

Teleasistencia avanzada en Castilla y León

Servicios de

**Apoyo al mantenimiento de la salud y
seguimiento de la atención a las personas
dependientes**

**Seguimiento proactivo y apoyo al cuidador.
Cuidar y autocuidado del cuidador**

**ARGUMENTARIO: 2.-
Habilidades de comunicación**

Versión 3



ÍNDICE

1. ASPECTOS GENERALES SOBRE LA COMUNICACIÓN	3
2. CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS QUE SE ATIENDEN	4
3. CONSEJOS PARA EL TRATO DE PERSONAS USUARIAS	5
3.1. Personas mayores.	5
3.2. Personas afectadas por demencia.	6
3.3. Personas en situación de dependencia.	7
3.4. Personas afectadas por dificultades auditivas.	8
3.6. Personas afectadas por patología psíquica e intelectual	9
4. LA ESCUCHA ACTIVA	10
5. LA FIGURA DEL CUIDADOR DE PERSONAS CON ALZHEIMER U OTRAS DEMENCIAS	12
5.1. Consejos generales para que los cuidadores afronten el cuidado de la persona con Alzheimer u otras demencias.	12
5.2. Comunicación con cuidadores de Alzheimer u otras demencias.	14
6. CÓMO AFRONTAR DISTINTAS SITUACIONES	15
6.1. Situaciones dolorosas y de pésame.	15
6.2. Quejas o reclamaciones.	16
6.3. Afrontamiento de llamadas con elevado nivel de estrés.	18

1. ASPECTOS GENERALES SOBRE LA COMUNICACIÓN

El principal objetivo del Servicio de Teleasistencia Avanzada es ofrecer una atención lo más cercana y cálida posible, transmitiendo su idiosincrasia a través de los valores a tener en cuenta:

- Compromiso con los usuarios: La satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas usuarias es uno de los compromisos principales del Servicio, convirtiéndose en requisitos para poder atenderlos y cumplirlos.
- Vocación de servicio: Es sentir y demostrar devoción y convicción por lo que se hace en el día a día en contacto con las personas usuarias.
- Responsabilidad social: Se trata del compromiso u obligación que tenemos tanto entre nosotros y las personas usuarias, como para la sociedad en su conjunto.
- Calidad de servicio: Todos los esfuerzos del Servicio de Teleasistencia Avanzada están orientados a proporcionar un servicio de calidad a las personas usuarias.
- Cooperación con las familias: El Servicio de Teleasistencia Avanzada orienta su trabajo en común llevado a cabo junto a las familias orientadas a mejorar la calidad de vida de las personas usuarias.

2. CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS QUE SE ATIENDEN

Los colectivos que engloban a las personas usuarias son:

- Personas en situación de dependencia
- Personas cuidadoras

Se hace imprescindible **conocer a estas personas**, acercarse a sus necesidades, derechos e intereses y descubrir las posibilidades de cada individuo en materia de comunicación con los demás, autonomía en su vida cotidiana, adquisiciones cognitivas y capacidad de aprendizaje.

Queda patente el hecho de que, independientemente de la situación que haya derivado su estado de dependencia, se trata, por un lado, de la atención a personas adultas y por otro, la atención a niños o jóvenes. Son colectivos muy distintos y que entre ellos el trato debe estar adaptado a las características de cada uno. Se indican más adelante algunas recomendaciones para la atención a cada colectivo.

Por otro lado, hay que tener muy en cuenta la atención hacia sus **cuidadores**, ya que en muchos de los casos van a ser el contacto y en la práctica, la persona con la que se trate, siendo el interlocutor de la persona usuaria.

3. CONSEJOS PARA EL TRATO DE PERSONAS USUARIAS

Durante toda la llamada es importante mantener un tono cordial y cercano, pero manteniendo siempre la máxima educación.

Es importante utilizar su nombre de pila durante la conversación, de esta forma la persona tiene siempre presente que le hablamos a ella y no sentirá que le trasladamos un discurso aprendido que repetimos mecánicamente.

A continuación, se muestran algunas particularidades dependiendo del colectivo al que nos dirijamos.

3.1. Personas mayores.

- Intentar Hablar siempre de “usted” a aquellas personas usuarias mayores de edad (con 18 o más de 18 años): aunque se pueda alcanzar con las personas usuarias cierto grado de confianza, no se les debe tutear, excepto si durante el transcurso de la conversación la persona usuaria o cuidador mayor de 18 años nos insiste en que nos dirijamos a ella de “tú”.
- Mantener frente a ellos una actitud positiva y alegre. Tener gestos de afecto habituales, pero siempre con respeto, intentando no caer en actitudes paternalistas.
- Escucharles y atenderles con paciencia, por su edad y a veces por otras enfermedades, sus habilidades se ven mermadas.
- Animarles a que estén activos el máximo tiempo posible. Motivarles en actividades como leer el periódico, revistas, ver la televisión o escuchar la radio, como medio de información actual, además de, si su salud lo permite, fomentar la amistad y comunicación.
- Utilizar un lenguaje claro y sencillo, sin dar muestras de excesiva confianza. Se debe, además, evitar el uso de los diminutivos, por ejemplo: “...un momentito...”. Este aspecto es muy habitual en las conversaciones, pero con el tiempo puede corregirse.
- Introducir temas de conversación interesantes y motivadores para la persona usuaria, para ello, se recabará información recogida en la vivienda y se adaptará a las características y tipología a la que pertenece.
- Atender a las características sensoriales de la persona mayor (déficit auditivo,...) y adaptar la forma de atenderlos en la medida de lo posible a ellas.
- Mostrar optimismo e interés por el bienestar del mayor y su familia; la imaginación y el entusiasmo son contagiosos.
- Es especialmente importante tener en cuenta los casos de personas usuarias afectadas por demencia; ya que tendrá cada vez más dificultades para el dialogo. Primero olvidará

el lenguaje corriente, después la significación de las palabras, por último, perderá el control de los mecanismos de articulación de los sonidos para formar las palabras. En las primeras fases cuando es consciente de su déficit, sufre por ello, puede ponerse nervioso y gritar. Más adelante se dan algunas recomendaciones específicas para las personas usuarias que la padecen.

- Es común que a las personas mayores les cueste pedir ayuda, en estos casos hay que estar muy atento a la forma que tiene la persona usuaria de contar las cosas, ya que puede estar pidiendo ayuda de una forma indirecta.

3.2. Personas afectadas por demencia.

A continuación, se mencionan algunas de las indicaciones más relevantes:

- Si la persona usuaria se detiene en medio de una frase, debe dejarle tiempo para que la termine. Un truco es repetir las dos o tres últimas palabras que ha dicho para ayudarle. Si no vuelve a coger el hilo de la frase, sería conveniente cambiar de tema.
- Si la persona usuaria utiliza una palabra por otra, no debe corregírsele sistemáticamente, pero se debe comprobar que se le entiende bien.
- Es importante el tono con el que se dirige a las personas usuarias, por ello, debe bajarse el tono de la voz (a no ser que el mayor tenga una dificultad auditiva), una voz demasiado alta le hará sentirse incómodo y nervioso.
- Hablar lentamente y pronunciando con claridad las palabras. Hay que minimizar los ruidos ambientales, (televisión, radio,) ya que les distrae y hace que escuche con dificultad.
- Debe evitarse un lenguaje complicado y frases largas, ya que habrá olvidado el principio de la frase antes de que haya terminado. Deben utilizarse palabras cortas y frases sencillas.
- Igualmente, las preguntas deben ser sencillas, que exijan respuestas sencillas.
- Asimismo, las respuestas deben de ser sencillas y breves, demasiada información puede crear confusión.
- En general, hay que dirigirse a ellos con amabilidad y tranquilidad. De esta forma se encontrará en situación favorable para que responda y mantenga la conversación.
- Una sugerencia para el tipo de llamada “de conversación” es incidir en preguntas que le ayuden a realizar ejercicios cognitivos con la finalidad de que ejerciten la memoria, la orientación, etc. (Ej.: *¿qué hizo el fin de semana?*, *¿sabe usted en qué fecha estamos hoy?*, *¿Cuántos hijos, nietos... tiene?*, *¿cómo se llaman...?*), o intentar que rememoren anécdotas pasadas o cuenten cómo es su barrio, todo en función del estado de la persona usuaria.
- En este sentido, se debería animar a las personas usuarias en situación de dependencia, encamados, o con síntomas de demencia a realizar alguna actividad de tipo intelectual

o manipulativa, dentro de sus capacidades, (leer libros, periódicos, revistas, hacer crucigramas o pasatiempos, juegos de mesa, coser, hacer punto, etc.), pues en estos casos, la inactividad corre en detrimento de la evolución de la enfermedad.

3.3. Personas en situación de dependencia.

Hay que tener en cuenta una serie de circunstancias en el trato y la comunicación con estos colectivos:

- La forma de dirigirse a ellos debe ser lo más natural posible. Las personas en situación de dependencia desean que se les trate como a iguales.
- Emplear la claridad, sencillez y riqueza descriptiva en la conversación, para también mejorar la calidad de la comunicación.
- Procurar dirigirse directamente a la persona usuaria, no al acompañante (salvo casos específicos de personas que no puedan comunicarse a través del dispositivo).
- Evitar una actitud sobreprotectora o paternalista.
- Las explicaciones que se den han de estar acordes con las posibles necesidades o intereses de la persona.
- Dedicar el tiempo necesario para que la persona satisfaga todas sus necesidades informativas sin mostrar impaciencia, sin olvidar la agilización en la medida de lo posible de la llamada que se está atendiendo, y dependiendo de la naturaleza de la misma.
- Realizar la comunicación con educación y respeto y verificar que la persona nos ha comprendido.
- Poner a la “persona” por delante, así por ejemplo se dirá: *“persona en situación de dependencia”*.
- Evitar las descripciones negativas o sensacionalistas, de fragilidad. Lo que se quiere obtener es respeto y aceptación, no compasión.

Consejos para animar a las personas en situación de dependencia:

- Debemos escuchar de forma comprensiva las quejas o manifestaciones de malestar de la persona en situación de dependencia. Intentemos ser una válvula de escape para estas personas y procurar que la comunicación sea lo más cercana posible, ayudándole a afrontar la realidad, aunque sea dura.
- No quitar importancia a los problemas que nos cuenten, ni intentar distraerlos con temas totalmente diferentes ya que pueden dar lugar a malentendidos por interpretar que no son escuchados ni valorados.
- Se debe evitar utilizar frases hechas como *“hay que resignarse”*, *“hay que tirar pa lante”*.....ya que puede irritar a las personas usuarias; si no se sabe que decir nos

limitaremos a mantener una escucha activa.

- No debemos empeñarnos, si vemos que no es posible con varios intentos, en animar o tranquilizar a la persona. Posiblemente lo que necesita sólo es que la escuchemos.
- Fomentar el sentimiento de utilidad y de autonomía lo máximo posible. Es importante poner atención a las capacidades de los usuarios y no en sus limitaciones.
- Intentar averiguar si su vivienda esta adecuada a sus necesidades de apoyo. Motivar a realizar cambios para mejorar su calidad de vida.
- Incentivar al mantenimiento de las relaciones familiares y de las redes de amistades, dependiendo de sus circunstancias.

3.4. Personas afectadas por dificultades auditivas.

La comunicación puede plantear algunas dificultades añadidas cuando la persona con la que se habla padece alguna limitación auditiva. La comunicación con las personas que han perdido la capacidad de oír con normalidad es especialmente difícil, sobre todo cuando el medio de comunicación es el teléfono o la Unidad Domiciliaria, aunque es posible, si se emplean fórmulas, para facilitarla:

A tener en cuenta:

- Las personas con deficiencia auditiva pueden oír peor los sonidos graves que los agudos (Ej.: timbres, teléfono, ruidos de la consola, etc.) o viceversa, según sea el origen que la ha causado.
- Debido a las dificultades de comprensión puede darse con mayor facilidad una mala interpretación de los mensajes, por ello es de vital importancia practicar la escucha activa y de forma más o menos frecuente, verificar que la persona usuaria comprende lo que se le dice.
- Para asegurar la plena atención de la persona usuaria se debe captar su atención llamándola repetidamente, en el transcurso de la conversación, por su nombre (Ej.: “Antonia, ¿cómo están sus hijos...?”, “Juan, le vamos a hacer una pregunta, etc.)
- Se debe tratar de crear situaciones calmadas, hablando sin prisas y dejando a la otra persona que termine de expresar su idea, sin tratar de hablar por ella, de apresurarle o de interrumpirle.

A poner en práctica:

Estas son algunas de las indicaciones para que la comunicación con las personas usuarias con déficit auditivo sea lo más fluida posible:

- Hay que tratar de hablar con un tono de voz natural, a un ritmo medio.

- Se debe vocalizar y aumentar el volumen de voz ligeramente, pero sin gritar. Es importante no gritar por dos motivos:
 - Se molesta a los demás compañeros y de forma general, el tono de la sala se eleva.
 - Si no se grita, pero se vocaliza y se adapta el ritmo al hablar, se nos entenderá mucho mejor.
- Si la persona usuaria parece no entender lo que se le dice, resulta eficaz repetir el mensaje construyéndolo de otra forma más sencilla, pero correctamente y de significado similar.
- Evitar el uso de tecnicismos, palabras del argot de nuestro servicio, o palabras sueltas, que compliquen la comprensión. Por ejemplo: “Se ha producido un *fallo de red*”
- Comprobar si la persona usuaria ha entendido el mensaje, formulando preguntas abiertas sobre lo explicado, no basta con preguntar, *¿lo ha entendido?* Ya que pueden responder *sí*, por inercia no siendo cierto.

3.6. Personas afectadas por patología psíquica e intelectual

De forma general, y dependiendo de cada caso, la comunicación, aprendizaje y comprensión con las personas afectadas por problemas psíquicos o intelectuales se ven limitados, y por ello habría que considerar una serie de pautas:

A tener en cuenta:

Si se comprende lo que le pasa a la persona usuaria, y se conocen sus dificultades, se le puede ofrecer ayuda más acorde a sus necesidades:

- Presentan a menudo dificultades para analizar e identificar los pasos y secuencias que integran una actividad o aprendizaje.
- No son capaces de generar sus propias estrategias para resolver los problemas.
- Tienen dificultades para transferir lo aprendido de un contexto a otro.

A poner en práctica:

- El ritmo de presentación de la información deberá tener un carácter más lento y pausado. Sólo así se permite un análisis cuidadoso de la misma y una reflexión por parte de la persona.
- El trato dispensado debe ser de forma similar que al resto de las personas: natural, con respeto y discreción, adaptándose a la edad de la persona
- Mantener una comunicación clara, sin ambigüedades, evitando confusiones.
- Cuando se dé una situación de nerviosismo o desconcierto, por parte de la persona usuaria, lo primero es mantener la calma uno mismo y a continuación tratar de organizar la situación de una forma calmada y organizada.
- Recordar su condición de persona por encima de sus limitaciones, respetando su

- dignidad.
- El lenguaje debe ser sencillo, sin términos técnicos, con frases cortas y estructura gramatical básica. Es recomendable hablar en presente y verificar siempre la comprensión de lo que se comunica.
 - Para realizar explicaciones, es conveniente repetir las cosas varias veces de distinta manera y se secuenciará la información para facilitar la comprensión del mensaje y recurrir a ejemplos sencillos.
 - Hay que procurar eliminar los elementos ambientales, como la música o el ruido, que puedan distraer la atención de la persona usuaria.
 - Ofrecer a la persona la oportunidad de expresarse y escuchar atentamente.
 - Al hablar, se debe secuenciar el discurso en acciones muy bien estructurada y cortas. Debe estar lo más alejado posible de jergas, el empleo de siglas, frases complejas, lenguaje específico (palabras técnicas) etc.
 - Procurar estar atento a las respuestas de la persona para que se pueda adaptar la comunicación y los métodos a la situación, si fuera necesario.

4. LA ESCUCHA ACTIVA

Para utilizar la escucha activa debemos mantener alerta nuestra atención a lo que la persona nos dice.

Estos son **algunos consejos que nos ayudarán a practicar la escucha activa**:

- › Expresar que escuchas.
- › Mostrar empatía.
- › Resumir lo que ha dicho.
- › Emitir palabras de refuerzo o cumplidos.
- › Dar señales de estar escuchando.
- › Pedir que se aclare todo aquello que no se ha comprendido.
- › Respetar los silencios.
- › No juzgar.
- › No distraerse.
- › No interrumpir.
- › *No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.*
- › No minimizar lo que la otra persona siente.
- › No rechazar las emociones que la persona manifiesta.

Serán señales de alerta a las que debemos prestar especial atención:

- › Incoherencias en el discurso y contradicciones.
- › Lapsos de memoria.
- › Respuestas contradictorias o dudosas, especialmente ante preguntas sencillas y de respuesta clara (por ejemplo, si ha tomado la medicación).
- › Tono de voz más apagado de lo normal.
- › Que la persona hable menos o más de lo habitual.
- › Nerviosismo.

Ante estas señales debemos indagar cuál puede ser el origen para valorar si se puede tratar de una confusión momentánea o si son reflejo de un problema mayor y la persona necesita apoyo.

Si durante la conversación la persona menciona limitaciones para realizar como le gustaría alguna de las ABVD, es importante que nos paremos ahí e indaguemos con más detalle, cuáles son esas limitaciones. Es posible que la persona esté detectando que disminuye su autonomía y necesite apoyos. Anotaremos lo indagado al final de la llamada y derivaremos al técnico para que lo valore.

5. LA FIGURA DEL CUIDADOR DE PERSONAS CON ALZHEIMER U OTRAS DEMENCIAS

Para lograr una comunicación de calidad y adaptada a las características de las personas usuarias y en concreto de la figura del cuidador, que en ocasiones y por las circunstancias, hacen las veces de portavoz de la persona usuaria, es necesario conocerlos más de cerca:

Según el diccionario de Real Academia Española cuidador se define como “Adj. Que cuida”, pudiéndose diferenciar dos grandes grupos:

- Cuidador formal, y aquellos que ejercitan una labor profesional a través de organismos, instituciones o empresas.
- Cuidador informal, aquí se encuentran los familiares, amigos, voluntarios de asociaciones y ONG, etc. Pero todos ellos dedicados al cuidado de personas que no pueden realizar las actividades de la vida diaria con autonomía propia.

La mayoría de los pacientes con Alzheimer reciben sus cuidados en marcos no-institucionales (es decir, en sus propias casas) por los propios familiares.

Todos los cuidadores experimentados coinciden en que cuidar a una personas con Enfermedad de Alzheimer es muy estresante y que cada cuidador reacciona de forma individual.

Existe un síndrome común a la figura del cuidador primario, llamado síndrome de agotamiento o “Burn Out”. Este síndrome se define como el deterioro o agotamiento producido por la demanda excesiva de recursos físicos y emocionales que lleva consigo la realización de una determinada actividad (el cuidado de enfermos de Alzheimer) y que en castellano lleva implícito el significado de “quemarse”.

Es un síndrome de agotamiento emocional, de despersonalización y de reducción de la capacidad personal que se presenta en las personas que, por su profesión u oficio, se ocupan del cuidado de las personas. Por ello, siempre se refiere a los oficios que tienen por misión ayudar a los demás: médicos, enfermeras, profesores, policías, funcionarios de prisiones, cuidadores, etc.

Los síntomas de estrés crónico más frecuentes son cefalea tensional (dolor de cabeza predominantemente en cuello o en forma de banda tipo sombrero), agotamiento, fatigabilidad, insomnio y trastornos gastrointestinales, síntomas que habitualmente no tienen una causa orgánica explicable, entre otros desordenes psicológicos más graves como depresión, absentismo, actitud negativa, aislamiento, etc.

5.1. Consejos generales para que los cuidadores afronten el cuidado de la persona con Alzheimer u otras demencias.

Vivir con un familiar afectado de Alzheimer es una prueba para la que el cuidador no está preparado: deben conservar la calma y buscar información.

- **No ponerse nervioso.** Esto no sirve de nada pues el enfermo no se comporta según las reglas habituales de convivencia (familiares y sociales) porque las olvida, el enfermo no tiene la intención de ponerle en una situación desagradable o disgustar. Reacciona simplemente en función de un estado mental que es el de una persona enferma.
- Dejar realizar actividades caseras aunque las lleva a cabo mal, ya que llegará el momento en que no será capaz de hacerlas. Evitar llamar la atención por algún fracaso.
- Muchas veces, por protegerles, los enfermos permanecen postrados, inactivos y olvidan mucho más rápidamente las costumbres de la vida cotidiana. Esto genera más incapacidad y en su lugar, intentar mantener su independencia el mayor tiempo posible y estimular salud física; esto le ayudará a mantener su autoestima.
- **Manténgase firme** impidiéndole actividades que pueden llegar a ser peligrosas.
- **Dejarle tiempo para realizar lo que ha pedido hacer.** La gente suele creer que la pérdida progresiva de la memoria y de los hábitos, se disminuye si se somete al enfermo a estímulos permanentes, es un error. Si usted le pide a su familiar demasiado (muchas preguntas, actividades muy difíciles o continuadas) se estresará. Esta es la manera de reaccionar ante una situación que no puede ya controlar.
- Siempre será bueno que se sienta integrado en las actividades de la casa, que tenga la noción de sentirse útil. Si bien, no es bueno sobrecargarle.
- **Organizar su vida de forma rutinaria.** Debido a que el enfermo pierde poco a poco la memoria y que progresivamente es menos capaz de aprender nuevos comportamientos, la única solución es echar mano a una rutina precisa para el desarrollo de sus actividades (comer, lavarse, vestirse, etc.).
- **Una rutina puede disminuir la toma constante de decisiones** y traer orden y estructura a la vida diaria, que de otra forma resultaría un tanto confusa. Una rutina puede, además, representar seguridad para la persona con enfermedad de Alzheimer.
- **Cúidese.** Pensar en uno mismo no es egoísmo. Los cuidados y la atención que se presta al enfermo serán de mejor calidad si está en forma para realizarlos. El cuidador es importante para él mismo y para el enfermo, sin el cuidador la persona se sentiría perdida; esta es la razón más importante por la que deben cuidarse.
- **Compartir sus problemas.** Es necesario que el cuidador comparta con otros sus sentimientos y experiencias. Si se los guarda para sí mismo, puede ser más difícil cuidar al enfermo. Si puede ver que lo que usted está viviendo es una respuesta normal y natural a su situación, le será más fácil el manejo.

Para lograr una **comunicación** eficaz con el enfermo:

- Asegurarse de tener su atención antes de hablarle.
- Hay que hablar claro, despacio, cara a cara y mirando a los ojos.
- Es bueno demostrar cariño a través de abrazos, si esto le es cómodo a la persona.
- Prestar atención al lenguaje corporal del enfermo (las personas que tienen el habla deteriorada se pueden comunicar a través de formas no verbales) y ser consciente de su propio lenguaje corporal.
- Averiguar qué combinación de palabras, señales y gestos se necesitan para comunicarse con la persona de una forma eficaz.

5.2. Comunicación con cuidadores de Alzheimer u otras demencias.

Tras conocer la situación que rodea a la figura del cuidador, podemos considerar que nuestra forma de atender, expresarnos y comunicarnos con él puede estar adaptada a ello o no. Tomando conciencia de las limitaciones que lo rodean se deberá tener en cuenta a la hora de la comunicación que hay que:

- Hablar de forma natural, sin diminutivos y sin tomar una actitud paternalista o de lástima.
- Si la situación así lo propicia, se le pueden dar algunos consejos del apartado anterior sobre el cuidado de los cuidadores.
- Sacar temas de conversación que no estén relacionados con su tarea de cuidador, que le sirvan de entretenimiento.
- Tener en cuenta que cuidar a enfermos de Alzheimer puede provocar depresión y ansiedad, por lo que hay que ofrecer palabras de ánimo y positivismo. Hay que intentar motivarlos para que busquen un respiro, y hagan actividades distintas. Que de vez en cuando salgan del ámbito de la persona enferma, que tomen fuerzas e intenten relajarse antes de volver al día a día del cuidado.

6. CÓMO AFRONTAR DISTINTAS SITUACIONES

En la atención directa a las personas usuarias se dan situaciones de distinta índole, la gran mayoría de ellas son amenas, tales como conversaciones distendidas, llamadas de petición de información, de felicitación en épocas navideñas, etc. No obstante, se presentan algunas situaciones más difíciles de afrontar para la o el teleoperador/a.

A continuación, se señalan algunas recomendaciones que pueden ayudar a afrontar estas situaciones, mejorando la calidad de atención de las mismas.

6.1. Situaciones dolorosas y de pésame.

En ocasiones, se atienden llamadas en las que la persona usuaria transmite la situación dolorosa por la que está pasando. Ante estas se debe saber reaccionar, saber qué decir y cómo, transmitiendo tranquilidad, con el fin de paliar, en la medida de lo posible, este dolor.

Estas llamadas en las que se comunica el fallecimiento de un ser querido, y que se presentan tanto en el propio puesto de seguimiento por fallecimiento, como en las llamadas de seguimientos personales, emergencias, etc., pueden resultar difíciles de abordar, es muy fácil quedarse blanco sin saber qué decir, pero hay que reaccionar y transmitir unas palabras de condolencia. A continuación, se facilitan unas indicaciones para que estas situaciones resulten menos difíciles:

- Al recibir una mala noticia, se darán las condolencias de forma que se sienta lo que se dice. Hacerlo sin que acompañe el tono de voz y sin la exclamación apropiada, no parecerá muy creíble. Tampoco se podrá dramatizar, ya que la persona puede sentirse peor y darse una situación poco natural.
- Hay que fijarse en qué situación anímica se encuentra la persona. Según cuente lo sucedido, según la forma de expresarse, el tono y volumen de su voz se percibirá el grado de apoyo que necesita. Hay que actuar de forma consecuente.
- Habrá personas que no se sientan con fuerzas para hablar. En estos casos hay que evitar forzar la situación y dejar que sea ella quien dirija la conversación e incluso decida finalizar la misma.
- Una vez que se conozca la situación, se transmitirá el pésame en nombre del Servicio de Teleasistencia, siguiendo la siguiente estructura:
 - Transmisión de sentimientos.
 - En nombre del equipo de Teleasistencia.
 - Ofrecimiento de ayuda.
 - Animar a que se pongan en contacto con el Servicio.

A modo de ejemplo:

“Nuestro más sentido pésame (nombre del interlocutor) de parte de todo el equipo. Si le podemos ayudar en algo, no dude en ponerse en contacto con el Servicio, estamos a su disposición las 24 horas del día todos los días del año”.

- Intentar animar mostrando el lado “positivo” de la situación (Ej.: hacer referencia a los años que han podido disfrutar juntos, a lo afortunado/a que es por haber conocido a esa persona, etc.).
- Al finalizar la conversación es conveniente informar que periódicamente se le llamará para ver cómo se encuentra. Pero, puede ocurrir que la persona no esté con ánimos de atender estas llamadas periódicas de seguimiento. Tal circunstancia se deberá indicar en el incidente (el deseo de no ser llamada), anotando también el período de tiempo prudencial que se debe esperar antes de llamar nuevamente.

6.2. Quejas o reclamaciones.

En la relación que se mantiene con las personas usuarias del Servicio, pueden surgir disconformidades con la prestación del servicio que se le ha dado, llegando a consolidarse en la comunicación de quejas o reclamaciones.

Pueden ser de varias índoles, pero todas ellas requieren de unas habilidades comunicativas comunes. Pasos en la atención de llamadas de queja o reclamación:

- **Control de la situación:** En principio, hay que dejar que la persona usuaria exponga el motivo de su queja, se exprese libremente, al mismo tiempo, se deberá practicar la escucha activa para que se sienta atendido.
- Si la persona usuaria o el familiar se encuentra nervioso, agitado o inclusive con una postura agresiva no se le debe pedir que se calme ya que esto puede provocar un empeoramiento de la situación. Tampoco se le debe contradecir y por supuesto no elevar la voz llegando a convertirse la comunicación en una discusión. En la medida de lo posible habrá que evitar transmitir una actitud de inseguridad.
- Si se presentase una situación difícil, incómoda para la o el teleoperador/a, no sintiéndose capaz de dar respuesta al problema, se informará al supervisor de sala.

Durante la exposición de la queja es importante recabar información, mostrando interés por lo sucedido.

- **Resumen o reformulación del problema.** Se hará un resumen de lo expuesto, dando la sensación de estar atendiendo su caso con máximo interés. Se formularán preguntas referentes al tema, solventando todas las dudas, ya que, cuando alguien está enfadado no suele dar la información de forma ordenada.
- **Ofrecer soluciones:** Se le ofrecerá una solución, si está en nuestra mano, (empleando un tono de voz bajo y calmado, hablando despacio). Pero habrá casos en los que sólo se tomará nota y se indicará que en breve se le ofrecerá la solución oportuna.

- **La disculpa:** Puede ser justificada o no:
 - Si no lo es, se transmitirán argumentos objetivos intentando hacerle ver que está en un error. Nunca se utilizarán expresiones del tipo: *“no se ha enterado bien”* o *“eso es mentira”*.
 - Si está justificada, se asumirá el error, EN NINGÚN CASO SE CULPARÁ A OTRO COMPAÑERO, AUNQUE SEA EL CAUSANTE DEL ERROR. Se transmitirán las disculpas oportunas y las medidas a tomar para solucionar el agravio causado

- **Comprobar si se ha satisfecho a la persona usuaria:** Se le puede preguntar si necesita algo más y/o si se ha quedado satisfecho con la explicación o solución planteada.

Antes de concluir la conversación hay que despedirse reiterándose en las disculpas, si es el caso, y ofreciendo la disponibilidad del servicio para lo que pueda necesitar. Si la persona insiste en no estar satisfecha y solicita hablar con un responsable, se le comunicará al supervisor de sala el requerimiento.

Normas generales ante situaciones de quejas y/o reclamaciones

- Se debe mostrar una actitud reflexiva.
- Evitar expresiones negativas, haciendo uso de las positivas (lenguaje motivador): *“entiendo”, “comprendo”*.
- No poner en duda nunca lo que la persona está reclamando.
- Evitar siempre la discusión.
- Expresar a la persona que se le está escuchando (escucha activa).
- Mostrar una actitud comprensiva.
- Ofrecer soluciones claras y convincentes al problema, siempre que sea posible. Ante cualquier duda, antes de dar una respuesta a la persona es conveniente consultar la situación con el supervisor de sala.
- No es adecuado implicarse en la conversación, o llevarla a un terreno personal.
- Hay que dejar hablar al interlocutor para recabar toda la información sobre el asunto y comprender bien el motivo de la queja.

Habilidades a tener en cuenta:

- ESCUCHA ACTIVA, para entender el problema.
- ASERTIVIDAD, para exponer y defender el punto de vista sin dañar a la persona.
- EMPATÍA, saber comprender lo que demanda la persona.

Ante estas situaciones se ha de tener una actitud cauta, se debe tener cuidado con lo que se dice y la forma en la que se hace, no se debe olvidar que la o el teleoperador/a es la imagen del Servicio de Teleasistencia, y por ende, de la Administración.

De forma general, debe procurarse no dar información si no se está plenamente seguro de lo que se va a decir, y por otro lado, hay que cerciorarse de a quién se le está dando dicha información ya que es importante pedir se identifique la persona con la que se habla (si no se trata de la persona usuaria) tanto para darnos información como para solicitarla.

Tanto en estos casos como ante cualquier otro que suponga una situación difícil o incómoda para la o el teleoperador/a, se transferirá la llamada al supervisor de referencia o, en su defecto, al que esté en turno, evitándose así posibles fricciones entre teleoperador/a e interlocutor.

A modo de ejemplo:

“Disculpe las posible molestias, le voy a pasar con un supervisor de sala que le podrá ofrecer más información al respecto, un momento por favor”.

6.3. Afrontamiento de llamadas con elevado nivel de estrés.

Hay ocasiones en las que se tienen que afrontar llamadas en las que el nivel de estrés que se soporta es elevado. En estos casos, no todas las personas reaccionan de la misma manera, y no es fácil afrontarlas, depende de la resistencia al estrés que se posea y de la experiencia ante estas circunstancias.

Las llamadas en las que se suelen dar niveles altos de estrés pueden ser: las emergencias sanitarias, otras emergencias (caídas), reclamaciones, conversaciones con personas usuarias con demencias graves, etc. En todas ellas se conoce cómo hay que tramitarlas, ya que están estipuladas en el protocolo, pero además se debe conocer también cómo actuar, o al menos tratar de hacerlo.

Cómo actúa el estrés ante las llamadas:

El estrés tiene dos componentes: los agentes estresantes que son las circunstancias y el entorno que lo producen y las respuestas al mismo, que son las reacciones de la persona ante dichos agentes.

Cómo afecta ante una llamada:

- Dificultad para concentrarse y pérdida de atención en detalles. Esto puede ocurrir en las emergencias sanitarias más embarazosas, ya que al estar nervioso se puede pasar por alto algunos detalles importantes, como preguntar a la persona usuaria si está acompañada o si puede coger el teléfono, o si avisar a los familiares, entre otras. Requieren reaccionar de una forma inmediata y esto conlleva que si no se posee suficiente concentración se puedan cometer más errores de lo habitual.
- La capacidad de memoria se reduce, por lo que es conveniente apuntar todo en un papel para así no olvidar ningún detalle.
- Los pensamientos se desarrollan de una forma más desorganizada, lo que requiere mantener la calma y concentración.
- El lenguaje también puede sufrir modificaciones, ya que se pierde fluidez verbal y dificulta la comunicación con la persona usuaria y los servicios de emergencias.

Estas situaciones, impiden a la o a el teleoperador/a tomar conciencia de manera objetiva de la situación, y en consecuencia, no pueden afrontarla de una forma adecuada. Para ello, es

fundamental poseer resistencia al estrés, para poder controlar la situación de una forma más eficaz.

Por otra parte, si la o el teleoperador/a percibe que puede afrontar bien estas situaciones (haciendo uso de un pensamiento positivo), lo hace de una manera activa logrando una solución eficaz al problema. Por el contrario, si esta situación la percibe como dificultosa se paraliza y no presta alternativas efectivas. Se puede concluir que mediante una actitud positiva ante el estrés puede ayudar a superar la situación de una forma más efectiva.

Cómo se debe afrontar:

- Con una actitud positiva y activa. La actitud que se tenga puede ayudar a superar una situación estresante de forma eficaz.
- Centrarse en analizar las exigencias de la situación para poder dar respuestas adecuadas. Con sólo unos segundos, se puede analizar la situación y detectar las soluciones más adecuadas.
- Con la práctica de habilidades y conductas adecuadas para afrontar el estrés. Tanto la experiencia como el conocimiento de ellas son instrumentos importantes para saber actuar.
- Desarrollar la entereza, es la capacidad para salir adelante ante realidades adversas y superar obstáculos, saliendo fortalecido de situaciones que se presentan como estresantes. Es ser más hábil para resolver los problemas a medida que aparecen.

La ventaja de esta actitud es que se va optimizando a sí misma, no es una habilidad que nace con la persona como un don especial. Al componerse de conductas, pensamientos y acciones que pueden aprenderse, todas las personas pueden llegar a desarrollar esta capacidad, cualquiera que se lo proponga puede incrementarla:

- Confiar en los propios recursos.
- Mostrar actitud activa ante el estrés, planificar y establecer objetivos.
- Evaluar correctamente la magnitud de la situación y de los recursos de los que se dispone. Examinar bien la situación y elaborar posibles soluciones.
- Cerciorarse que se interpreta bien la definición del problema que se nos presenta.
- Manejar bien los errores y utilizarlos de forma constructiva. Tomarlo como experiencia para aprender y superarse.
- Decidir ser más resistente al estrés. Si bien no se puede “decidir lo que se siente” sí se pueden controlar las reacciones. Responsabilizarse de las propias acciones y controlarlas.