a la persona a establecer la relación entre el objeto y la actividad y, con el tiempo, a que éste se convierta en una forma de representarla.
- Una vez que se desarrollan objetos de referencia para diferentes actividades, personas, lugares, etc. se pueden utilizar para implicar a la persona en la toma de decisiones: elegir lo que desea hacer o con quién quiere estar en un momento determinado.

*Sistemas pictográficos*

- Existen símbolos pictográficos simples que posibilitan una comunicación de tipo telegráfico (SPC-Símbolos Pictográficos para la Comunicación, por ejemplo) y otros más elaborados que permiten la formación de frases gramatical y sintácticamente correctas (Bliss-Sistema Simbólico Gráfico Visual).
- El uso de fotografías, dibujos o símbolos es doble:
  - Puede ser el elemento central o básico de la comunicación, y en tales casos estará siempre presente, aunque pueda combinarse con otros medios.
  - Puede ser un elemento complementario de la comunicación, cuando sirve de apoyo a otro medio que constituye el medio central o básico de la comunicación.



**ELEMENTOS INTEGRABLES  
EN SISTEMAS AUMENTATIVOS Y ALTERNATIVOS CON AYUDA**

*Sistemas pictográficos*

- El uso de fotografías, dibujos o símbolos puede apoyar a la comunicación de diferentes maneras:
  - Por una parte, puede ayudar a la persona a entender de antemano lo que va a ocurrir. Por ejemplo, utilizando un calendario ilustrado de actividades.
  - Por otro lado, puede estimular la verbalización de la imagen.
- Se pueden utilizar con diversas finalidades:
  - Para controlar problemas de conducta, las fotografías, símbolos o dibujos pueden clarificar y recordar los límites de la conducta visualmente.
  - Para el desarrollo de habilidades de lectura.
  - Para el desarrollo de la memoria.
  - Para la escritura.
- Existe una variedad de base de datos de imágenes y de símbolos especialmente desarrollados para personas con discapacidad. (Véase la lista de recursos al final de la guía).

*Sistemas basados en la ortografía tradicional*

- En estos sistemas, los elementos de representación son el alfabeto escrito, es decir, letras, sílabas, palabras o frases. Evidentemente en estos casos las personas deben saber leer o escribir o estar en fase avanzada de adquisición de la lecto-escritura.
- El hecho de basarse en el alfabeto otorga un grado considerable de universalidad al sistema.

		P	B	T	L	E	C	A	S	V	S	Y	LL	S	CE	F	J	C	EC	VE	NE
E		PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	A	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	I	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	U	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	U	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	CA
E	O	PA	PL	TA	LA	EA	CA	SA	VA	YA	LA	VA	SA	CA	PA	JA	CA	EA	VA	SA	

## ELEMENTOS INTEGRABLES EN SISTEMAS AUMENTATIVOS Y ALTERNATIVOS CON AYUDA

*Sistemas que utilizan palabras codificadas*

- Aquí quedarían englobados el Braille o el Morse (no utilizado en la actualidad como SAAC).

### Situaciones reales

"Es la historia de una persona afectada por parálisis cerebral y carente de lenguaje oral. En su etapa escolar empezó la aproximación a la lecto-escritura con el sistema Bliss; cuando la dominó se le implantó un tablero silábico-fonético de señalización directa. Con la llegada de las nuevas tecnologías se le está entrenando en el acceso al ordenador, sistema de señalización remoto y síntesis de voz. Su primera frase: 'Después de 33 años, voy y tengo voz. Ja, ja, ja'".

### The Grid

"The Grid" de Sensory Software es una herramienta que permite acceder al entorno Windows con diferentes accesos como barrido, señalización directa, control remoto... con el fin de acceder a cualquier aplicación: procesador de textos, internet, correo electrónico, teléfono móvil, etc.

Todos los SAAC con ayuda requieren un **soporte**. Existe una amplísima gama de soportes: desde las alternativas más básicas como hules, cuadernos, trípticos... hasta opciones más sofisticadas y versátiles basadas en las nuevas tecnologías.

Lo cierto es que las nuevas tecnologías se han convertido en herramientas imprescindibles. Para las personas con discapacidad su uso puede suponer la diferencia entre ser autónomo o ser dependiente a la hora de comunicarse. El desarrollo de competencias técnicas básicas o avanzadas para el uso y acceso de la tecnología actualizada de la comunicación ha abierto muchas oportunidades a las personas con discapacidad: elaboración autónoma del mensaje, utilización de síntesis de voz, utilización de dispositivos de predicción (acelera de manera sustancial la elaboración del mensaje). En la actualidad existe una gran gama de dispositivos universales que se adecuan a este campo: los comunicadores electrónicos portátiles y, cada vez más, los miniordenadores constituyen herramientas muy potentes y flexibles para la comunicación cara a cara, *online* o diferida: netBooks, SmartPhones (PDA), iPads (tablets). Existen también otros, diseñados y fabricados expresamente para su uso por personas con dificultades de comunicación, aunque esta especificidad los encarece sustancialmente.

Lógicamente, para que estos dispositivos sean realmente útiles, deben estar disponibles en todo momento y encontrarse al alcance de la persona que los necesita.

La postura es un elemento clave para la correcta, cómoda y eficaz utilización de los sistemas. Una vez que se ha logrado un posicionamiento adecuado, hay que determinar qué parte del cuerpo es la más funcional para la señalización. Ubicaremos el SAAC con ayuda teniendo en cuenta la altura del plano de trabajo, la distancia y la inclinación del mismo.

En el caso de personas que utilicen sillas de ruedas los soportes deben estar adecuadamente unidos a la silla mediante sujeciones diseñadas expresamente al efecto. Habrá que prestar igualmente atención al tamaño de los componentes de los SAAC (pictogramas, sílabas,...) según alcance y señalización.

### TIPOS DE SEÑALIZACIÓN

Directa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Partes del cuerpo (mano, dedo, barbilla, cabeza,...)</li><li>• Ortesis (licornio, linterna,...)</li><li>• Control remoto (control cefálico, ocular,...)</li></ul>
Codificada	<ul style="list-style-type: none"><li>• Código visual</li><li>• Barrido: uso de pulsador o pulsadores</li></ul>

### Pautas para comunicarse con personas que utilizan ayudas electrónicas que emiten mensajes orales

#### Lo que sí hay que hacer

- Común a todos los dispositivos:
  - No utilizar un tono alto al hablar: la mayoría de las personas que utilizan estos dispositivos no tienen lenguaje oral pero no son sordas.
  - Preguntar si constan por escrito instrucciones para su comunicación (pasaporte de comunicación, ficha de comunicación).
  - Preguntarle cómo indica sí o no, cuando no tiene a su alcance el producto de apoyo.
  - Verificar que la persona está en la postura adecuada para utilizar el sistema de comunicación.
- En ordenadores, *tablets* con o sin síntesis de voz:
  - Cuando se está utilizando una síntesis de voz, mirar a la persona, no al producto de apoyo.
  - Asegurarse de que el producto de apoyo está a su alcance y se encuentra en estado de funcionamiento:
    - ¿Está encendido?
    - ¿Está bien enchufado?
    - ¿Se refleja la luz en la pantalla?
    - ¿Está el puntero invertido?
    - ¿Está bien colocada la pantalla?

**Pautas para comunicarse con personas  
que utilizan ayudas electrónicas que emiten mensajes orales**

**Lo que no hay que hacer**

- No inclinarse sobre el producto de apoyo sin su permiso.
- No apagar el producto de apoyo simplemente porque la persona nos está molestando.
- No ponerle en situaciones comprometidas: por ejemplo, no pedirle que enseñe cómo funciona el producto de apoyo sin que lo hayamos acordado antes y en privado.

**2.2.2. Sistemas aumentativos y alternativos sin ayuda**

Son mecanismos mediante los cuales las personas con alguna deficiencia o carencia lingüística pueden mejorar su comunicación sin hacer uso de apoyos externos. Se sirven del canal visual y utilizan la comunicación manual y/o gestual. Entre ellos se incluyen los siguientes sistemas:

- Lenguaje de signos
- Sistema Bimodal
- Palabra Complementada
- Alfabeto Dactilológico
- Sistemas creados por la propia persona
- Programa de Comunicación Total

**2.2.2.1. Lenguaje de signos**

El lenguaje de signos es un sistema desarrollado de manera natural por la comunidad sorda. Cada signo tiene una serie de queremas o parámetros formacionales:

- la forma que adopta la mano;

- la posición de la mano en el espacio (cara o cuerpo);
- el movimiento que lleva implícito el signo;
- la orientación de la palma de la mano;
- la expresión facial.

La lengua de signos no se escribe y tiene sus propias reglas morfosintácticas. La lengua de signos no es universal: existen lenguas de signos en diferentes países e incluso diversos dialectos dentro de cada uno de ellas.

Signar no requiere que la persona utilice ningún otro medio adicional, por ello, es un medio accesible en cualquier lugar o situación.

### **Pautas para comunicar con personas que utilizan el lenguaje de signos**

- Aunque el aspecto más importante cuando se utilizan los signos es la comunicación no verbal, se recomienda usarlos unidos al lenguaje hablado, sin olvidar que aquí también, es esencial el uso de la expresión facial apropiada y el lenguaje corporal para una comunicación efectiva.
- Vocalizar muy claro pero sin exagerar ya que la mayoría tienen adquirida la lectura labial.
- El nivel de complejidad de los signos a utilizar se puede adaptar al nivel que convenga en cada caso, por ejemplo, bien para signar palabras sueltas, bien para signar frases simples y cortas, bien para signar frases de estructura más complejas.
- Conviene tratar de utilizar siempre los mismos signos con una determinada persona y utilizarlos siempre a su nivel de lenguaje.
- No hay que olvidar signar a la vez que se habla.
- Cuando se desconoce el lenguaje de signos, puede resultar útil recurrir a la escritura.
- No dar la espalda a la persona con la que estamos hablando.
- No sujetarle la mano para pedirle que espere un poco (es como si a un hablante le taparan la boca en lugar de pedirle que espere).

#### 2.2.2.2. *Sistema bimodal*

El Sistema Bimodal se deriva del Lenguaje de Signos. El mensaje se expresa en dos modalidades de forma simultánea: la signada y la hablada. La lengua base o dominante es la oral y es la que marca el orden de la frase y la que determina la sintaxis de las producciones. Es un sistema muy válido para la enseñanza de la lecto-escritura.

#### 2.2.2.3. *Dactilología*

Se trata de una representación manual del alfabeto; cada letra tiene asignada una forma concreta de la mano.

#### 2.2.2.4. *Palabra Complementada*

Es un sistema que hace posible percibir el habla a través de la vista mediante el uso simultáneo de la lectura labial y una serie limitada de complementos manuales.

#### Situaciones reales

"He tomado parte en el taller de orientación en el medio y he trabajado qué trucos tengo que poner en marcha para llegar del Centro de Autonomía Personal hasta el Centro Cívico. Sé que si me desoriento tengo que preguntar. Y así sucede... llega un momento en que estoy en duda y me veo forzada a preguntar, a pesar de mis problemas de articulación del habla...: '¿Por favor, donde está el Centro Cívico?'. 'No sé, no sé, no sé nada...'. Se ha asustado, se ha puesto nerviosa, sí lo sabrá pero no me ha entendido. Me deja con la palabra en la boca cuando intento repetirle mi pregunta".

#### 2.2.2.5. *El mimo o gesto natural*

El mimo y los gestos naturales se apoyan en herramientas comunes como son los movimientos, el cuerpo y las expresiones faciales y, contrariamente a los signos, son interpretados universalmente por todos los miembros de nuestra sociedad sin necesidad de un aprendizaje previo específico.

Los gestos pueden ser de gran ayuda para la expresión y la comprensión. Se desarrollan de forma natural en etapas preverbales de la comunicación y son de particular ayuda para personas que presentan un retraso en el desarrollo y comprensión del lenguaje oral (véase el apartado 2.1.).

Aunque el aspecto más importante cuando se utilizan los gestos es la comunicación no verbal, se recomienda usarlos unidos al lenguaje hablado. La utilización de un gesto no conlleva la modificación de la estructura de la frase.

## 2.3. Comunicación verbal

### 2.3.1. Lenguaje hablado accesible

#### 2.3.1.1. Lenguaje hablado accesible con personas que presentan limitaciones en la capacidad de cognición

Cuando hay problemas de comprensión o integración de la información para facilitar la comunicación hablada –por ejemplo, en casos de discapacidad intelectual, accidente cerebrovascular, traumatismo craneoencefálico, esclerosis múltiple,...–, puede ser de mucha ayuda que las y los profesionales de apoyo ajustemos la cantidad y la complejidad de las palabras y de las frases que utilizamos a la capacidad de comprensión de la persona a la que se dirigen.

#### **Pautas de lenguaje hablado accesible con personas con limitaciones en la capacidad de cognición**

- Utilizar frases cortas y directas que no contengan información innecesaria y un lenguaje deliberadamente claro. Por ejemplo: es mejor decir "Josu, coge tu abrigo" que decir "Josu, puedes darte prisa y coger el abrigo, por favor". Tendemos a utilizar mensajes más largos, porque son más completos y más educados, pero lo cierto es que son más susceptibles de interpretarse de forma errónea que los mensajes cortos y, además, presentan mayor riesgo de que la persona deje de prestarnos atención. Para que el mensaje corto y directo no resulte frío e imperativo, conviene acompañarlo de un tono amable, no imperativo.
- Dividir la información que deseemos transmitir en mensajes cortos; de esa manera, además de facilitar la comprensión tendremos más oportunidades de reforzar sus respuestas. Por ejemplo: en lugar de decir: "Laura, coge el bañador y la toalla, ponte el abrigo y métete en el coche", conviene decir: "Laura, coge el bañador y la toalla"; "¡Muy bien!"; "Ponte el abrigo"; "¡Muy bien!"; "Ahora, métete en el coche"; "¡Estupendo!".
- Tratar de evitar el lenguaje abstracto. Algunas personas con discapacidad presentan serias dificultades para entender conceptos temporales, de modo que palabras como "mañana", "esta tarde", "a las tres", "más tarde", "pronto" o "ayer" carecen totalmente de sentido para ellas. Podemos relacionar los conceptos temporales con alguna rutina, para conseguir que se oriente mejor, por ejemplo, se acuerda de que mañana es viernes porque jugamos al bingo.
- Tratar de utilizar un vocabulario sencillo, consistente y que la persona conozca. Puede resultar confuso para muchas personas con discapacidad utilizar diferentes palabras para referirse a un mismo objeto: abrigo, anorak, zamarra, chaquetón, etc.

#### **Pautas de lenguaje hablado accesible con personas con limitaciones en la capacidad de cognición**

- Evitar las palabras que indican negación porque pueden resultar difíciles de entender y, por lo tanto, pueden ser el antecedente claro de conductas muy negativas. Por ejemplo, si decimos "No vas a ir a nadar esta tarde" y la persona no comprende la palabra "no" entenderá que sí va a ir a nadar, lo que, llegado el momento, supondrá una situación de frustración y podría generar una conducta problemática. De modo que es mejor evitar en lo posible las negaciones y centrar los mensajes en las cosas que la persona sí puede hacer.
- Evitar jergas profesionales.
- Evitar la ironía y el sarcasmo.
- Evitar el uso de metáforas.
- Si puede ayudar, reforzar lo que se dice con el uso de imágenes: dibujos, símbolos, fotografías.
- Reforzar nuestro lenguaje verbal con nuestro lenguaje no verbal, coincidiendo ambos.
- Dar los mensajes en lugares tranquilos, sin elementos que puedan distraer o interferir.
- No estar hablando durante un periodo de tiempo demasiado prolongado para evitar cansarle.
- Asegurarnos de que ha comprendido lo que le hemos comunicado.
- Hablar de manera pausada y clara.
- Dar refuerzos positivos cuando la persona tenga intención y motivación por expresar lo que desea, a pesar de las dificultades.
- Evitar anticiparse ya que frena cualquier iniciativa.
- Evitar hablar en su lugar.

Si la persona no parece entender lo que se le está diciendo, se puede recurrir a vías alternativas o complementarias:

#### **Pautas complementarias**

- Repetir lo que se le ha dicho, pero de forma más pausada y articulando mejor.
- Ajustarse mejor a su ritmo, dándole más tiempo para entender, para pensar sobre lo que se le ha dicho y esperar una respuesta.
- Preguntarse si el ambiente es demasiado ruidoso y dificulta la comprensión.
- Preguntarse si el momento es el adecuado y si no sería mejor intentarlo en otro momento del día cuando la persona esté más atenta (por ejemplo, cuando se hayan pasado los efectos de alguno de los medicamentos que toma).

Algunas veces, lo que la persona dice y lo que quiere decir pueden ser dos cosas muy diferentes. Por ello, conviene tener una visión más amplia del contexto general, antes de decidir qué es lo que quiere decir realmente.

Si uno no entiende lo que la persona quiere decir, no hay que asustarse. Es natural que, cuando se está apoyando a una persona con discapacidad con limitaciones en la comunicación, haya ocasiones en las que no se comprenda lo que está intentando comunicar. En estos casos, no conviene obviar este hecho y dejarlo pasar sin más; lo que conviene hacer es tratar de clarificarlo y para ello:

#### **Pautas a seguir cuando se tienen dificultades para entender lo que dice la persona**

- Pedirle a la persona que repita lo que ha dicho, disculparse con ella por no entenderle, sin culpabilizarle por no ser capaz de comunicarse con mayor claridad. Decirle algo así como "perdona, no puedo entender lo que dices. ¿Me puedes ayudar diciéndolo de nuevo?" o, simplemente, pedirle que muestre con acciones lo que quiere decir o intentar que nos comunique alguna palabra clave o pista sobre el tema que nos quiere comentar para encauzar la conversación.
- Pedir ayuda a un compañero o compañera de trabajo o a alguna persona cercana (un familiar o un amigo) para interpretar y entender mejor lo que la persona está tratando de comunicar.

2.3.1.2. *Lenguaje hablado accesible con personas que mantienen las capacidades cognitivas*

Utilizar un lenguaje hablado accesible significa ajustar el lenguaje utilizado a la capacidad de la persona con la que se comunica. Por lo tanto, ante una persona que no tiene lenguaje oral pero que mantiene su capacidad cognitiva, debemos recordar que su afectación física no interfiere en la comprensión del lenguaje y que, en consecuencia no debemos hablar más alto, ni simplificar el lenguaje, ni recurrir a conversaciones con menos contenido.

Es el caso de las personas con lesión cerebral, por ejemplo. En la siguiente tabla, se recogen, con mayor detalle, las pautas básicas recomendadas para comunicarse con personas que han sufrido una lesión cerebral.

<b>Pautas para comunicarse con la persona con lesión cerebral</b>			
	<b>Dificultad severa</b>	<b>Dificultad moderada</b>	<b>Dificultad leve</b>
<i>Guía general</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decir las cosas claras.</li> <li>• Ser conciso.</li> <li>• Ser directivo y ordenado.</li> <li>• Ayudar explicando las cosas.</li> <li>• Usar una buena entonación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser claro y breve.</li> <li>• Dar ejemplos.</li> <li>• Ser directivo.</li> <li>• Ayudar a que dé una explicación.</li> <li>• Usar una buena entonación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hablar con normalidad.</li> <li>• Dar descansos, si necesario.</li> <li>• Ayudar, si es necesario.</li> <li>• Usar una buena entonación.</li> </ul>
<i>Comprensión</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar la información con ejemplos por tantas vías como sea posible (lectura, verbal, gestual).</li> <li>• Enfatizar la vía que él/ella mejor entienda.</li> <li>• Decir frases sencillas.</li> <li>• Si no entiende algo, decirlo de otra forma.</li> <li>• Presentar la información con ejemplos por tantas vías como sea posible (lectura, oral, verbal, gestual).</li> <li>• Usar una buena entonación.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repetirle la frase de una manera más sencilla si vemos que no nos ha entendido.</li> <li>• Pedirle que resuma lo que le hemos dicho para comprobar que ha entendido.</li> <li>• Usar una buena entonación.</li> </ul>

<b>Pautas para comunicarse con la persona con lesión cerebral</b>			
	<b>Dificultad severa</b>	<b>Dificultad moderada</b>	<b>Dificultad leve</b>
<i>Atención</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamar su atención antes de hablar (diciendo su nombre).</li> <li>• Mirarle a los ojos y asegurarnos de que nos mira.</li> <li>• Decir frases muy cortas.</li> <li>• Situarnos a su altura.</li> <li>• Colocarnos de frente.</li> <li>• Hablar sólo con una persona a la vez.</li> <li>• Eliminar distracciones (televisión, radio).</li> <li>• Ordenar la habitación y toda la casa.</li> <li>• Hablar pausadamente.</li> <li>• Pedir que repita lo que hemos dicho.</li> <li>• Ser pacientes (puede tardar en responder).</li> <li>• Dar refuerzos positivos.</li> <li>• Usar una buena entonación.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repetir las cosas si vemos que no ha entendido.</li> <li>• Usar frases de extensión normal.</li> <li>• Reducir distracciones si hablamos con él/ella.</li> <li>• Darle tiempo para contestar.</li> <li>• Darle algún refuerzo positivo.</li> <li>• Tener una buena entonación.</li> </ul>
<i>Concentración y fatiga</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optar por conversaciones cortas.</li> <li>• Descansar si se fatiga.</li> <li>• Aprovechar los ratos en los que está más despierta (mañanas).</li> <li>• Utilizar un lenguaje sencillo.</li> <li>• Aprovechar los ratos en los que está menos cansada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optar por conversaciones cortas y concretas.</li> <li>• Utilizar un lenguaje sencillo.</li> <li>• Aprovechar los ratos en los que está menos cansada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecer descansos.</li> <li>• Bajar el nivel de exigencia y ofrecer ayudas/pistas si vemos que está cansado.</li> <li>• Utilizar un lenguaje sencillo.</li> <li>• Aprovechar los ratos en los que está menos cansada.</li> </ul>
<i>Memoria</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No dar por supuesto que sabe o se acuerda de cosas que pasaron hace un día o hace 5 minutos.</li> <li>• Ser explicativos y repetir las cosas que pensemos que no recordará.</li> <li>• Apuntar las cosas en una agenda o libro de memoria.</li> <li>• Utilizar las mismas palabras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preguntar si se acuerda de lo que hablamos; si no se acuerda, repetírselo.</li> <li>• Dar pistas para que recuerde (empieza por esta letra, estábamos en tal sitio).</li> <li>• Apuntar en una agenda.</li> <li>• Utilizar las mismas palabras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si vemos que pone cara de extrañeza, preguntarle si sabe de qué hablamos.</li> <li>• Favorecer la generación de ideas propias para memorizar las conversaciones, por ejemplo, mañana vamos a ir a....".</li> </ul>

Pautas para comunicarse con la persona con lesión cerebral			
	Dificultad severa	Dificultad moderada	Dificultad leve
Abstracción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hablar de cosas sencillas.</li> <li>Dar ejemplos.</li> <li>Si hablamos de alguien, decir su nombre.</li> <li>Usar frases que sean claras (Por ejemplo: decir "¿Me ayudas a ordenar esto?" y no "¿Por qué no me ayudas a ordenar esto?").</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No hablar de cosas muy abstractas (el IPC ha subido unos puntos: van a subir los impuestos).</li> <li>Frases claras. Por ejemplo: Decir "¡Qué graciosa es tu tía María!" y no "¡Cómo es tu tía!" sobreentendiendo "graciosa" y "María".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hablar con normalidad.</li> <li>Si hablamos de algo difícil, podemos intentar que la persona dé un ejemplo o que lo explique, para comprobar que lo ha entendido. "¿Qué crees que quiere decir eso?" "¿Por qué crees que han dicho...?".</li> </ul>

Adaptado de Bilbao, A.; Díaz, J.L. (2008). "Guía de Manejo Cognitivo y Conductual de Personas con Daño Cerebral. Manual para profesionales que trabajan en la rehabilitación de personas con daño cerebral".

### 2.3.2. Lenguaje escrito accesible

Algunas personas tienen dificultades para acceder al lenguaje escrito. En estos casos, existe la posibilidad de recurrir al lenguaje escrito accesible, entendiendo que será tanto más accesible cuanto mejor se adapte a las necesidades, capacidades y preferencias comunicativas individuales.

Por lo general, para que un lenguaje escrito sea accesible tiene que ajustarse a las siguientes pautas básicas:

Pautas de lenguaje escrito accesible
<ul style="list-style-type: none"> <li>Combinarlo con símbolos o imágenes. Suele ser útil colocar una imagen a la izquierda de la página y un texto breve justo a su derecha. Es necesario que la imagen refuerce el texto, que añada significado; si no es así, no interesa utilizarlo porque sólo generaría confusión. También se suele utilizar la imagen como apoyo al lenguaje escrito en el marco del proceso de aprendizaje de la lecto-escritura, tendiendo a disminuir el tamaño de la imagen y a ampliar el tamaño de la fuente a medida que va avanzando el aprendizaje de la palabra.</li> <li>Evitar jergas profesionales, abreviaturas, acrónimos.</li> <li>Usar un tipo de letra claro tipo Arial o Verdana, como mínimo de 16 puntos.</li> <li>Presentar la información claramente organizada en la hoja.</li> </ul>

A continuación se incluye un ejemplo de escritura accesible y lectura fácil; el ejemplo consiste en la definición de la Comunicación Total.

**Ejemplo de escritura accesible y fácil lectura**

---

La Comunicación Total se refiere a que cada uno se comunique con el medio o los medios que pueda y quiera utilizar. No consiste sólo en hablar, sino también en:



Utilizar signos.



Señalar imágenes.



Señalar símbolos.



Señalar fotografías.



Señalar objetos.

---

**Ejemplo de escritura accesible y fácil lectura**



Utilizar gestos o el movimiento corporal.



Utilizar las expresiones faciales.



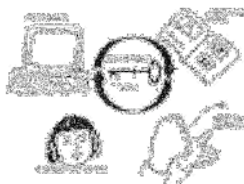
Escribir, dibujar, hacer mimo, actuar o cualquier otra forma artística.



A través de la comunicación, construimos relaciones con otras personas. Les transmitimos cómo nos sentimos y lo que pensamos.



Ser capaz de comunicarse y saber que a uno le escuchan y le entienden es fundamental.



Las personas que no utilizan el lenguaje verbal también pueden comunicar. Sólo se necesita ser un poco más imaginativo.

---

**Ejemplo de escritura accesible y fácil lectura**



La Comunicación Total es la llave hacia la inclusión.

# III.

## VALORAR LAS NECESIDADES, CAPACIDADES Y PREFERENCIAS COMUNICATIVAS INDIVIDUALES

Conseguir una comunicación real y efectiva con las personas que presentan dificultades para la comunicación pasa necesariamente por sentar una base sólida sobre la que construir una verdadera relación de interlocución y sobre la que articular los apoyos idóneos para facilitar esa interlocución. Para poder garantizarlo será necesario analizar, en cada caso, circunstancia o situación, el contexto de comunicación específico en base al Modelo de Comunicación referido en el Capítulo I de la presente Guía, y determinar si todos los elementos del mismo –medios, razones y oportunidades– están presentes y cómo interaccionan. Para hacerlo, en la siguiente tabla se sugieren una serie de preguntas que pueden orientar sobre el tipo de información que conviene recoger para analizar un contexto comunicativo dado.

### Cómo analizar el contexto de comunicación de una persona

<b>Medios</b>	→ <i>¿Cómo se comunica la persona?</i>	→ <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Puede usar sus medios preferidos de comunicación?</li> <li>• ¿Las personas que se relacionan con ella entienden y aceptan bien estos medios de comunicación?</li> <li>• ¿Entiende los medios de comunicación que usan los demás?</li> <li>• ¿Se sabe cuál es su medio más adecuado de comunicación?</li> <li>• ¿Tiene mediadores que faciliten su comunicación con otras personas con dificultades comunicativas?</li> <li>• ¿Están adaptados a sus necesidades?</li> <li>• ¿Se pueden mejorar?</li> <li>• ¿Son suficientes?</li> </ul>
<b>Razones</b>	→ <i>¿Por qué se comunica la persona?</i>	→ <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Es capaz de recurrir a la comunicación en respuesta a una amplia gama de motivos o razones?</li> <li>• ¿Qué tipo de razones le llevan a comunicar más habitualmente?</li> <li>• ¿Su comunicación es espontánea o inducida?</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	→ <i>¿Dónde, cuándo y con quién se comunica la persona?</i>	→ <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El contexto ayuda a la persona a comunicarse?</li> <li>• ¿Se respeta su ritmo para que pueda llegar a comunicarse de forma efectiva?</li> <li>• ¿Las personas de su entorno entienden sus medios de comunicación?</li> <li>• ¿Los medios que requiere para comunicarse se encuentran siempre a su alcance?</li> </ul>

Dar respuesta a estas preguntas exige analizar todos los factores –personales, sociales, físicos y situacionales– que inciden en el contexto comunicativo.

### **1. FACTORES PERSONALES: EL PERFIL PERSONAL DE COMUNICACIÓN**

En su núcleo debe situarse lo que podríamos denominar el perfil comunicativo de la persona.

La elaboración de este perfil exige determinar:

- Su capacidad de comprensión y expresión de las diferentes formas de comunicación:
  - Lenguaje verbal hablado y escrito.
  - Formas no verbales y complejas de comunicación: signos, símbolos, dibujos, fotografías, objetos.
  - Formas no verbales y básicas de comunicación: gestos primarios y formas preverbales o preintencionales.
  - Otras capacidades: cognitivo-perceptivas, físicas, sociales y emocionales.
- Sus preferencias comunicativas en términos de:
  - Formas de comunicación.
  - Medios de comunicación.
  - Razones para comunicar.
  - Contextos y oportunidades de comunicación: momentos idóneos, espacio, personas.
  - Contenidos de la comunicación.
- Sus parámetros culturales y relacionales. El contexto y el bagaje cultural determinan fuertemente las necesidades y preferencias comunicativas de cualquier individuo, en la medida en que inciden sobre sus creencias, su forma de pensar, de sentir y de comportarse. En particular, conviene

tener en cuenta su idioma materno, su origen étnico, su religión, su género, sus relaciones familiares y sus experiencias relacionales personales y sociales.

Será fundamental, sin duda, tener en cuenta el proyecto de vida de la persona, sus aspiraciones, sin olvidar, en particular en los casos de discapacidad sobrenvenida, sus deseos y sus miedos en relación con su rol familiar, personal, profesional y social.

Conocer mejor a la persona, conocer su contexto cultural y relacional, ayudará a determinar el modo en que su cultura incide en:

- sus preferencias y sus necesidades de comunicación;
- su interpretación y su comprensión de la forma en que se comunican otras personas;
- la forma en que se establece la interlocución.

A la hora de elaborar el perfil comunicativo de la persona, hay que tener presente que algunas de las barreras personales para la comunicación pueden ser muy evidentes y otras, en cambio, casi imperceptibles y, por lo tanto, difíciles de detectar y de compensar. En términos generales, dichas barreras pueden afectar a la capacidad de la persona para las siguientes funciones:

- Para entender o comprender lo que tratan de comunicar los demás, debido a:
  - una pérdida en la audición o de visión;
  - dificultades de concentración y de memoria;
  - limitaciones para la comprensión de la comunicación verbal y no verbal;
  - deterioro de la capacidad de razonamiento;
  - atención dispersa.
- Para expresarse, debido a:
  - carencia de lenguaje y/o alternativas SAAC;
  - problemas de articulación;

### **Prestar atención a los cambios**

Conviene que las y los profesionales de apoyo presten atención a cualquier señal que pueda indicar la disminución o la pérdida de audición o de visión, en particular en el caso de personas que tienen discapacidad intelectual o sufren deterioro cognitivo; cambios como acercarse excesivamente a las personas o a las cosas, elevar el volumen de voz, no responder cuando se le habla, permanecer aislado o aislada, pueden alertar de modificaciones en la capacidad de visión y audición de la persona. Es importante recordarlo porque, a veces, ese empeoramiento puede pasar desapercibido. Si en algún momento se sospecha que se está produciendo, habrá que facilitarles el acceso a la valoración y el diagnóstico especializado correspondiente y, en su caso, al tratamiento que resulte pertinente.

- dificultades para formar palabras o frases claramente;
- dificultades para dar con las palabras idóneas en cada caso;
- dificultades para poder concretar lo que se quiere decir.
- Para integrarse en un contexto comunicativo, debido, por ejemplo, a:
  - la dificultad para integrarse en un grupo;
  - la dificultad para responder a las demandas propias de las situaciones sociales;
  - la dificultad para respetar normas, por ejemplo, problemas para respetar turnos de palabra en una conversación.

Algunas personas con dificultades de comunicación pueden recurrir a la comunicación de forma proactiva, es decir, que son capaces de iniciar la comunicación sin depender para ello del apoyo de otras personas, tienen un nivel de comprensión suficiente para hacerlo y la motivación necesaria, de modo que tienen cierto grado de autonomía en su comunicación. Como se ha visto en el capítulo anterior, en la actualidad, gracias a las nuevas tecnologías para la información y la comunicación, esta autonomía es cada vez mayor y más frecuente. A pesar de ello, también pueden enfrentarse a barreras comunicativas si quienes les escuchan tienen dificultades para entender los medios y métodos que usan para comunicarse.

En otros casos, la existencia de barreras personales más complejas determina que la comunicación sea eminentemente reactiva: reaccionan a las situaciones en el momento en el que ocurren, y lo hacen, por lo general, mediante su lenguaje corporal y su expresión facial. Parte de esa comunicación reactiva puede ser intencional –la persona parece usarla como medio de comunicación–, y parte puede ser no intencional, es decir, un reflejo o reacción no consciente. En este último caso, las personas que les apoyan se verán en la necesidad de interpretar lo que desean comunicar. Puede resultar útil recurrir a formas sensoriales y creativas de comunicación e interacción (*véase apartado 2.1. del capítulo II de la presente guía*).

Determinar el perfil personal de comunicación permitirá diseñar un programa de comunicación personalizado (no debemos olvidar que valoración e intervención son dos aspectos del mismo proceso). Para hacerlo es necesario

valorar todos estos aspectos y para ello hay que recabar información recurriendo a una o, más habitualmente, a varias de las siguientes vías (algunas de ellas ya reflejadas en la Guía de esta misma serie sobre Planificación Esencial del Estilo de Vida).

### **1.1. Métodos de valoración**

#### **1.1.1. Preguntar a la persona**

Muchas personas con dificultades de comunicación son capaces de ofrecer la información necesaria acerca de sus preferencias comunicativas por sí mismas y, en esos casos, conviene plantearles directamente las preguntas que nos ayudarán a determinar su perfil comunicativo:

- cómo desea comunicarse, es decir, qué forma o formas combinadas de comunicación desea y puede utilizar para comunicarse;
- qué necesita ella para utilizar esas formas de comunicación, es decir, qué medios requiere tener a su disposición para expresarse y/o para entender lo que otras personas le comunican;
- cómo deben actuar sus interlocutores para que ella pueda entender lo que pretenden comunicarle.

Otras personas en cambio no pueden responder por sí mismas y, en tales supuestos, será necesario recurrir a otras fuentes de información, en particular:

- a personas que les conocen bien y que son capaces de ofrecer datos muy relevantes en relación con las características de la comunicación de la persona, como se explica en el siguiente apartado 1.1.2.
- a fórmulas de observación directa, como se explica en el apartado 1.1.3.

#### **Instrumento de valoración**

*Valoración de modos y funciones de comunicación a través de entrevista.*  
Schuler, A. L., Peck, C. A., Willard, C. Y  
Theimer, K. 1989.

### 1.1.2. Hablar con otras personas

Quienes conocen bien a la persona que presenta dificultades de comunicación pueden ser de gran ayuda para señalar aspectos clave que serán de la máxima utilidad para esbozar algunas características básicas de su forma de comunicar. Las personas que conforman su círculo de relaciones (*véase la Guía de esta misma serie sobre Planificación Esencial del Estilo de Vida*), ya sean familiares, amigos y amigas, o profesionales del servicio o de un servicio del que ha sido usuaria con anterioridad, darán, con toda seguridad, pistas valiosas sobre cómo desea y cómo puede comunicarse la persona.

Con todo, es importante actuar con cierta cautela, porque a veces estas personas, tan cercanas, pueden equivocarse involuntariamente o, simplemente, ofrecer interpretaciones muy dispares de los intentos comunicativos de la persona. Por ello, cuando se recurre a estas fuentes es aconsejable registrar la información que ofrezcan las diferentes personas consultadas para luego poder comparar y contrastar sus opiniones y alcanzar acuerdos interpretativos que deberán verificarse a posteriori.

### 1.1.3. Observar a la persona

Sin perjuicio de lo anterior, sin duda, la mejor forma de adquirir un buen conocimiento de las características y preferencias comunicativas de la persona es interactuar con ella y observar sus reacciones y sus respuestas.

Esta observación se puede dar en dos tipos de contextos:

- Observación en contextos naturales. Se realiza en los contextos cotidianos de la persona y con personas conocidas para ella. Se debe prestar especial atención a los actos comunicativos espontáneos y a los actos intencionales que la persona lleva a cabo.

#### Instrumento de observación

---

*Instrumento de observación para analizar la conducta de funciones comunicativas.*  
Donnellan, A. Mirenda, P. Mesaros, R. Y Fassbender, L. 1984.

### Observación para la determinación de las necesidades y preferencias personales de comunicación

---

<b>Compartir actividades</b>	→	<ul style="list-style-type: none"><li>• Una de las mejores formas de llegar a conocer a una persona y de ir definiendo y delimitando sus necesidades, capacidades y preferencias comunicativas consiste, simplemente, en pasar tiempo con ella, compartiendo las cosas y las actividades que le gustan.</li><li>• Al hacerlo, es importante tratar de actuar de igual a igual y evitar mostrarse excesivamente directivo, porque, de ese modo, se conseguirá una aproximación más libre, y un contexto más favorable a la naturalidad y la espontaneidad en la comunicación, lo que, a su vez, facilitará el conocimiento de los diferentes medios de comunicación a los que tiende a recurrir la persona.</li></ul>
<b>Escuchar</b>	→	<ul style="list-style-type: none"><li>• Escuchar a la persona implica algo más que simplemente oírle. Gran parte de la comunicación es no verbal y, por lo tanto, habrá que observar detenidamente lo que puede estar diciendo con su lenguaje corporal, sus gestos, su mirada, su expresión facial.</li></ul>
<b>Observar la conducta</b>	→	<ul style="list-style-type: none"><li>• Es imprescindible tomarse tiempo para observar cómo reacciona la persona ante diferentes situaciones y personas, ya que orientará sobre el tipo de comunicador o comunicadora que puede ser.</li><li>• Esta observación también puede dar algunas pistas sobre su nivel de comprensión de lo que otras personas expresan.</li></ul>
<b>Esperar a que se comunique</b>	→	<ul style="list-style-type: none"><li>• Muchas personas son reacias a comunicarse y evitan hacerlo porque otras personas les interrumpen o no les dan tiempo suficiente para comunicarse a su propio ritmo.</li><li>• Observar sus reacciones, atender sus intentos comunicativos y evitar anticiparse a lo que desea comunicar aportará mucha información sobre sus formas y preferencias comunicativas.</li></ul>

---

Fte. Adaptado de "Allow Me", Irma D. Ruiters, 2000.

- Observación en contextos estructurados. Se trata de observar a la persona y de recoger información sobre el conocimiento y el uso del lenguaje en contextos específicamente diseñados o articulados al efecto, y utilizando los materiales expresamente preparados para motivar y facilitar respuestas concretas.

En el marco de la elaboración del perfil personal de comunicación, la observación y la relación directa con la persona contribuirán a evitar errores interpretativos acerca de su nivel real de comprensión, en particular, de su comprensión del lenguaje verbal y a delimitar su nivel real de comprensión.

#### 1.1.3.1. *La observación como forma de evitar interpretaciones erróneas de la capacidad de comprensión*

En efecto, a veces da la sensación de que una persona tiene un buen nivel de comprensión del lenguaje verbal, cuando en realidad es muy limitado y lo que hace es tratar de entender lo que ocurre a su alrededor interpretando formas no verbales (gestos, movimientos), señales contextuales, conductas de otras personas, rutinas, etc.

Así, por ejemplo, para algunas personas con discapacidad intelectual o con deterioro cognitivo, las palabras no tienen ningún sentido. Otras son capaces de entender una o dos palabras clave, que les son familiares en cualquier frase que se les diga. Aunque esto es una ventaja, presenta también un doble riesgo: que las familias y el personal interpreten que la persona entiende mucho más de lo que realmente entiende, y que la persona con discapacidad cometa cada vez más errores al interpretar lo que se le dice.

Este tipo de situaciones puede llevar a la familia y al personal a considerar las respuestas inapropiadas como desobediencia u obstinación, y a la persona con discapacidad a frustrarse, porque sus expectativas no se materializan (*véase el ejemplo 1 del recuadro lateral*).

En otros casos, puede ocurrir que creamos que la persona con discapacidad ha entendido porque ha respondido de forma apropiada y porque el mensaje es lo suficientemente complejo como para no considerar posible que lo ha descifrado a partir de un simple movimiento, de un gesto o de algún otro indicio contextual (*véase el ejemplo 2 en el recuadro lateral de la página siguiente*).

Algunas personas con discapacidad intelectual tienden a repetir determinadas frases y palabras continuamente: a veces parece que las

#### **Ejemplo 1**

Maite oye a dos miembros del personal hablando entre sí. En esa conversación, Paulo le pregunta a Amaia *¿al final, fuiste ayer a nadar?* Puede que Maite sólo entienda una palabra en esa frase: "nadar" y no se dé cuenta de que el mensaje no se dirige a ella, de modo que empieza a ilusionarse con ir a la piscina.

Los monitores no entienden por qué está tan animada y por qué realiza continuamente el signo de Makaton que significa "nadar". Al final se enfadan y le riñen. Maite se enfada y pega a un miembro del personal.

El personal no es en absoluto consciente de que Maite entiende muy poco el lenguaje verbal, de modo que le dan respuestas que ella no puede entender: *"hoy no te toca ir a nadar"* o *"sabes que nunca vas a nadar los martes"*. Son frases demasiado complejas y Maite, de nuevo, entenderá lo mismo: "nadar", lo que refuerza sus expectativas.

Como finalmente no va a nadar, se siente abandonada e incluso lo interpreta como un castigo del que no entiende la causa. El resultado puede ser que presente una conducta problemática.

## Ejemplo 2

- *"Venga Iñaki, ponte el abrigo que nos vamos de compras"*. Cuando Iñaki se pone el abrigo y se queda al lado de la puerta, creemos que ha entendido y que sabe a dónde va. Sin embargo, quizá sólo se haya guiado por el gesto que señalaba el armario en donde cuelga su abrigo y sabe que cuando uno se pone el abrigo es para salir a la calle.
- *"Ane, puedes llevar tu plato a la cocina y dárselo a Arantxa"*. Ane lo hace, como si hubiera entendido la frase, pero en realidad imita lo que ha visto hacer a otra persona que también acaba de terminar de comer y cuando llega a la cocina sólo está Arantxa de modo que le da el plato a ella.

utilizan de forma totalmente apropiada; otras que las dicen al azar. Esta disfunción se denomina ecolalia. Es importante tener presente que la cantidad de palabras o la claridad con la que se expresan pueden llevarnos a tener expectativas demasiado elevadas sobre sus habilidades comunicativas. Las personas con este tipo de lenguaje a menudo tienen importantes limitaciones de comprensión. Han aprendido las palabras y las frases como un conjunto de sonidos, no como un conjunto de significados, de modo que no son capaces de utilizar esas mismas palabras en una frase distinta.

Es necesario verificar si la respuesta de la persona se debe a que ha entendido lo que se le ha dicho o a la existencia de otras claves o indicios contextuales, y es importante hacerlo por las siguientes razones:

- Para ajustar nuestros mensajes a su capacidad real de comprensión.
- Para determinar cuándo puede requerir ayudas adicionales, como signos, imágenes, objetos o símbolos, que le ayuden a interpretar los mensajes verbales adecuadamente.
- Para explicar por qué se dan conductas problemáticas, lo cual tiene gran trascendencia, en la medida en que las dificultades para la comunicación constituyen una de las principales causas para la manifestación de este tipo de conductas.

Si cometemos el error de creer que una persona entiende el lenguaje verbal cuando no es así, nuestras expectativas serán demasiado elevadas, de modo que si responden de forma inadecuada o no responden, pensaremos, erróneamente, que lo hacen por desobediencia, por obstinación, por vagancia, etc., cuando en realidad el único problema es que, en esa ocasión, no hemos acompañado nuestra frase de gestos u otros indicios no verbales. Si no nos es posible determinar con precisión qué nivel de comprensión tiene realmente una persona, es bueno acompañar las frases con gestos, imágenes, señales o símbolos, porque pueden ayudarle a entender. Si no los necesita, simplemente hará caso omiso.

1.1.3.2. *La observación y la relación directa como forma de delimitar la capacidad de comprensión*

Es importante, por lo tanto, cuando comunicamos con una persona que presenta dificultades para la comunicación averiguar cuál es su capacidad real de comprensión y cuáles los medios de comunicación más ajustados a dicha capacidad.

Existen dos tipos de métodos para determinarla:

- **Métodos formales o estandarizados.** Dada la complejidad y el dinamismo de la comunicación, no es sorprendente que no existan protocolos de valoración integral de las habilidades comunicativas de la persona; los instrumentos existentes tienden a cubrir un área determinada de la comunicación o a responder a un objetivo específico de valoración; algunos de ellos se han diseñado específicamente para su aplicación a personas con discapacidad.

Por lo general, la aplicación de unos u otros instrumentos por parte de los especialistas en terapia del lenguaje se determina en función de las necesidades individuales de la persona, de su nivel de desarrollo, de sus particulares circunstancias y de la finalidad que se persigue con la valoración.

Es indispensable que las pruebas estandarizadas sean siempre aplicadas por profesionales especializados, quienes, en base a los resultados obtenidos, deberán transmitir información muy sintética, específica y práctica que oriente la actuación del personal de apoyo.

Algunas de estas pruebas estandarizadas son las siguientes:

- *Ficha de intención comunicativa.* Eugene T. Mc Donald.
- *Test Barcelona. Instrumento neuropsicométrico para desarrollado para evaluar cuantitativamente el estado cognitivo,* de J. Peña-Casanova. Ed. Masson, Barcelona, 1990.
- *Wisc-R. Escala de inteligencia de Wechsler para niños revisada.* Ed. The Psychological Corporation, New York, 1974.

- *Test de vocabulario en imágenes "Peabody"*. Ll. M. Dunn, L. M. Dunn y D. Arribas. Ed. Tea Ediciones, Madrid 2010.
- *ITPA. Test ILLINOIS de aptitudes psicolingüísticas*, de S.A. Kirk, J.J. McCarthy y W. D. Kirk. Ed. University of Illinois Press, Urbana 1967. El principal objetivo de esta prueba es detectar posibles fallos o dificultades en el proceso de comunicación (deficiencias en la percepción, interpretación o transmisión).

Interesa tener presente que se observan algunas limitaciones en los métodos formales de valoración:

- Por un lado, el equilibrio de la interacción entre quien realiza la valoración y la persona sujeta a valoración es, durante una valoración formal, necesariamente muy distinto al que se establece durante los intercambios comunicativos propios de la vida cotidiana, en los que tiende a ser más equilibrada (de igual a igual).
  - Por otro, tampoco los aspectos más pragmáticos de la comunicación son fácilmente trasladables al contexto de una valoración formal, debido a su naturaleza eminentemente contextual.
- **Métodos no formales.** Permiten verificar si la persona efectivamente está respondiendo porque ha comprendido lo que se le ha dicho verbalmente o porque ha reaccionado a otro tipo de señal no verbal:
    - Una forma de hacerlo es elaborar una lista de las frases que creemos que entiende, tratando de determinar, en colaboración con quienes mejor le conocen y en el contexto habitual, qué señales no verbales pueden estar interviniendo. Después diremos la frase en el contexto natural, pero sin utilizar ninguna señal o signo no verbal. Si no hay respuesta o si la respuesta es inadecuada, hay que tratar de introducir una señal no verbal para ver si es eso lo que determina la respuesta correcta.
    - Otra forma de hacerlo es utilizar sólo señales no verbales, sin lenguaje verbal o verbalizando algo que no tiene nada que ver con la situación. Si la persona responde correctamente a la señal no verbal, significa que es ésta la que determina la respuesta y no el lenguaje verbal.

Las formas de valoración no formales, de carácter descriptivo (cualitativo), parecen más aptas que las pruebas estandarizadas a dar cuenta del proceso interactivo y a aportar información acerca de las habilidades y de las dificultades observadas en el marco de ese proceso y en su relación con el contexto. Estas formas de valoración se basan fundamentalmente en la observación de la personas en sus diversos contextos de vida en una pluralidad de situaciones y en la interacción con la persona.

Aunque los métodos formales y no formales no siempre se aplican conjuntamente, pueden resultar muy complementarios, ya que, en determinados casos, las personas que, en el marco de un test formal y especializado, entienden, por lo menos parcialmente, el lenguaje verbal, cuando vuelven a su vida habitual y se encuentran en un entorno más ruidoso, con múltiples factores que les distraen y desconcentran, les resulta mucho más difícil entenderlo, lo que significa que su nivel funcional de comprensión es mucho más limitado de lo que podría indicar el método formal de valoración.

#### 1.2. Procedimiento de valoración

¿Cómo proceder a dicha valoración?

Cabe diferenciar diferentes fases en el proceso:

- **Fase preliminar.** Antes de iniciar de forma estructurada la valoración, conviene dedicar algunas sesiones a observar las manifestaciones conductuales espontáneas de la persona que se evalúa y aprovechar este tiempo para intentar establecer un tipo de interacción natural entre quienes van a realizar la evaluación y la persona evaluada. Estas observaciones deben registrarse.
- **Proceso de Valoración.** Tras la fase preliminar, se inicia el proceso de valoración, diferenciando diversos planos:
  - valoración del usuario y de su entorno;

- análisis y valoración de los SAAC disponibles en cada caso;
- análisis y valoración de los productos de apoyo;
- selección final de uno o varios sistemas y productos de apoyo.

Para llevar a cabo este proceso, puede resultar de utilidad recurrir a unos instrumentos que permiten sintetizar el proceso: se trata de las "**matrices para la toma de decisiones en comunicación aumentativa**" (MTD), cuyo objetivo es organizar la información necesaria para tomar la decisión óptima con relación a una intervención en personas con afectación de la comunicación oral.

Estas matrices permiten dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Cómo decidir cuando un persona necesita usar un SAAC?
- ¿Qué sistema o sistemas serán los más indicados para esta persona?
- ¿Cómo indicará los símbolos para emitir un mensaje?
- ¿Hemos elegido el sistema adecuado?
- ¿Cómo escoger los productos de apoyo adecuados?
- ¿Podemos buscar SAAC a la escritura?
- ¿Por qué puede ser indicado el uso de productos de apoyo para escribir?

Éstas MTD están formadas por redes de elementos relacionados. Cada elemento está formulado como una pregunta y las posibles respuestas que se den a esa pregunta deberán ser mutuamente excluyentes. La respuesta a cada uno de los elementos lleva al siguiente.

Debe tenerse en cuenta que las matrices deben aplicarse en diferentes momentos y contextos, de cara a recoger la mayor cantidad de información relevante para el proceso de decisión.

Es conveniente que varios profesionales intervengan a la vez en este proceso para incorporar diversos elementos de observación y diferentes puntos de análisis o para contrastar observaciones y, en su caso, descartar interpretaciones erróneas.

### 1.3. Instrumentos para registrar, aplicar y compartir el perfil personal de comunicación

Una vez realizada la valoración en los términos indicados en los apartados anteriores, es muy probable que se disponga de suficiente información sobre la persona para describir y registrar, de forma ordenada y con cierta precisión, cuáles son sus necesidades, sus capacidades y sus preferencias de comunicación.

Existen muchas formas de registrar esa información y todas ellas pueden ser útiles y complementarias para garantizar dos objetivos básicos:

- Que cualquier persona interesada y, sin duda, cualquier profesional del servicio, sea capaz de entablar una comunicación efectiva con la persona.
- Que se apliquen criterios homogéneos en la interpretación de sus intentos comunicativos.

En todos los casos, para garantizar su máxima utilidad, estos instrumentos de registro e información deben articularse en el marco de la planificación centrada en la persona. Veamos los principales:

#### Historias de vida

- Una "historia de vida" es un cuaderno biográfico, que pertenece a la persona. En él se cuenta su vida, incluyendo recuerdos de acontecimientos pasados y de relaciones personales, de lugares en los que se ha vivido, etc.; en definitiva todo aquello que ha contribuido a construir su identidad como persona y a hacer de ella quien es ahora.
- Constituye un elemento referencial básico para comunicarse con ella, en la medida en que recoge información muy relevante en relación con acontecimientos, personas, y situaciones que son muy significativas para la persona.
- La historia de vida es una ayuda complementaria en la comunicación. Es una herramienta muy válida tanto para la persona con dificultades de comunicación como para el personal de apoyo.

### Pasaportes o carnets de comunicación

- Los pasaportes de comunicación, también denominados carnets de comunicación, son un instrumento de apoyo orientado a las y los profesionales, los familiares y otras personas que pudieran entrar en relación con la persona que presenta dificultades de comunicación.
- Estos instrumentos no pretenden incluir toda la información de que se dispone sobre la persona, pero sí las principales referencias, información positiva o criterios de actuación que conviene que conozcan otras personas para que puedan prestarle apoyo de forma idónea, no sólo en su comunicación sino en otras áreas de su vida diaria. Describe capacidades y da soluciones.
- Como tales, constituyen:
  - una forma eficaz de presentar la información y de hacerla rápidamente accesible a personas de muy distintos perfiles;
  - un instrumento eficaz para facilitar los momentos de transición (por ejemplo, para transmitir la información entre unos entornos y otros);
  - un instrumento que permite orientar rápidamente a profesionales de apoyo de nueva incorporación.
- Conviene que sean:
  - Visualmente atractivos.
  - Fáciles de entender, con información clara, directa, accesible y práctica.
  - Muy personalizados.
  - Escritos en primera persona.
  - Positivos. Deben ofrecer la información de una forma positiva, orientada al empoderamiento y a favorecer que la persona sienta ganas de enseñárselo a otras personas.
  - Pueden hacerse en papel, incluyendo, en su caso, fotografías que completen, visualmente, la información escrita. También pueden hacerse en formato electrónico, y adoptan entonces la forma de un perfil multimedia, que puede incorporar texto, fotografías, vídeos y música, que completan la información.
- Principales contenidos del pasaporte:
  - Cómo digo sí, cómo digo no.
  - Cómo conviene hacerme las preguntas.
  - Cómo utilizo mejor mis posibilidades; de qué quiero hablar.
  - Lo que sé hacer sin ayuda.
  - Lo que me encanta hacer.
  - Aquello para lo que necesito ayuda.
  - Aquello que necesito que hagan en mi lugar.
  - De lo que me gusta hablar.
  - Etc.
- Ejemplos de frases de presentación personal:
  - *"Te puedes dirigir a mí, no a mi acompañante, te comprendo muy bien aunque me resulte difícil contestarte".*
  - *"Tengo una ayuda de comunicación, un tablero en mi mochila".*
  - *"Yo misma me coloco correctamente en la silla".*
  - *"Tomo los alimentos pasados o triturados".*
- Se puede encontrar un ejemplo de los mismos en el Anexo 5 de la guía.

#### Fichas de comunicación

- Son registros sencillos, pero de gran utilidad para que las y los profesionales de apoyo puedan recopilar información sobre cómo se comunica la persona.
- Hace funciones de léxico o diccionario y ayuda a comprender a las personas con graves dificultades de comunicación. En ella, se trata de describir cómo se comunica con los demás, en base a su lenguaje verbal, a su lenguaje corporal y a su conducta, y para ello se distribuye la información en cuatro apartados:
  - “¿Qué está ocurriendo?”
  - “¿Qué hace la persona cada vez que eso ocurre?”
  - “¿Cómo lo interpretamos?”
  - “¿Cómo debemos reaccionar?”
- El uso de estas fichas de comunicación en el apoyo cotidiano presenta muchas ventajas para la propia persona con discapacidad, porque permite que se sienta escuchada y que lo que es importante para ella esté más presente en su vida. También sirve para crear un registro de comunicación permanente, que perdura y evoluciona en el tiempo, y que sirve de clave de comunicación para todas las personas implicadas en la prestación de apoyos, lo que les ayuda a responder de forma más coherente y homogénea a sus intentos comunicativos.
- Se puede encontrar un ejemplo de los mismos en el Anexo 4 de la guía.

## 2. FACTORES SOCIALES

Además del perfil personal de comunicación y, en particular de las barreras personales a la comunicación, es necesario considerar en cada caso, si existen factores sociales, ajenos a ella, que inciden en su capacidad para comunicarse, conscientes de que, en algunos supuestos, las barreras sociales pueden tener mayor impacto que las limitaciones personales. Muchas de estas barreras vienen dadas por las actitudes de las personas que se encuentran en el entorno de la persona con dificultades de comunicación, que pueden hacer difícil que se comunique de forma efectiva. El personal de apoyo debe y puede ayudar a superar estas barreras, pero, sin duda, es necesaria cierta creatividad en la forma de idear y de articular los apoyos para conseguirlo.

Veamos cómo superar las principales barreras sociales.

### **2.1. Expectativas bajas**

En ocasiones, las personas con discapacidad no participan en las conversaciones, a pesar de tener capacidad para hacerlo. ¿Por qué ocurre? En muchos casos, se debe a que las personas de su entorno tienen unas expectativas tan bajas con respecto a su potencial de comunicación, a su capacidad de expresión y de comprensión, que, sin más, no les implican en las conversaciones, sino que les excluyen y tienden a hablar en su lugar. Esta actitud puede deberse al desconocimiento de las dificultades de comunicación y de las posibilidades que abren los diversos sistemas alternativos y aumentativos de comunicación. También pueden influir las propias inseguridades y prejuicios que conducen a evitar cualquier interacción por miedo a no saber cómo relacionarse.

Cuando esto ocurre, es fundamental adoptar medidas orientadas a aumentar las expectativas del entorno. Una buena forma de hacerlo es compartir el conocimiento que se tiene de la persona con otras personas cercanas –por ejemplo, quienes integran el círculo de relaciones que participa en la planificación centrada en la persona (*véase la guía de esta misma serie sobre Planificación Esencial del Estilo de Vida*)–. También es necesario permanecer atento a cualquier intento comunicativo y apoyarlo siempre, respondiendo de forma consistente y reconociendo el valor de cualquier aportación –verbal o no verbal– para contribuir a la conversación.

### **2.2. Falta de tiempo y de atención a los intentos comunicativos**

Con frecuencia, la falta de tiempo lleva a que no escuchemos o no prestemos la atención suficiente o idónea a los intentos comunicativos de la persona, lo que, sin duda, merma las posibilidades reales de que se produzca una comunicación efectiva. Otras veces, oímos lo que dice, pero no escuchamos con la atención necesaria para entender el significado del mensaje. Si esto ocurre, hay que cambiar el tipo de apoyos y el grado de apoyo cotidiano que prestamos para la comunicación, respetando el ritmo de cada persona, evitando interrumpirle, meterle prisa, acabarle las frases o mostrar impaciencia.

### 2.3. Anticipación

Otras veces, sin necesariamente pretenderlo, las personas que conforman el entorno inmediato de la persona con discapacidad tendemos a anticiparnos a sus necesidades y a sus preferencias, lo cual, de algún modo, elimina su necesidad de comunicación o, por lo menos, la reduce muy considerablemente y, en consecuencia, merma sus oportunidades reales de comunicarse puesto que desaparecen las razones que podían conducirle a ello.

Es cierto que anticiparse no siempre es negativo:

- así, en muchas ocasiones, las rutinas predecibles ayudan a una persona con autismo a reducir la ansiedad que le produce no poder predecir lo que va a ocurrir;
- también pueden ayudar a que las personas accedan rápidamente a actos, funciones y cosas que constituyen una parte esencial de su avance hacia una vida más autónoma.

No obstante, cuando una persona no tiene la oportunidad de elegir y de ejercer cierto control sobre su vida cotidiana porque su rutina está totalmente preestablecida, puede ser necesario modificar su contexto de vida o la forma en la que el personal de apoyo se comunica con ella para generar oportunidades reales de comunicación y de participación. En la siguiente tabla se ofrecen algunas pautas que pueden darnos una idea de cómo hacerlo.

Estrategias para superar las barreras sociales para la comunicación	
¿Qué significa anticiparse?	Cómo modificarlo
<p><b>Contexto físico y funcional excesivamente estructurado.</b>                      Cuando el contexto físico está excesivamente estructurado, el funcionamiento se basa en exceso en las rutinas y estas merman muy considerablemente la necesidad de comunicación.</p> <p><i>Por ejemplo: Si sus cosas están siempre en el mismo sitio y si están fácilmente accesibles, no necesitará comunicarse para preguntar dónde están o para pedir que le ayuden a alcanzarlas.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ • Tratar de introducir elementos en la vida cotidiana que rompan las rutinas y creen oportunidades durante el día para la participación en la realización de tareas y actividades.</li> <li>→ • Respetar el ritmo de la persona y darle el tiempo que necesita para hacer las cosas, para pedir ayuda o para expresar lo que piensa o siente. Sin duda, con frecuencia, es más rápido hacer las cosas en su lugar, en vez de facilitar que las haga por sí misma, pero eso no contribuye a la comunicación efectiva ni a avanzar hacia una vida más independiente.</li> </ul>
<p><b>Anticiparse de forma no verbal.</b>                      La anticipación no verbal elimina la necesidad de comunicación porque son otras personas las que asumen y ejercen el control</p> <p><i>Por ejemplo: si se mantiene la taza delante de la boca de la persona con discapacidad como diciendo ¿quieres beber?, en lugar de preguntárselo sin levantar la taza y actuando sólo una vez que ha tenido la oportunidad de responder, la única respuesta que se espera de la persona es la acción.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ • Mostrarle a la persona que se espera de ella una respuesta expresa por la que manifieste su voluntad o su deseo: mirarle con cierta expectación que indique claramente que se está esperando una respuesta y apoyar esa expresión facial con algún refuerzo complementario (por ejemplo, afirmar con la cabeza, decir "mmm", etc.).</li> </ul>
<p><b>Anticiparse verbalmente.</b>                      La anticipación verbal elimina la necesidad de comunicación debido a que se anticipan verbalmente sus respuestas.</p> <p><i>Por ejemplo: Si se le dice "¿qué quieres para cenar?" e inmediatamente después se añade "¿quieres pescado?" o si se le pregunta "¿Qué hiciste anoche? ¿Viste la televisión?". En estos casos, la respuesta está contenida en la pregunta y merma la necesidad de expresarse.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ • Respetar el derecho de las personas a expresarse por sí mismas en la medida y con los medios con que puedan hacerlo. Respetar su ritmo, no interrumpirles, no terminar sus frases, no impacientarse.</li> <li>→ • Reflexionar acerca de cada una de las rutinas que pautan la vida de la persona y preguntarse si no sería posible organizarlas de un modo que permitiera que fuera la propia persona la que ejerce el control.</li> <li>→ • Reflexionar acerca de la forma en que se le plantean las opciones y en si sería posible plantearlas de una forma más abierta que no limitara sus respuestas necesariamente a sí o no.</li> <li>→ • Intentar que sea resolutivo en su comunicación, que cuando se comunique esto le sirva para tomar decisiones sobre su vida, aunque sean cosas banales.</li> </ul>

### 3. FACTORES FÍSICOS Y AMBIENTALES

El entorno físico tiene un gran impacto en la comunicación: puede facilitarla o puede obstaculizarla, lo cual es un aspecto a tener muy en cuenta en la estructuración y el diseño de los servicios de apoyo.

En la siguiente tabla, se identifican una serie de situaciones en las que la comunicación puede verse dificultada por el entorno físico, y se proponen fórmulas orientadas a ofrecer soluciones alternativas.

Estrategias para superar las barreras físicas para la comunicación	
Barreras físicas	Cómo superarlas
<p><b>Ambiente</b> Espacios en los que la temperatura es inadecuada –demasiado frío o demasiado calor– o en los que el tipo y nivel de iluminación son inadecuados –lugares excesivamente luminosos o, por el contrario, en penumbra– y que determinan que la persona no se sienta en ellos cómoda o a gusto.</p>	<p>→ <b>Encontrar un lugar más confortable</b> Identificar espacios en los que la persona se sienta más a gusto y hacerlo con la participación de la persona; los espacios así identificados serán, sin duda, más adecuados para favorecer una comunicación efectiva.</p>
<p><b>Ruido</b> Espacios en los que hay demasiado ruido de fondo –música a un volumen excesivo, voces de otras personas, timbres de teléfonos– pueden dificultar la comunicación: la dificultad para oír lo que otro dice tiende a reducir los intentos comunicativos.</p>	<p>→ <b>Elegir un ambiente tranquilo</b> Si vemos que el exceso de ruido puede afectar a la comunicación, bien porque se nota a simple vista, bien porque la persona lo indica, conviene tratar de encontrar, con su participación, un espacio más tranquilo, más apto a la conversación.</p>
<p><b>Distracciones</b> Espacios en los que hay mucha gente alrededor y mucha actividad o movimiento, que pueden distraer y dificultar la comunicación.</p>	<p>→ <b>Elegir un ambiente menos concurrido</b> A ciertas personas les encantan los lugares concurridos y otras los odian o, por lo menos, les incomodan. Es importante saber si la persona a la que prestamos apoyo los aprecia o no y, en cualquier caso, tratar también de saber si estar en un contexto de este tipo puede dificultar o frenar sus intentos comunicativos.</p>

#### Determinar si el momento y el lugar son idóneos para la comunicación

Para establecer una comunicación efectiva con la persona será necesario considerar también el momento y el lugar en el que se da la comunicación y el impacto que los mismos pueden tener en ella, en términos de facilitación o, por el contrario, de obstaculización. En la tabla siguiente se recogen una serie de preguntas que pueden ayudar a analizar ese contexto.

- ¿Tenemos suficiente tiempo para mantener esta conversación?
- ¿Estamos a gusto? ¿Es buena la temperatura? ¿Es adecuada la iluminación? ¿La habitación está diseñada y amueblada de una forma que favorece y facilita la comunicación? ¿Es un ambiente relajado?
- ¿Hay algún tipo de distracción: música, televisión, presencia de otras personas?
- ¿Es el momento del día más adecuado para conversar? ¿Está la persona alerta? ¿Estamos ocupados en alguna otra tarea en ese mismo momento? ¿Cuánto tiempo puede estar concentrada la persona? ¿Cada cuánto tiempo deberíamos hacer un descanso?

Estrategias para superar las barreras físicas para la comunicación	
Barreras físicas	Cómo superarlas
<p><b>Desorientación</b> Espacios insuficientemente señalizados o mal señalizados.</p>	<p>→ <b>Mejorar la señalización</b> La comunicación debe servir a la persona para comprender lo que ocurre a su alrededor facilitando su autonomía y su integración en el entorno. Una de las maneras de conseguir esto es a través de la señalización alternativa que permite a la persona orientarse en un entorno físico dado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– utilizar pictogramas u otras señales en las puertas de las salas, aseos, taquillas,... para identificar cada espacio;</li> <li>– poner pictogramas u otros sistemas tales como relojes adaptados, agendas, etc. para comprender horarios, rutinas, comidas, etc.;</li> <li>– elaborar la información que existe en el servicio (normativa, carta de derechos, tablón de anuncios,...) utilizando para ello sistemas de escritura y lectura fácil.</li> </ul>
<p><b>Estrés</b> Algunas situaciones –por ejemplo, una entrevista individual o determinadas actividades en grupo– pueden resultar estresantes para la persona y dificultar que se concentre en la comunicación.</p>	<p>→ <b>Minimizar los factores estresantes</b> Es fundamental saber cuáles son los factores que determinan el carácter más o menos estresante de una situación y adoptar las medidas necesarias para evitarlos. Es importante tener en cuenta que estos factores pueden ser otros que los que nos estresan a nosotros mismos. Cada persona muestra sensibilidad hacia diferentes estímulos externos.</p>

Estrategias para superar las barreras físicas para la comunicación	
Barreras físicas	Cómo superarlas
<p><b>Cansancio</b> Cuando se tienen dificultades para expresarse o para entender lo que dicen los demás, los intentos comunicativos pueden generar cansancio. También determinadas medicaciones pueden causar somnolencia o disminuir la capacidad de concentración.</p>	<p>→ <b>Hacer un descanso</b> Interesa identificar las señales que indican que la persona está empezando a cansarse, para poder sugerir, en el momento oportuno, un breve descanso durante la conversación. Importa también, elegir las horas del día en las que se sabe que la persona está más alerta, menos afectada por la medicación que, en su caso, tome. Ser claro y conciso para no saturar sus recursos atencionales.</p>
<p><b>Sobrecarga sensorial</b> Para algunas personas con autismo o déficit de atención puede resultar muy difícil enfrentarse a diversas señales sensoriales, auditivas o visuales, a la vez. Pueden sentirse saturadas rápidamente y resultarles imposible comunicarse en ese estado.</p>	<p>→ <b>Mejorar el entorno</b> En estos casos, hay que tratar de determinar qué cambios en el entorno físico podrían ayudar a la persona a sentirse más cómoda y estar dispuestos a introducir esas modificaciones, en su caso, con los consejos y la ayuda de un especialista (por ejemplo, de un terapeuta ocupacional). Se le podría llevar a un lugar con hipoestimulación o con pocas demandas en el ambiente.</p>

#### 4. FACTORES SITUACIONALES PARA LA COMUNICACIÓN

En el ejercicio de las funciones de apoyo, es frecuente encontrarse en situaciones particularmente delicadas: por ejemplo, cuando se acompaña a la persona al médico, cuando está triste, cuando se le atiende en sus necesidades higiénicas íntimas, o cuando se tratan temas muy personales de carácter confidencial.

En estas situaciones, la calidad de la comunicación entre el personal de apoyo y la persona con discapacidad cobra un papel crucial y crítico: es indispensable centrarse en ella, asegurarse de que ninguna otra

preocupación u ocupación puede distraernos de la atención que requiere, y de que hacemos todo lo posible por entender, responder y respetar sus necesidades y sus preferencias.

La forma en la que abordemos dichas situaciones tendrá un impacto a largo plazo en las reacciones y en los sentimientos de la persona y, sin duda, en su relación presente y futura con el personal de apoyo, de modo que es fundamental poner todas las medidas que estén a nuestro alcance para garantizar que nuestra forma de comunicar es adecuada.

#### **Pautas de actuación en situaciones delicadas**

- Cuando se desea tratar con la persona una cuestión delicada o confidencial, es importante pensar previamente cuál es el lugar más idóneo para mantener esa conversación, por lo general, un lugar tranquilo en el que nadie más pueda escuchar la conversación. Esto le hará ver que entendemos que la confidencialidad y la privacidad son importantes, lo que a su vez le hará sentirse más en confianza a la hora de hablar.
- Escuchar atentamente lo que la persona está tratando de comunicar y, a continuación, reflexionar sobre lo que ha dicho. Además de ser una muestra básica de respeto, reflexionar sobre los puntos clave de la conversación puede servir también para que la persona se reafirme en su idea de que hemos entendido lo que está diciendo.
- Hacerle ver que nos damos cuenta de lo difícil y delicado que puede resultar hablar de determinados temas y que a nosotros nos pasa lo mismo cuando queremos hablar de cosas íntimas y personales.

# BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Abril Abadín, D.; Delgado Santos, C.I; Vigara Cerrato, A. (2010).** *Comunicación Aumentativa y Alternativa. Guía de referencia.* CEAPAT, Madrid.
- Bilbao, A.; Díaz, J.L. (2008).** *Guía de manejo cognitivo y conductual de personas con daño cerebral. Manual para profesionales que trabajan en la rehabilitación de personas con daño cerebral.* Secretaría de Estado de Política Social, IMSERSO, Madrid.
- ATAM-FUNDESCO (1988).** *Alternativas para la Comunicación.* Unidad de Comunicación Aumentativa. Madrid.
- Forster, S. (2008).** *Hanging Out Program. Interaction for people at risk of isolation.* Centre for Developmental Disabilities Health Victoria, Victoria.
- Goldbart, J. y Caton, S. (2010).** *Communication and people with the most complex needs: What works and why this is essential.* Mencap, London.
- Grove, N. (2000).** *See What I Mean: Guidelines to aid understanding of communication by people with severe and profound learning disabilities.* BILD, Kidderminster.
- Hansen, B. (1980).** *Aspects of deafness and total communication in Denmark.* Center for Total Communication, Copenhagen.
- Hewitt, H. (2006).** *Life Story Books for People with Learning Disabilities: practical guide.* BILD, Kidderminster.
- Mencap (2009).** *Your Guide to Communicating with People with a Learning Disability.* Mencap, London.
- Nind, M. y Hewett, D. (2001).** *A Practical Guide to Intensive Interaction.* BILD, Kidderminster.
- Ruiter, ID. (2000).** *Allow Me: A guide to promoting communication skills in adults with developmental delays.* Hanen Centre, Ontario.
- Sotillo, M. y Tamarit, J. (1993).** *Sistemas alternativos de comunicación.* Ed. Trotta., Madrid.
- Taylor, C. (2008).** *Assessment of communication in people with learning disabilities.* Advances in Mental Health and Learning Disabilities, vol. 2, nº4: 15-20.
- Thurman, S. (2009).** *Communication is a Human Right.* BILD, Kidderminster.
- Thurman, S. (2011).** *Communicating Effectively with People with a Learning Disability.* BILD, Kidderminster.
- Von Tetzchner, S. y Martinsen, H. (2005).** *Introducción a la Enseñanza de signos y al uso de ayudas técnicas para la comunicación.* Ed. Aprendizaje Visor, Madrid.
- Williams, K.; Skelhorn, L.; Sanderson, H.** *Total Communication. Person centred thinking, planning and practice.* HSA Press, Stockport.

## RECURSOS EN LA RED

<b>Sobre comunicación pre-verbal, pre-intencional y gestos primarios</b>	<a href="http://www.intensiveinteraction.co.uk">www.intensiveinteraction.co.uk</a> <a href="http://www.cddh.monash.org/products-resources">www.cddh.monash.org/products-resources</a> . "Hanging Out Program" <a href="http://www.pavpub.com">www.pavpub.com</a> . "Creative Conversations".
<b>Sobre comunicación aumentativa y alternativa</b>	<a href="http://arasaac.org">http://arasaac.org</a> (Portal aragonés de la Comunicación Aumentativa y Alternativa).
<b>Sobre objetos de referencia</b>	<a href="http://www.ace-centre.org.uk">www.ace-centre.org.uk</a> <a href="http://www.callcentre.education.ed.ac.uk">www.callcentre.education.ed.ac.uk</a> <a href="http://www.sense.org.uk">www.sense.org.uk</a>
<b>Sobre fotografías, dibujos y símbolos</b>	<a href="http://www.ace-centre.org.uk">www.ace-centre.org.uk</a> <a href="http://www.widgit.com">www.widgit.com</a> <a href="http://www.changepeople.co.uk">www.changepeople.co.uk</a> <a href="http://www.photosymbols.com">www.photosymbols.com</a> <a href="http://www.pictoselector.eu">www.pictoselector.eu</a> <a href="http://www.talkingmats.com">www.talkingmats.com</a>
<b>Sobre signos</b>	<a href="http://www.makaton.org">www.makaton.org</a> <a href="http://www.fiapas.es">www.fiapas.es</a> <a href="http://fisaac.d50.dinserver.com">http://fisaac.d50.dinserver.com</a> <a href="http://www.asociacionalanda.org">www.asociacionalanda.org</a>
<b>Sobre imágenes</b>	<a href="http://www.changepeople.co.uk">www.changepeople.co.uk</a> ; <a href="http://www.mayer-johnson.com">www.mayer-johnson.com</a> <a href="http://www.widgit.com">www.widgit.com</a> <a href="http://www.photosymbols.com">www.photosymbols.com</a> <a href="http://www.inspireservices.org.uk">www.inspireservices.org.uk</a> <a href="http://www.sayitworks.co.uk">www.sayitworks.co.uk</a>
<b>Sobre perfiles personales de comunicación</b>	<a href="http://www.communicationpassports.org">www.communicationpassports.org</a> <a href="http://www.acting-up.org.uk/">http://www.acting-up.org.uk/</a> <a href="http://www.clearforall.co.uk/training_multimedia.htm">http://www.clearforall.co.uk/training_multimedia.htm</a> <a href="http://www.videoprofiling.co.uk/">http://www.videoprofiling.co.uk/</a>
<b>Sobre contextos sensoriales</b>	<a href="http://www.joyofsound.net/index.html">http://www.joyofsound.net/index.html</a> <a href="http://www.tacpac.co.uk/index.html">http://www.tacpac.co.uk/index.html</a>
<b>Sobre lenguaje escrito accesible</b>	<a href="http://www.mencap.org.uk">www.mencap.org.uk</a> . "Am I Making Myself Clear" <a href="http://www.toby-churchill.com">www.toby-churchill.com</a> (información sobre Lighwriter). <a href="http://www.noticiasfacil.es">www.noticiasfacil.es</a>

# ANEXO 1

## FICHA DE VALORACIÓN DE INTENCIÓN Y CAPACIDAD COMUNICATIVA

FICHA DE VALORACIÓN DE INTENCIÓN Y CAPACIDAD COMUNICATIVA Eugene T. McDonald		
Nombre de la persona usuaria		
Edad		
Fecha de registro		
Diagnóstico		
I.- MÉTODO ACTUAL DE COMUNICACIÓN		
A. Interés en comunicarse	SÍ	NO
1. Parece no hacer intentos para comunicarse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Intenta comunicarse, pero se da por vencida si no se le atiende rápidamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Persiste, pero hace esfuerzos estereotipados para hacerse entender	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Persiste utilizando enfoques variados para hacerse entender	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Usa el habla para comunicarse		
1. Número estimado de palabras en su vocabulario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. El habla consiste en (marque una de las opciones)	<input type="checkbox"/> Palabras aisladas <input type="checkbox"/> Frases de 2 palabras <input type="checkbox"/> Frases de 3 o más palabras	
3. Inteligibilidad (marque una de las opciones)	<input type="checkbox"/> Puede ser entendido por cualquiera sin dificultad <input type="checkbox"/> Incluso las personas habituadas a su habla tienen dificultad para entender lo que quiere comunicar. <input type="checkbox"/> Sus sonidos son generalmente ininteligibles.	
4. Realice una lista de vocabulario expresivo de la persona y dé ejemplos de frases de varias palabras		
C. Usa vocalizaciones orales para expresarse	<input type="checkbox"/> Llora <input type="checkbox"/> Sonidos <input type="checkbox"/> Otros ruidos (describalos)	
D. Usa gestos para comunicar	<input type="checkbox"/> Deseo <input type="checkbox"/> Rechazo <input type="checkbox"/> Otros. Describa con suficiente detalle como para que otra persona que no conozca a la persona con dificultades de comunicación los reconozca.	

FICHA DE VALORACIÓN DE INTENCIÓN Y CAPACIDAD COMUNICATIVA Eugene T. McDonald		
<b>E. Señala para comunicarse</b>		
1. Brazo y mano		
<input type="checkbox"/> Señala con un dedo	<input type="checkbox"/> Mano derecha	<input type="checkbox"/> Mano izquierda
<input type="checkbox"/> Señala con varios dedos	<input type="checkbox"/> Mano derecha	<input type="checkbox"/> Mano izquierda
<input type="checkbox"/> Señala con el puño cerrado	<input type="checkbox"/> Mano derecha	<input type="checkbox"/> Mano izquierda
2. Ojos		
<input type="checkbox"/> Fijación visual binocular (con los dos ojos)		
<input type="checkbox"/> Fijación visual monocular (con un solo ojo)	<input type="checkbox"/> Ojo derecho	<input type="checkbox"/> Ojo izquierdo
<input type="checkbox"/> Mira pero no puede mantener la fijación visual		
Describa cualquier otro método de señalización que utilice		
<b>F. Usa expresiones faciales para comunicarse</b>	<b>SÍ</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
Describa las expresiones faciales y lo que subjetivamente crees que significan:		
II. QUÉ TIPO DE COSAS COMUNICA		
<b>A. Preocupaciones presentes</b>	<b>SÍ</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Deseo de comer		
<input type="checkbox"/> Deseo de beber		
<input type="checkbox"/> Deseo de atención		
<input type="checkbox"/> Deseo de ir al baño		
<input type="checkbox"/> Incomodidad		
<input type="checkbox"/> Dolor		
<input type="checkbox"/> Otros		
<b>B. Sentimientos</b>	<b>SÍ</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Alegría		
<input type="checkbox"/> Tristeza		
<input type="checkbox"/> Enfado		
<input type="checkbox"/> Buen humor		
<input type="checkbox"/> Cariño		
<input type="checkbox"/> Frustración		
<input type="checkbox"/> Otros		

FICHA DE VALORACIÓN DE INTENCIÓN Y CAPACIDAD COMUNICATIVA Eugene T. McDonald		
<b>D. Da o solicita información</b>	<b>SÍ</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Expresa idea. Ejemplo:		
<input type="checkbox"/> Propone sugerencias. Ejemplo:		
<input type="checkbox"/> Plantea preguntas. Ejemplo:		
<b>E. Se refiere a sucesos no presentes</b>	<b>SÍ</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Sucesos pasados		
<input type="checkbox"/> Comenta o pregunta sobre sucesos futuros		
III. FUNCIONES COGNITIVO-PERCEPTIVAS		
<b>A. Modalidad visual</b>		
<b>1. Atiende a estímulos visuales</b>	<b>SÍ</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
¿De qué tipo?		
¿Durante cuánto tiempo?		
<b>2. Reconoce a algunas personas</b>	<b>SÍ</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
¿A quién?		
¿Cómo lo indica?		
<b>3. Reconoce objetos comunes</b>	<b>SÍ</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
¿Cuáles por ejemplo?		
¿Cómo lo indica?		
<b>4. Reconoce reproducciones pequeñas de objetos comunes</b>	<b>sí</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
¿Cuáles por ejemplo?		
¿Cómo lo indica?		
<b>5. Reconoce dibujos-fotos</b>	<b>SÍ</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Familia		
<input type="checkbox"/> A sí misma		
<input type="checkbox"/> Animales		
<input type="checkbox"/> Objetos		

FICHA DE VALORACIÓN DE INTENCIÓN Y CAPACIDAD COMUNICATIVA		
Eugene T. McDonald		
6. Puede emparejar	<b>SÍ</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Objeto con objeto. Ejemplo:		
<input type="checkbox"/> Objeto a dibujo. Ejemplo:		
<input type="checkbox"/> Dibujo con dibujo. Ejemplo:		
<input type="checkbox"/> Formas abstractas:		
<input type="checkbox"/> Círculo con círculo		
<input type="checkbox"/> Cuadrado con cuadrado		
<input type="checkbox"/> Triángulo con triángulo		
<input type="checkbox"/> Rombo con rombo		
Otros:		
<b>B. Modalidad auditiva</b>		
1. Atiende a estímulos auditivos	<b>SÍ</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
¿De qué tipo?		
¿Durante cuánto tiempo?		
2. Responde al habla	<b>SÍ</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Sonríe cuando se le habla		
<input type="checkbox"/> Reconoce la voz de su madre o persona y referente		
<input type="checkbox"/> Responde de forma diferente a expresiones de agrado o enfado. Ejemplo:		
3. Responde a solicitudes o instrucciones sencillas: ej. mira a...; dónde está.....	<b>SÍ</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
Lista de personas:		
Lista de objetos reales:		
Lista de dibujos:		
4. Reconoce las siguientes personas, cosas o conceptos, cuando los oye:		
<input type="checkbox"/> Su nombre		
<input type="checkbox"/> Nombre de los miembros de su familia (lista)		
<input type="checkbox"/> Partes del cuerpo (lista)		
<input type="checkbox"/> Conceptos:		
<input type="checkbox"/> Más		
<input type="checkbox"/> Grande		
<input type="checkbox"/> En		
<input type="checkbox"/> Fuera		
<input type="checkbox"/> Arriba		
<input type="checkbox"/> Abajo		



FICHA DE VALORACIÓN DE INTENCIÓN Y CAPACIDAD COMUNICATIVA																		
Eugene T. McDonald																		
Marque la valoración adecuada:	Adecuada	Pobre	Muy pobre															
Labios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
Mandíbula	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
Lengua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
Paladar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
Describa:																		
Chupeteo:																		
Masticación:																		
Deglución:																		
Babeo:																		
4. ¿Cuál es su pronóstico respecto al desarrollo del habla inteligible?																		
<b>E. Control de brazo-mano-dedo</b>																		
1. Sobre una superficie plana colocada enfrente de la persona (simulando una bandeja colocada en la silla) puede señalar con precisión un dibujo o símbolo en un:																		
<input type="checkbox"/> Cuadrado de 7,5 x 7,5 cm																		
<input type="checkbox"/> Cuadrado de 5 x 5 cm																		
<input type="checkbox"/> Cuadrado de 2,5 x 2,5 cm																		
<input type="checkbox"/> Otros																		
2. Imagine que el siguiente diagrama es una bandeja de dimensiones adecuadas para la persona																		
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tbody> <tr> <td>IS</td> <td>CS(1)</td> <td>CS(2)</td> <td>CS(3)</td> <td>DS</td> </tr> <tr> <td>I</td> <td>CM(1)</td> <td>CM(2)</td> <td>CM(3)</td> <td>DM</td> </tr> <tr> <td>II</td> <td>CII</td> <td></td> <td>CDI</td> <td>DI</td> </tr> </tbody> </table>				IS	CS(1)	CS(2)	CS(3)	DS	I	CM(1)	CM(2)	CM(3)	DM	II	CII		CDI	DI
IS	CS(1)	CS(2)	CS(3)	DS														
I	CM(1)	CM(2)	CM(3)	DM														
II	CII		CDI	DI														
Observe cómo la persona señala las imágenes en las diferentes secciones del tablero e indique la calidad de su señalización escribiendo la letra adecuada en los cuadros:																		
<input type="checkbox"/> Señale con precisión y rapidez																		
<input type="checkbox"/> Señale con precisión pero con esfuerzo																		
<input type="checkbox"/> Señale en el área pero no puede especificar más de 2 símbolos en esta área																		
<input type="checkbox"/> Señale en el área pero no puede especificar más de 1 símbolo en esta área																		
<input type="checkbox"/> La señalización es tan imprecisa y se acompaña de tanto movimiento involuntario o aumento indeseable de tono muscular que no se deberán colocar imágenes en esta área																		

FICHA DE VALORACIÓN DE INTENCIÓN Y CAPACIDAD COMUNICATIVA				
Eugene T. McDonald				
<b>Izquierdo</b>	<b>Centro superior</b>	<b>Centro medio</b>	<b>Centro inferior</b>	<b>Derecho</b>
<input type="checkbox"/> Superior (IS)	<input type="checkbox"/> (1)	<input type="checkbox"/> (1)	<input type="checkbox"/> Izquierdo (CII)	<input type="checkbox"/> Superior (DS)
<input type="checkbox"/> Medio (IM)	<input type="checkbox"/> (2)	<input type="checkbox"/> (2)	<input type="checkbox"/> Derecho (CDI)	<input type="checkbox"/> Medio (D)
<input type="checkbox"/> Inferior (II)	<input type="checkbox"/> (3)	<input type="checkbox"/> (3)		<input type="checkbox"/> Inferior (DI)
V. DESARROLLO SOCIAL-EMOCIONAL				
<b>A. Interacciones</b>				
1. Parece contentarse con el papel de receptor pasivo de atención		<b>SÍ</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>	
2. Inicia interacciones sociales con otras personas		<b>SÍ</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>	
Señale con quién:				
Describa cómo responde la persona				
<b>B. ¿Cuáles son las actividades favoritas de la persona?</b>				
<b>C. ¿Qué es lo que no le gusta o le parece desagradable?</b>				
<b>D. ¿Cómo responde cuando los demás no entienden sus esfuerzos comunicativos?</b>				

# ANEXO 2

## INSTRUMENTO DE OBSERVACIÓN PARA ANALIZAR LA CONDUCTA DE FUNCIONES COMUNICATIVAS

FUNCIONES	Agresión	Vocalizaciones raras	Conductas orales inapropiadas	Rituales perseverativos	Conducta autolesiva	Autoestimulación	Rabieta	Expresión facial	Mirada de aversión	Mirada fijamente pasiva	Mirada activa	Abrazando/ besando	Proximidad	Manipulación de objetos	Acercándose	Empujando/ tirando	Extendiendo manos / agarrando	Corriendo	Tocando	Tocando las manos de otros	Se revuelve / se marcha	Risa / risa tonta	Grito / alarido	Gimoteando / llorando	
	<b>I. INTERACTIVA</b>																								
<b>A. PETICIÓN DE:</b>																									
Atención																									
Interacción social																									
Interacciones de juego																									
Afecto																									
Permiso para abordar una actividad																									
Acción de receptor																									
Ayuda																									
Información / aclaración																									
Objetos																									
Comida																									
<b>B. NEGACIONES:</b>																									
Protesta																									
Rechazo																									
Cese																									
<b>C. DECLARACION / COMENTARIOS:</b>																									
Sobre sucesos/ acciones																									
Sobre objetos / personas																									
Sobre errores / confusiones																									

**ANEXO 2.** Instrumento de observación para analizar la conducta de funciones comunicativas

FUNCIONES	Agresión	Vocalizaciones raras	Conductas orales inapropiadas	Rituales perseverativos	Conducta autolesiva	Autoestimulación	Rabieta	Expresión facial	Mirada de aversión	Mirada fijamente pasiva	Mirada activa	Abrazando/ besando	Proximidad	Manipulación de objetos	Acercándose	Empujando/ tirando	Extendiendo manos / agarrando	Corriendo	Tocando	Tocando las manos de otros	Se revuelve / se marcha	Risa / risa tonta	Grito / alarido	Gimoteando / llorando		
	Afirmación																									
Saludo																										
Humor																										
<b>D. DECLARACION / SENTIMIENTOS:</b>																										
Anticipación																										
Aburrimiento																										
Confusión																										
Miedo																										
Frustración																										
Sentimientos de ofensa																										
Dolor																										
Placer																										
<b>II. NO INTERACCIÓN</b>																										
A. REGULACIÓN PROPIA																										
B. REPETICIÓN																										
C. HABITUAL																										

Fte.: Donnelan, A.; Miranda, P.; Mesaros, R. y Fassbender, L. (1984). "A strategy for analyzing the communicative functions of behavior". *Journal of the Association for Persons with Severe Handicaps*, 2, 201-212.

# ANEXO 3

## VALORACIÓN DE MODOS Y FUNCIONES DE COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE ENTREVISTA

CUESTIONARIO INICIAL	Llanto	Agresión	Rabieta / autolesión	Mirada pasiva	Proximidad	Tocando las manos de otros	Tocando / moviendo la cara de los demás	Extender las manos / agarrar	Se revuelve / se marcha	Vocalización / ruido	Mirada activa	Da objetos	Gestos / señalización	Expresión facial	Sacude la cabeza "no" / inclina "sí"	Entonación	Ecolalia inapropiada	Ecolalia apropiada	Un signo / frase	Una palabra / frase	Estructura hablada + compleja	Estructura signada + compleja
	<b>1. Peticiones de afecto/interacción. SI QUIERE QUE...</b>																					
El adulto se siente cerca																						
El compañero/a se siente cerca																						
El compañero no discapacitado se siente cerca																						
El adulto le mire																						
El adulto le haga cosquillas																						
El adulto le acurruque/ abraze																						
Sentarse sobre el regazo del adulto																						
Otros:																						
<b>2. Peticiones de acción del adulto. SI QUIERE QUE...</b>																						
Le ayude con el vestido																						
Le lea un libro																						
Jugar al balón/ con un juego																						
Salir/ ir de tiendas																						
<b>3. Peticiones de objetos/comida o cosas. SI QUIERE...</b>																						
Un objeto fuera de su alcance																						
Una puerta/recipiente cerrado																						
Una comida favorita																						
Música/radio/televisión																						
Teclas/juguete/libro																						
Otros:																						

<b>4. Protesta: ¿QUE HACE SI...</b>															
Se le cambia una rutina común?															
Se le quita su juguete/comida favorita?															
Se le deja sin el paseo deseado?															
El adulto termina la interacción?															
Se le exige algo que no quiere hacer?															
<b>5. Declaración/ comentario: SI QUIERE...</b>															
Mostrarte algo															
Que tú mires algo															
Otros:															

Fte.: *Valoración de modos y funciones de comunicación a través de entrevista: valorando las capacidades comunicativas de personas con lenguaje limitado.* De Schuler, A.L., Peck, C.A., Willard, C. Y Theimer, K. (1989)

# ANEXO 4

## FICHAS DE COMUNICACIÓN

FICHA 1. QUÉ TENEMOS QUE HACER PARA COMUNICARNOS CON JON		
Queremos comunicarle a Jon que:	Para que Jon lo haga cuando nosotros...	Y después:
Es hora de levantarse.	Llamamos a la puerta de su habitación y luego la abrimos.	Le animamos a que continúe con su rutina de la mañana.
Es hora de ir al aseo.	Preparamos el baño y cuando está preparado, abrimos la puerta de su habitación.	Le animamos a entrar al aseo.
Es hora de afeitarse.	Le enseñamos la maquinilla y la espuma de afeitar.	Le animamos a aplicarse la espuma de afeitar y le prestamos apoyo para afeitarse.
Es hora de lavarse el pelo.	Le enseñamos el champú.	Le animamos a aplicarse el champú y le ayudamos a lavarse el pelo.
Es hora de vestirse.	Le enseñamos o el señalamos su ropa.	Le animamos a vestirse, indicándole progresivamente lo que tiene que hacer para ponerse el pantalón, la camiseta, etc.
Es hora de desayunar, comer o cenar.	Le enseñamos la comida y le animamos a que entre al comedor.	Le animamos a sentarse en la mesa y a empezar a comer.
Es hora de tomar la medicación.	Le enseñamos las pastillas o la jeringa.	Le animamos a sorber la medicación.
Es hora de lavarse los dientes.	Le enseñamos su cepillo de dientes.	Le animamos a ir al baño y a cepillarse los dientes.
Es hora de ir al WC.	Le enseñamos un pañal.	Le ayudamos a dirigirse hacia el WC dirigiéndole y guiándole con una leve sujeción del codo.
Es hora de salir.	Le señalamos sus botas.	Le ayudamos a ponerse las botas y le animamos a dirigirse hacia la puerta y a salir.
Es hora de ir a dar una vuelta en coche.	Le enseñamos las llaves del coche o repiqueteamos las llaves.	Le animamos a que se dirija hacia el coche.
Es hora de ir a tomar algo.	Le enseñamos una foto de un refresco que le gusta.	Le acompañamos hasta el bar.

## FICHA 2. CLAVES DE COMUNICACIÓN

Los mensajes que se emiten durante la comunicación pueden clasificarse en dos grandes grupos:

- **Mensajes intencionados:** se dan cuando una persona parte de una idea que desea transmitir, decide cómo le gustaría expresarla e intenta hacerlo recurriendo para ello al lenguaje verbal, al lenguaje de signos o al lenguaje gestual. Una subcategoría de este grupo serían los mensajes subliminales, que son los que esconden en el trasfondo del mensaje verbal o gestual que se transmite intencionadamente.
- **Mensajes no intencionados:** pueden considerarse reacciones naturales y espontáneas de la persona a su entorno, en expresión de sus sentimientos. Por ejemplo, una persona puede ponerse a llorar porque está triste, sin que su intención sea comunicar que lo está; simplemente ocurre, y esa conducta nos indica que está triste, que sufre.

Algunas personas con discapacidad, en particular cuando se trata de personas con discapacidad intelectual o con deterioro cognitivo, envían principalmente mensajes no intencionados y, en cambio, muy pocos mensajes intencionados, porque no han aprendido el significado de la comunicación o porque lo han perdido. Otras envían mensajes intencionados, pero lo hacen utilizando un código propio de señales, que han desarrollado por sí mismas y que puede resultar muy difícil de entender para cualquier otra persona.

Esto determina que, en función de las circunstancias, la comunicación pueda resultar difícil y que sea esencial prestar mucha atención a cualquier intento de comunicación, sea cual sea la forma que adopte, porque si conseguimos descifrar su mensaje, tendremos la clave para contribuir a su desarrollo futuro y para fomentar su participación en el entorno y su aceptación desde el entorno.

Con el fin de mejorar la comprensión de sus intentos de comunicación, es necesario chequear, descifrar, interpretar y registrar las formas de comunicación de la persona en lo que podemos denominar un "perfil personal de comunicación".

Para ello, conviene elaborar, en el marco de la planificación individual, una ficha de comunicación. Esta ficha de comunicación hace funciones de léxico o diccionario y ayuda a comprender a las personas con graves dificultades de comunicación. En ella se trata de describir cómo se comunica con los demás, en base a su lenguaje verbal, a su lenguaje corporal y a su conducta, y para ello se distribuye la información en cuatro apartados:

- *En el apartado, titulado "¿Qué está ocurriendo?", debe tratar de recogerse con la mayor precisión posible las diferentes circunstancias o sucesos que pueden ocurrir o plantearse a lo largo del día.*
- *En el apartado "¿Qué hace la persona cada vez que eso ocurre?", debe describirse con claridad cómo suele comportarse la persona –las características de su conducta– en cada una de esas circunstancias, lo que ayudará a quienes no la conocen a reconocer su intento de comunicación. En algunos casos, es difícil describir una conducta (por ejemplo, cuando se trata de expresiones faciales) y, en tales supuestos, una fotografía o un vídeo pueden ser la forma más útil y expresiva de explicarlo.*
- *En el apartado titulado "¿Cómo lo interpretamos?", debe tratar de recogerse lo que las personas que conocen y tratan habitualmente con esa persona creen que significa la conducta, es decir, cómo la interpretan; cuando exista más de una interpretación posible para una misma conducta, es importante señalarlas todas.*
- *En el apartado, titulado "¿Cómo debemos reaccionar?", debe indicarse cuál es la pauta que deben adoptar para responder a esas conductas las personas que le apoyan, con el fin de garantizar cierta coherencia y consistencia en el patrón de respuesta.*

Lo más sencillo suele ser rellenar la ficha de comunicación empezando primero por las dos columnas del medio y después trabajar sobre las dos columnas de los extremos.

¿Qué está ocurriendo?	¿Qué hace la persona cada vez que eso ocurre?	¿Cómo lo interpretamos?	¿Cómo debemos reaccionar?
..... ..... .....			
..... ..... .....			
..... ..... .....			
..... ..... .....			
..... ..... .....			
..... ..... .....			
..... ..... .....			
..... ..... .....			
..... ..... .....			

FICHA 2. CÓMO SE COMUNICA MADDI CON NOSOTROS			
¿Qué está ocurriendo?	¿Qué hace Maddi cada vez que eso ocurre?	¿Cómo lo interpretamos?	¿Cómo debemos reaccionar?
Maddi está comiendo.	No come el pastel.	Quizá no se siente bien.	Tomar su temperatura y, en su caso, llamar al médico.
	Escupe la comida.	No quiere comer más.	Dejar de darle de comer e incluso tapar la comida o apartarla de su vista.
	Abre la boca.	Está preparada para otra cucharada.	Darle otra cucharada.
Maddi está sentada en su silla de ruedas.	Comienza a agitar los brazos y a quejarse	Puede sentirse incómoda (hay momentos en los que no puede controlar sus brazos y en esos momentos no quiere comunicarse).	Primero, intentar cambiarle de posición. Si eso no funciona, pasarle de la silla al sillón, por ejemplo.
Ocasionalmente.	Maddi agita violentamente los brazos, aprieta los dientes y no duerme durante 36 horas seguidas.	Puede ser un problema médico.	Observarle y llamar al médico.
Cuando se le cepillan los dientes o se le lava la cara.	Maddi se muerde la mano	Tiene mucho dolor.	Trate de fijarse en cuál era la postura justo antes de empezar a morderse la mano.
	Maddi se pasa tres días seguidos durmiendo casi todo el tiempo.	Puede ser un problema médico.	Observarle y llamar al médico.
	Maddi permanece sentada en silencio.	Está contenta y le gusta lo que está haciendo.	Dejar que siga así, no molestarle.
	Maddi hace muecas.	No quiere que le toquen.	Dejarle sola, si es posible.

# ANEXO 5

## PASAPORTES DE COMUNICACIÓN

### EJEMPLO 1

#### ¡IMPORTANTE!

Lee tranquilamente los datos que aparecen en este carnet.

#### DATOS PERSONALES:



Nombre: .....

Dirección: .....

Tfno personal: .....

Tfno familiar: .....

Tfno CAP: .....

*¡NO OLVIDES QUE LO MÁS IMPORTANTE ES QUE NO CUNDA EL PÁNICO!  
Soy una persona normal, te entiendo perfectamente lo que me estas diciendo.  
Me comunico mediante un tablero de comunicación que señalo con la mirada.  
Lo llevo pegado al lado de mi pierna derecha.  
En el mismo tablero, en la parte trasera,  
tienes las pautas para poder comunicarte conmigo.*

## EJEMPLO 2

Me llamo	
<b>Soy una persona muy especial ya que</b>	
<b>Tengo unos puntos fuertes</b>	
<b>Y también algunos puntos débiles</b>	
<b>Me gusta mucho</b>	
<b>Y no me gusta nada</b>	
<b>Me pone nervioso que</b>	
<b>Me tranquiliza que</b>	
<b>Hay que tener cuidado con algunos aspectos de mi salud</b>	
<b>Otras cosas que se deben tener en cuenta cuando estás conmigo</b>	

# ANEXO 6

## FICHA DE HISTORIA COMUNICATIVA

Nombre de la persona usuaria: .....

Fecha de última revisión: .....

Diagnóstico: .....

Descripción de medio/ tipo de comunicación: .....

Medio comunicativo: .....

Nivel de comprensión: .....

Nivel de expresión: .....

Nivel morfológico: .....

Movilidad en relación con la comunicación: .....

Observaciones:

.....

.....

.....

Historial comunicativo:

.....

.....

.....

Fecha	Centro	Sistema o descripción de medio de comunicación	Soporte, señalización, acceso al ordenador...	Observaciones: motivo de cambio de SAAC
1990	Colegio...	Bliss, (200 imágenes), estructura simple de frase.	Tríptico, señala con dedo corazón de mano izquierda.  Acceso al ordenador: opciones de accesibilidad (Stickykeys, filterkeys, togglekeys, mousekey (velocidad media alta). Necesita carcasa en teclado.	Gran intención y motivación comunicativa.  Se plantea utilizar el ordenador como herramienta de comunicación autónoma (word)
1998		Salto a Tablero silábico-fonético.	Tablero silábico-fonético que señala con dedo corazón de mano izquierda. Pendiente sujeción a silla	Salto a la lecto-escritura
2005	CAP	Ordenador portátil,	teclado virtual (Click-N-Type), ratón virtual (smartnav + point-n-click), síntesis de voz	Avance tecnológico

# ANEXO 7

## TABLERO SILÁBICO-FONÉTICO

Delante de ti tienes mi tablero de comunicación. Mi manera de señalizarlo es mediante la mirada.

Está compuesto por 25 grupos de cuadrados y cada uno de ellos contiene a su vez 9 cuadraditos (3x3) enmarcados cada uno de ellos en colores diferentes y que igualmente contienen letras y sílabas.

Mi sistema de comunicación es de código visual que me permite expresar la sílaba que deseo:

1. Señalo el grupo al que pertenece la sílaba
2. El color que enmarca dicha sílaba.

Cada grupo de cuadrados tiene en su parte superior un nº. Y cada cuadro interior de esos 9, tiene un color, que corresponde en posición con unos rectángulos que hay en las esquinas de mi tablero; el nº5 (blanco) está en el centro del tablero.

En este tablero como puedes ver falta el nº 0. Este nº lo señalo mirando bruscamente hacia la parte derecha fuera del tablero.

### MODO DE SEÑALIZACIÓN:

#### A. Procedimiento:

- Primero señalo el número por el que comienza el cuadrado al que me refiero. Puede ser de un solo nº (y un color) o de 2 números (y un color). Por ejemplo: el grupo 7 o el grupo 25. Por lo tanto señalo arriba derecha para el 7 (desde **mi** derecha) y para el 25 señalo izquierda centro (el 2) y enfrente centro (el 5).
- En segundo lugar señalo el color. Si miro hacia abajo y hacia la derecha quiere decir que es el color rosa (donde está el 9).

Cojamos por ejemplo el cuadrado del nº1. La letra A lleva el color rojo y está en la parte superior izquierda del cuadrado. De igual forma, el color rojo, está en la parte superior izquierda del tablero silábico. Si señalo izquierda-arriba 2 veces (1 y rojo), es la A. Si señalo 3 veces (1-1 y rojo) es 11 rojo, la F. Y así sucesivamente con los demás colores y sílabas reflejadas.

Si mi señalización no es lo suficientemente clara pídemme que exagere el movimiento de mi cabeza como si tendría un tablero que fuera mucho más grande.

Siempre debes preguntarme si lo que estás entendiendo es correcto. Por ejemplo: ¿es el 1? ¿ es el color rojo?

**Ten en cuenta que las combinaciones posibles pueden ser de un número y un color, o bien de dos números y un color.** También ten en cuenta que **no existen combinaciones de números más allá del nº 25.**

*Ejemplos: para señalar la sílaba CO.*

*Señalo el **1**- (esquina superior izda)*

*Señalo el **8**- lado derecho, en el centro*

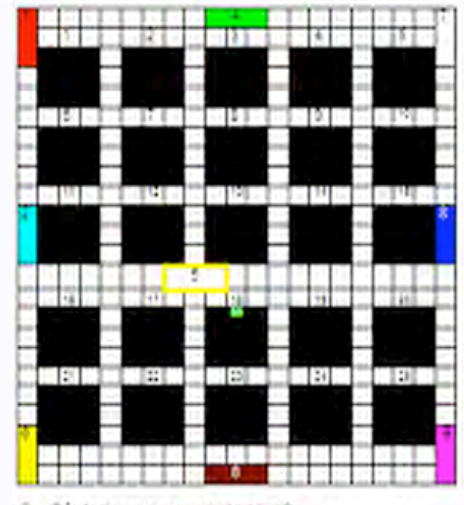
*Señalo el 4- esto es señalo el color **VERDE***

### **B. ¿Dónde tienes que poner el tablero?**

El tablero tienes que colocarlo enfrente de mí, y con las letras hacia mí de tal forma que seas capaz de averiguar la dirección de mi mirada. Hay algunas personas que se fijan más en el ojo derecho, y otras en la cabeza en global. Todo es entrenarse.


Si quiero que cojas el tablero, miro abajo y a la derecha. Si te equivocas, no te preocupes, estoy acostumbrada a los torpes porque tengo una monitora que lo hace peor que mi abuela cuando empezaba, y aún y todo nos vamos soportando. Tengo humor y paciencia para rato.

GRACIAS POR QUERER COMUNICARTE CONMIGO  
Y QUE SEPAS QUE MUCHA GENTE LO HA CONSEGUIDO



# ANEXO 8

## INSTRUCCIONES PARA EL USO DEL SOFTWARE "THE GRID"

1. Antes de arrancar el ordenador, conectar el "marciano"(Smartnav)\* donde está el punto rojo en el teclado.
2. Coloca la pegatina en la frente de ..... sin que el pelo se la tape. Sino en la nariz.
3. Coloca el marciano centrado en la parte superior de la pantalla.
4. Enciende el ordenador.
5. Verás cómo al poco tiempo el marciano empieza a parpadear. Para que funcione tiene que estar en verde.
6. Para que ..... maneje el cursor cómodamente, el cursor tiene que estar bien orientado (la pegatina tiene que estar enfrente del marciano y a la misma altura).
7. Para comprobar esto puedes moverte por los diferentes programas con las teclas ALT y Tab. Cuando esté resaltado el símbolo  suelta las teclas y comprueba que el punto amarillo esté en el centro. La posición correcta es la siguiente:  
Si ..... está trabajando y quieres deshabilitar el marciano: F9



\* Smartnav: ratón por control remoto

# ANEXO 9

## TRASTORNOS DEL HABLA Y DEL LENGUAJE QUE INCIDEN EN UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA

Trastornos del habla y del lenguaje que influyen en una comunicación efectiva				
ORIGEN DEL TRASTORNO		PATOLOGÍA		OBSERVACIÓN - ENFERMEDADES
<b>Trastorno del habla</b>	Alteración en la articulación de las palabras o de su fluencia o ritmo.	• Trastorno de la articulación	Dislalia	Inmadurez en la pronunciación. En el castellano los fonemas más afectados son S, D, R, L (Frecuentes entre la población)*.
		• Trastorno del ritmo y la fluencia	Disfemia	Discapacidad intelectual y personas extremadamente ansiosas. En el caso de ser adquirido se debe a disfluencias por lesiones corticales o subcorticales.
			Taquifemia	Tartamudez*.
<b>Trastorno del lenguaje</b>	Incapacidad para comprender o expresar una idea. Pueden clasificarse en comprensivas o expresivas. Importante valoración sensorial, motora e intelectual para diagnóstico.	• Retraso simple del lenguaje		La adquisición del lenguaje no corresponde con la de su edad cronológica pero evoluciona adecuadamente no afectando a la comprensión*.
		• Disfasia o Trastorno de la comunicación.		La adquisición del lenguaje no corresponde con la de su edad cronológica y además evoluciona sin progresos. Los afectados presentan alteración persistente en la comprensión, procesamiento y uso del lenguaje. No asociado a Retraso Mental.
		• Afasia. Alteración adquirida del lenguaje, en el cual se observa un desarrollo previo normal y posteriormente alteraciones en la comprensión y/o expresión.		– Puede ser secundaria a Accidente cerebro vascular, Traumatismo Craneo encefálico, lesión tumoral, malformativa o infecciosa. – Síndrome de afasia-epilepsia (Landau-Kleffner).
<b>Alteración de órganos fono-articulatorios</b>	Trastornos de la orden y control de la motricidad faringobucal.	• Hipoacusia		– De conducción (por otitis media aguda, agenesia, traumatismo). – Sensorineural (secundaria a asfixia neonatal, ototoxicidad, enfermedades metabólicas, tumores del SNC, causas genéticas,...).
		• Disglosia		Por malformaciones velopalatinas, labiales, linguales, laríngeas, maxilodentarias de origen congénito, traumático, postumoral,...
		• Disartrias: dificultad en la articulación de las palabras debido a una causa neurológica.		<b>Congénita</b> – Parálisis labio-gloso-faringeas (Síndrome pseudobulbar aislado o formando parte de PCI). – Disartrias cerebelosas. – Disartrias graves y afemias en PCI atetósicas. – El lenguaje está por estructurar. <b>Adquirida</b> – Lesiones neurológicas periféricas o centrales: traumáticas, vasculares. – Enfermedades degenerativas (Parkinson, Corea Hungtinton, ELA, Distonías,...) – Aquí el lenguaje ha estado estructurado.

Trastornos del habla y del lenguaje que influyen en una comunicación efectiva		
ORIGEN DEL TRASTORNO	PATOLOGÍA	OBSERVACIÓN - ENFERMEDADES
<b>Trastornos psicolingüísticos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Retraso mental. Retraso global en la maduración neurológica y sensorial. En el lenguaje se identifica un retraso en su adquisición y pragmática inadecuada.</li> </ul>	Contenido y comprensión del lenguaje afectado. Se puede asociar a dislalias y disfemia. – Rett, Angelman, Esclerosis tuberosa, Down, X-frágil,...
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autismo y su espectro</li> </ul>	Se caracteriza por un desarrollo del lenguaje alterado y retrasado, presencia de ecolalias y voz atónica.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mutismo selectivo</li> </ul>	Condición caracterizada por habla y lenguaje adecuados pero bloqueado ante determinadas situaciones.

\*No asociada a una discapacidad.

Fte.: Centro de Autonomía Personal del Instituto Foral de Bienestar Social de la Diputación Foral de Álava. Vitoria-Gasteiz.



# BUENAS PRÁCTICAS

## En la atención a personas con discapacidad

Esta Guía sobre Comunicación se enmarca en el Proyecto Vivir Mejor, promovido por la Diputación Foral de Álava con la finalidad principal de contribuir a orientar a los servicios hacia un modelo de atención centrado en mejorar la calidad de vida de las personas a las que atienden.

Este modelo de atención se articula en torno a la paulatina incorporación, en los diferentes servicios, de los enfoques, conceptos y pautas de atención más avanzadas:

- Paradigma y Modelo de Apoyos.
- Planificación Centrada en la Persona.
- Concepto y dimensiones de Calidad de Vida.
- Apoyo Conductual Positivo.

Esta nueva visión conlleva el reto de adaptar las pautas de trabajo de quienes, como profesionales, intervienen en la atención a las personas con discapacidad, tanto cuando su función se centra en la planificación y en la intervención técnica, como cuando consiste en la organización, el funcionamiento y la atención cotidiana en los servicios. Implica así mismo, necesariamente, un cambio en las actitudes de todas las personas involucradas: sin duda, las de las y los profesionales, pero también las de las propias personas usuarias y sus familiares. Implica, en definitiva, un esfuerzo conjunto por vencer una natural resistencia al cambio.

Confiamos en que esta Guía de Buenas Prácticas, como el conjunto de los materiales formativos elaborados y consensuados en el marco del Proyecto Vivir Mejor, contribuya a ello.