



## COMUNICACIÓN CON PERSONAS MAYORES EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS

Natalia Lorenzo Ruiz

[nlorenzo@telecable.es](mailto:nlorenzo@telecable.es)

psicología, emergencias, personas mayores, comunicación

### RESUMEN

“Tenga usted 25 o 65 años, 10 o 120, está envejeciendo”

(OMS)

Entre las personas que pueden recibir una acción de socorro, algunas se distinguen por una cualidad individual no común. En este sentido, son poblaciones especiales. Y, por lo que afecta a la comunicación, son receptores especiales. Habida cuenta de la importancia del receptor en estos contextos, estas peculiaridades han de tenerse muy en cuenta durante la comunicación.

Las características de ciertos grupos indudablemente tendrán influencia sobre sus respuestas y sus necesidades. Por ejemplo, las personas mayores tienen aparentemente una vulnerabilidad especial y están expuestos a mayores dificultades emocionales y físicas que la población en general. En estas situaciones en las que nos vamos a relacionar con personas que presentan algún tipo de diferencia nuestro comportamiento deberá adaptarse a las características de cada una de estas personas para lograr una comunicación eficaz.

# **COMUNICACIÓN CON PERSONAS MAYORES EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS**

## **INTRODUCCIÓN**

Entre las personas que pueden recibir una acción de socorro, algunas se distinguen por una cualidad individual no común. En este sentido, son poblaciones especiales. Y, por lo que afecta a la comunicación, son receptores especiales. Habida cuenta de la importancia del receptor en estos contextos, estas peculiaridades han de tenerse muy en cuenta durante la comunicación.

Las características de ciertos grupos indudablemente tendrán influencia sobre sus respuestas y sus necesidades. Por ejemplo, las personas mayores tienen aparentemente una vulnerabilidad especial y están expuestos a mayores dificultades emocionales y físicas que la población en general. En estas situaciones en las que nos vamos a relacionar con personas que presentan algún tipo de diferencia nuestro comportamiento deberá adaptarse a las características de cada una de estas personas para lograr una comunicación eficaz.

## **EL ENVEJECIMIENTO**

En España, el 15% de la población es mayor de 65 años y se espera que dentro de 20-25 años alcance el 20%, según Fernández Ballesteros (2000). Además, este envejecimiento de la población no será homogéneo, si no que se centrará en los llamados viejos-viejos o muy viejos, es decir en los mayores de 75-80 años.

El envejecimiento de las personas se puede definir como toda modificación que aparece como consecuencia de la acción del paso del tiempo sobre los seres vivos. Pero el envejecimiento, considerado como pérdida irreparable de un determinado rendimiento funcional (fisiológico, sensorial, motor o mental), no constituye un patrimonio exclusivo de la senectud, aunque, naturalmente, al alcanzar una edad más avanzada se vayan acumulando un mayor número de pérdidas y dificultades asociadas al paso del tiempo.

## COMUNICACIÓN CON PERSONAS MAYORES EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS

La vejez como tal es un ente abstracto, lo que existe es el envejecimiento, es decir, una pérdida de funciones y capacidades que se da a partir de cierta edad. Este proceso comienza al completarse el crecimiento y se desarrolla a diferentes velocidades según las personas. Por tanto, la vejez no debe verse como un período desconectado de las fases previas de la vida, siguiendo su propio conjunto de leyes.

Encontramos dificultades para delimitar exactamente la edad cronológica a la que podemos comenzar a denominar “mayores” a las personas. En la Asamblea Mundial del Envejecimiento, realizada en Viena en 1985, se acuerda que a partir de los 60 años las personas son consideradas como ancianos o adultos mayores. En 1990, la OMS define a la población anciana como aquella compuesta por personas de 65 años o más. En 2002, se realiza la II Asamblea Mundial del Envejecimiento en Madrid, pero no se revisa ni actualiza dicha definición.

A la hora de establecer una relación de ayuda con una persona mayor tenemos que tener en cuenta algunas de las características que acompañan al proceso de envejecimiento, como señala Maestro (2004):

- Aumento de la fragilidad biológica, psicológica y social.
- Menor capacidad de respuesta a las modificaciones del medio que nos rodea.
- Déficits motores (enlentecimiento, falta de equilibrio, déficit de coordinación psicomotriz, etc.).
- Déficits sensoriales (problemas visuales, deterioro auditivo, pérdida de habilidades olfatorias, trastornos del gusto, etc.).
- Déficits cognitivos y psicológicos (atención, memoria, inteligencia, aprendizaje, lenguaje, etc.)

## COMUNICACIÓN CON PERSONAS MAYORES EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS

- Cambios sociales (jubilación, fallecimiento de familiares y amigos, pérdida de las redes de apoyo social) que van a condicionar las manifestaciones de la situación crítica en la que se encuentra la persona.
- Reacciones de las personas mayores ante una situación de urgencia

La mayoría de las personas mayores son razonables y proporcionan un relato claro. Una persona mayor no necesariamente está senil o confusa, pero debemos tener en cuenta que son especialmente vulnerables durante e inmediatamente después de la vivencia de un evento crítico. El estrés de una situación de emergencia puede llevar a presentar conductas psicopatológicas, como crisis de ansiedad o cuadros confusionales.

La persona mayor, en muchas ocasiones, se cansa pronto de colaborar con nosotros. Al presentar dificultades de comunicación, déficit en atención y memoria hace que aumente la ansiedad o la confusión, que puede llevar a una actitud poco colaboradora.

Algunas reacciones generales que pueden presentar estas personas ante un evento crítico son:

- Al disminuir la capacidad de adaptación (por ejemplo, al medio sanitario), pueden aparecer conductas regresivas (se pueden comportar como niños).
- Puede presentar desconfianza, al entender que el agente de ayuda desconoce todos sus problemas.
- Aumento de los recuerdos relacionados con el pasado.
- Mayor dependencia de la familia y rechazo de la asistencia por parte de agentes externos.
- Desorientación, debido a la interrupción de la rutina.
- Utilización de la negación como reacción defensiva normal.

## COMUNICACIÓN CON PERSONAS MAYORES EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS

- Reacción inmediata de miedo, seguida de ira y frustración cuando no son capaces de controlar la situación.
- Dificultades de concentración y de comunicación.
- Somatizaciones y reacciones fisiológicas.

Cuando la persona mayor es la víctima directa de la situación de emergencia, es decir, es la persona directamente afectada, lesionada o enferma, nos podemos encontrar con las siguientes dificultades:

- Descripción incompleta de síntomas, por:
  - o Miedo a las intervenciones sanitarias resultantes
  - o No aburrir al personal sanitario
  - o Creer que los síntomas son algo normal para alguien de su edad
  - o Deterioro intelectual
  - o Apatía asociada a la depresión que puede padecer
  - o Creencias acerca de la salud
- Síntomas vagos o inespecíficos, por:
  - o Respuestas físicas y fisiológicas anormales a los procesos patológicos
  - o Presentación anormal de enfermedades específicas
  - o Daño cognitivo
- Múltiples quejas, por:
  - o Prevalencia de enfermedades múltiples coexistentes
  - o Somatizaciones

## **COMUNICACIÓN CON PERSONAS MAYORES EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS**

Cuando la persona mayor es el acompañante, amigo o familiar de la víctima directa, también puede requerir nuestra atención, pues suelen vivir la situación de emergencia como una situación atemorizante y motivo de ansiedad. Por ello, necesita estar informada sobre todos los aspectos de la situación de su familiar o amigo y de su evolución.

### **PAUTAS DE COMUNICACIÓN CON LAS PERSONAS MAYORES**

Según Reyes Ortiz (1998), las actitudes, estereotipos o mitos en los agentes de ayuda y en la persona mayor pueden afectar a su encuentro interpersonal. En esta relación humana y profesional hay respuestas emocionales bilaterales, conscientes e inconscientes, que pueden facilitar o entorpecer su desarrollo. La comunicación entre el agente de ayuda y el anciano es compleja. Se necesitan habilidades relacionales, verbales y sobre todo no verbales, por parte del profesional.

Algunos estereotipos que se dan en este contexto son:

- Los ancianos son incapaces de cambiar
- No merece la pena explicarles demasiado (¡no se van a enterar!)
- Son susceptibles, rígidos, irritables y demandantes.
- En caso de sordera, es mejor gritarles.

Debemos ser conscientes de estos estereotipos, pues ello significa poder empezar a reformularlos.

Como profesionales que somos tenemos que mejorar la habilidad para enfrentarnos a situaciones por medio de la identificación y tratamiento de problemas con solución.

Las dificultades que nos podemos encontrar son fundamentalmente la ignorancia o negación de los problemas por parte de la persona mayor enferma o accidentada y la ocultación de los síntomas.

## COMUNICACIÓN CON PERSONAS MAYORES EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS

Cómo actuaremos ante estas circunstancias:

- Estamos muy acostumbrados a comunicarnos de manera agresiva, siempre con el erróneo criterio de “no perdamos el tiempo”. Éste es un colectivo en el que el ritmo pausado a la hora de comunicar y, sobre todo, la ternura debería tener un papel destacado en nuestra actuación.
- Debemos mostrarnos tranquilos y hablarle con un tono de voz suave. Si le hablamos con un tono de voz fuerte y la persona no nos comprende, entonces solo lograremos confundirla y llevarla a un estado de ansiedad.
- Debemos establecer una relación interpersonal empática. Hablarle de forma clara y despacio, con frases cortas y sencillas. Para favorecer la comunicación nos situaremos a su mismo nivel espacial (frente a frente; por ejemplo, si la persona está sentada nos agacharemos o nos sentaremos a su lado). No utilizaremos tecnicismos ni palabras que no entiendan. Tampoco usaremos palabras groseras. La persona mayor ha de sentirse comprendida y no criticada.
- Permitiremos ocasionalmente compartir los recuerdos de la persona afectada, ya que redundan en que perciba mayor interés y deposite mayor confianza en nosotros.
- Adoptaremos una actitud de incondicionalidad y apoyo. No debemos aumentar los sentimientos de inutilidad personal de la persona mayor ni la sensación de dependencia del agente de ayuda. No intentaremos suplirles en las cosas que pueden hacer por sí solos. Le preguntaremos sí podemos ayudarles y en qué necesitan nuestra ayuda.
- Debemos tener paciencia en el trato personal. Por ejemplo, podemos esperar una cálida aceptación interrumpida por un acceso de ira.
- Debemos señalar cuál es el problema y las posibles soluciones para el mismo, evitando las valoraciones morales y sin dejar de prestar apoyo incondicional a la persona mayor, sin olvidar que apoyar no significa "darle siempre la razón".

## COMUNICACIÓN CON PERSONAS MAYORES EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS

No debemos juzgar moralmente el comportamiento de la persona mayor o el de otros significativos

- La información debe ser continuada y, en muchos casos, es preciso repetir varias veces las mismas cosas, pues los trastornos de atención y memoria propios de la edad hacen que se olviden muchos detalles. Por esta misma razón, debemos identificarnos como agente de ayuda tantas veces como sean necesarias, para que la persona mayor asimile bien quiénes somos y qué funciones tenemos.
- No daremos explicaciones largas, utilizaremos instrucciones sencillas, dividiéndolas por partes si es preciso.
- Les hablaremos de forma clara y concisa, utilizando frases cortas y sencillas, sin olvidar que son adultos y no debemos de tratarlos como niños.
- Debemos facilitar la compañía y el afecto, ya que son esenciales para este grupo de población.
- Utilizar la comunicación no verbal y el contacto físico para transmitirle seguridad, en ocasiones puede ser más efectivo que las palabras.
- Debemos asegurarle en todo momento la confidencialidad y la privacidad.
- Utilizaremos el contacto visual y el táctil para mantener la atención.
- Les daremos tiempo para contestar, sin presionarles ni acosarles, ayudándoles si hace falta, pero procurando que sean ellos los que contesten.
- Animaremos y reforzaremos las respuestas de la persona mayor.
- Atenderemos a cualquier demanda con muestras de interés.
- La escucha activa es imprescindible en la relación de ayuda con personas mayores. Debemos aclarar, repetir, reflejar, resumir y mantener una conducta no verbal adecuada.



## COMUNICACIÓN CON PERSONAS MAYORES EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS

- No les tratemos como discapacitados, a menos que presenten una disminución física o psíquica importante. Si bien, la capacidad auditiva suele disminuir con la edad, por lo que debemos asegurarnos de que la persona nos escucha. Esto no significa que debamos gritarles, simplemente hemos de preguntarles.
- No les llamaremos “abuelo/a”, “viejecito/a”, etc. Un simple “señor/a” y, mejor aún, tratarles por su nombre, bastará para dirigirnos a ellos.
- Algunas veces no expresan verbalmente todo lo que quieren decir, así que cuando no entiendan algo no debemos pensar que no se enteran, hemos de preguntarles.
- Contrarrestemos las posibles disminuciones que puedan presentar debido a su edad buscando la ayuda de personas más jóvenes de su entorno. Por ejemplo, en el caso de que la persona afectada no recuerde qué tratamiento médico está siguiendo, podemos preguntarle a su hijo/a.

Las claves del éxito en la comunicación con las personas mayores son la paciencia, la empatía y la escucha activa.

# COMUNICACIÓN CON PERSONAS MAYORES EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS

## BIBLIOGRAFÍA

1. Fernández Ballesteros, R. (2000). Gerontología Social. Ed. Pirámide. Madrid.
2. Maestro, M<sup>a</sup>. C. (2004). “Habilidades de comunicación con personas mayores”. En: Acinas, M<sup>a</sup>. P. Habilidades de comunicación y estrategias asistenciales en el ámbito sanitario. Ed. Formación Alcalá. Jaén.
3. Reyes Ortiz, C. A.; Gheorghiu, S.; Mulligan, T. (1998). Olvido de los fenómenos psicológicos en la relación médico-paciente anciano. Colombia Médica.
4. Lorenzo, N. (2008). Comunicación con otras “poblaciones especiales”. En Parada, E. Psicología y Emergencia. Habilidades psicológicas en las profesiones de socorro y emergencia. Bilbao: Desclée de Brouwer.