

Módulo 7: Comunicación Inclusiva

Una comunicación deficiente con las personas mayores puede perjudicar la entrega de la ayuda humanitaria

Introducción

En términos generales, los procesos comunicativos son complejos. A medida que envejecemos en condiciones normales, estos procesos tienden a complicarse aún más debido a los problemas propios de la edad (por ejemplo, la pérdida sensorial, reducción de la memoria, el procesamiento más lento de información) o de los ajustes psicosociales del envejecimiento (la pérdida del poder y la influencia sobre la vida misma, la jubilación o la separación de la familia y amigos)¹.

Durante una crisis humanitaria, algunas condiciones de salud preexistentes podrían agravarse a causa de la falta de medicamentos o de la disponibilidad de servicios de atención médica para atender enfermedades crónicas. En esta etapa de la vida, donde las personas mayores sienten más necesidad de comunicarse con su familia y cuidadores, los cambios fisiológicos y la falta de medios amigables con la edad podrían hacer más difícil este proceso.

A partir de una revisión de estudios y de la experiencia colectiva de HelpAge International, este documento ofrece un compendio de sugerencias que pretende ayudar al personal humanitario a mejorar las vías de comunicación con las personas mayores y otros grupos vulnerables. Muchas de estas propuestas se pueden aplicar a cualquier grupo de personas de todas las edades; no obstante, estas resultan particularmente importantes en el caso de personas mayores o de aquellas que tengan algún tipo de discapacidad, para quienes una comunicación poco acertada podría tener consecuencias más negativas.

Las personas mayores y la comunicación

Es importante entender los efectos del envejecimiento normal en los procesos comunicativos antes de abordar la manera en la que estos pueden predisponer a las personas mayores a un riesgo más alto durante en el contexto de una crisis humanitaria.

La comunicación interpersonal se ha definido como una herramienta fundamental para adaptarse a la vida que le permite a las personas establecer una conexión con su entorno. Las personas se comunican con el objetivo de desempeñar varias actividades en su vida diaria como el trabajo, las relaciones sociales y de esparcimiento, la participación comunitaria, las relaciones personales, así como para suplir las necesidades del diario vivir. Muchas de estas funciones cambian a medida que envejecemos puesto que las personas abandonan sus actividades normales. Sus círculos sociales y relaciones personales pueden cambiar a medida que se ajustan a sus nuevos roles de vida y cambian sus actividades convencionales. Los estudios⁸ indican que la comunicación también cumple diversos roles de gran importancia en la vida de las personas mayores como el mantener el sentido de la identidad y para aliviar los sentimientos de soledad, depresión o ansiedad. La comunicación también les permite a las

¹ Harwood J. *Understanding Communication and Ageing*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications; 2007.

personas mayores ejercer influencia, así como ayudar a otros por medio de sus consejos, escucha y reflexiones. Si la comunicación se ve comprometida, la vida social se perjudica.

También es importante tener presente que la prevalencia y la complejidad de los trastornos comunicativos es relativamente más alta en las personas mayores. Estos trastornos conforman un diverso grupo de condiciones que varían en términos de tipo, gravedad y coocurrencia con otros síntomas que limitan la movilidad, la resistencia o la cognición. Esto supone una doble carga para las personas mayores que requieran acceder a cualquier servicio: en primer lugar, porque si existe alguna manifestación de un trastorno comunicativo, este puede dificultarles el acceso a los mismos; y, en segundo lugar, porque podrían requerir servicios que antes no necesitaban o que ahora van a necesitar de manera recurrente. En una situación de emergencia, la competencia para acceder a los servicios se ve a menudo comprometida. Ante a esto, las personas mayores y otros grupos vulnerables pueden verse excluidos de estos servicios si no se les da prioridad o si no se está en la capacidad de entender sus necesidades básicas.

En la siguiente sección, examinaremos algunas de las barreras comunicativas relacionadas con la edad que pueden impedir el compromiso y participación efectivas de las personas mayores en el proceso de recuperación.

Barreras comunicativas relacionadas con la edad

1. Cambios fisiológicos

Al llegar a cierta edad nuestros cinco sentidos tienden a deteriorarse, y por esto es más probable que los cambios en la audición y la visión afecten los procesos comunicativos. Sin embargo, hay otros deterioros que podrían afectar la manera en la que pensamos sobre las personas mayores. Las habilidades comunicativas pueden transformarse de manera sutil a medida que envejecemos en condiciones normales, esto se debe en parte a los cambios en la salud física, la depresión y el deterioro cognitivo. El envejecimiento es responsable de los cambios fisiológicos en la audición, la voz y en los procesos del habla.^{5,6} En algunos casos, ciertas habilidades del lenguaje permanecen intactas, mientras que otras tienden a empeorar. Por ejemplo, el vocabulario, el juicio gramatical y la capacidad de repetición permanecen relativamente estables con la edad; sin embargo, el entendimiento de expresiones y nomenclaturas puede disminuir.⁸ A pesar de que los cambios en las habilidades comunicativas, como la voz, pueden ser sutiles y graduales, estos pueden tener claras consecuencias en la vida diaria como, por ejemplo, que se llegue a evitar las situaciones sociales.

- **Audición:** la pérdida auditiva comienza en la segunda década de la vida y avanza de manera muy gradual con la edad. Afecta la agudeza (exactitud de las percepciones) y el umbral (la cantidad mínima de impulso que se necesita para estimular un órgano sensorial). La pérdida general de la audición podría derivarse de una enfermedad, del ruido o de cambios en los huesos. Además, es común que se pueda presentar una pérdida gradual de la capacidad para oír altas frecuencias y ciertos sonidos como «S, SH y CH».

Visión: por lo general, los cambios en la visión incluyen la reducción de la capacidad para ver objetos distantes, objetos cercanos (como las caras) y ciertos colores. La pérdida de la capacidad para ver hacia los lados (visión periférica) es común.

- **Gusto y olfato:** se presenta una reducción de la capacidad para oler y saborear (tanto lo agradable como lo que no lo es)
- **Tacto:** se puede presentar una reducción de la capacidad para sentir en general, ya sea calor, frío o dolor.
- **El tiempo de reacción disminuye:** requieren de más tiempo para «procesar» la información y para encontrar «la respuesta».

Puntos clave

- *El 60 % de las personas mayores de 70 años tienen una discapacidad auditiva considerable. En los servicios de cuidado a largo plazo esta cifra se eleva a un 90%.²*
- *Las personas mayores podrían negar que tienen dificultades auditivas.³*
- *La capacidad de las personas mayores para mantener su calidad de vida depende de su habilidad para comunicar sus necesidades e interactuar con su entorno social.⁴*
- *La calidad del entorno auditivo tiene un efecto significativo en la oportunidad de las personas mayores para comunicarse de manera efectiva.⁵*
- *Normalmente, la pérdida auditiva relacionada con la edad se da a altas frecuencias, lo cual hace que el habla sea particularmente más difícil de entender, en especial cuando hay ruido ambiente.⁴*

2 Envejecimiento y discapacidad

El peso de envejecer es creciente debido a ciertas condiciones adicionales que están asociadas con las discapacidades. La complejidad de los procesos comunicativos incrementa en estos dos escenarios: tanto si se trata de una discapacidad relacionada con la edad como de una persona con discapacidad que manifiesta signos relacionados con el proceso normal de envejecimiento. El reconocimiento y la sensibilización de las necesidades específicas de ambos casos es fundamental para los trabajadores humanitarios debido a que estas discapacidades podrían suponer una barrera comunicativa que impida el acceso a la ayuda humanitaria.

² Tolson D and McIntosh J. (1992) Hearing impairment in elderly hospital residents. *British Journal of Nursing*, 1(14):705-710. [3]

³ Heron R and Wharrad HJ. (2000) Prevalence and nursing staff awareness of hearing impairment in older hospital patients. *Journal of Clinical Nursing*, 9(6):834-841. [3]

⁴ Smeeth L, Fletcher AE, Ng ES, Stirling S, Nunes M, Breeze E, Bulpitt CJ, Jones D and Tulloch A. (2002) Reduced hearing, ownership and use of hearing aids in elderly people in the UK - the MRC trial of the assessment and management of older people in the community: a cross-sectional survey. *The Lancet*, 359(9316):1466-1470.

⁵ Herbst KG. (1986) Hearing. In: Redfern S. ed. *Nursing Elderly People*. Edinburgh: Churchill Livingstone.

Discapacidad producida por el envejecimiento: en este grupo están aquellas personas que han pasado la mayoría de sus vidas sin ninguna discapacidad y que experimentan sutiles problemas de comunicación asociados con la edad o la aparición de ciertas condiciones como las embolias cerebrales que, normalmente, ocurren en la vejez. Además de los cambios en la comunicación que surgen a causa del proceso normal de envejecimiento o de aquellos derivados de una enfermedad crónica prolongada, hay algunas condiciones neurológicas asociadas con los problemas de comunicación que aparecen cuando envejecemos las cuales pueden afectar a cualquier persona sin importar la gravedad de su discapacidad y que son comunes al envejecer. Por ejemplo, la pérdida auditiva está en el tercer lugar de las enfermedades crónicas más frecuentes en personas mayores.¹⁵ La enfermedad de Parkinson, la cual se estima que se presenta en al menos el 1% de las personas mayores de 60, se asocia comúnmente con la disartria (dificultad para hablar).¹⁶ De manera similar, la demencia afecta a la comunicación y, eventualmente, limita los roles sociales debido al deterioro gradual de las habilidades cognitivas como la memoria, la atención, la percepción, la función para ejecutar y la resolución de conflictos.

Envejecer con discapacidades: en este grupo están aquellas personas que envejecen con alguna discapacidad ya existente como los trastornos comunicativos, permanentes o recientes, causados por una parálisis cerebral o esclerosis múltiple.

Independientemente de la trayectoria, la carga de los trastornos comunicativos aumenta con la edad y tiene implicaciones importantes para los proveedores de servicios humanitarios.

3. Entorno físico

El entorno físico y social donde surge la comunicación puede tener efectos positivos y negativos. Tomarse el tiempo de pensar en el entorno en el cual se entrevista a las personas mayores, podría ayudar a identificar algunos factores que se deberían cambiar o ajustar. Las características del entorno donde se hacen las entrevistas podrían influir en la calidad y cantidad de las interacciones. Algunos elementos a tener en cuenta son el ruido, la confusión, la exigencia que requiere captar la atención o el tiempo de las personas mayores, la falta de iluminación o cualquier tipo de distracción que no contribuya a las interacciones sociales.

4. Barreras culturales

En algunas ocasiones, las personas mayores u otros grupos vulnerables tienden a ser los más marginados; por lo general, estos grupos son los que menos se arriesgan o los que están menos habituados a expresarse o a hacerse valer debido a condicionamientos o valores culturales. Usualmente, las personas mayores sientan las bases para las generaciones más jóvenes y hacen sacrificios personales como se puede apreciar en el estudio de caso presentado en esta sección. Por este motivo, es de suma importancia que el personal humanitario sea receptivo a los valores y costumbres culturales que puedan afectar su capacidad para integrar de manera activa a las personas mayores en actividades como entrevistas y discusiones de grupos focales. Asimismo, la edad de los intérpretes y traductores puede ser una barrera al momento de hablar con hombres y mujeres mayores ya que, debido a las normas culturales o reglas de comportamiento, estos se pueden mostrar reacios a tratar asuntos delicados con los más

jóvenes. Por otro lado, las personas mayores podrían sentir que el uso de entrevistadores o traductores jóvenes es una falta de respeto por parte de las asociaciones, las agencias de la ONU o el gobierno local.

Estudio de caso: personas mayores en el terremoto de Kobe

El terremoto de Kobe en Japón, en enero de 1995, destruyó más de 100.000 casas y dejó otras 108.000 con daños irreparables. Justo después del terremoto, las personas abandonaron sus casas y se instalaron en refugios establecidos en escuelas, gimnasios, parques y otras locaciones. Sin embargo, el gran número de evacuados (que en cierto momento llegó a 317.000) excedió la capacidad de refugios designados, lo cual llevó a muchas personas a conseguir otros lugares para resguardarse.

Los japoneses de edad avanzada tienden a sentirse limitados al expresar sus deseos directamente. Un estudio encontró que las personas de edad avanzada en Kobe fueron marginadas durante el proceso de ayuda y recuperación **debido a que no lograron hacerse escuchar.** A causa de esto, se vieron así mismas recluidas a los pasillos y entradas de los refugios. Restringieron su consumo de comida y agua debido a que, en parte, se sintieron obligados a brindarle su porción a los jóvenes y, en parte, porque las instalaciones sanitarias eran escasas y estaban, por lo general, afuera de los refugios (la temperatura exterior estaba por debajo de los cero grados). **Además de esto, procuraban no hablar** sobre sus heridas u otros problemas de salud con el equipo de emergencias médicas, que por esos días se encontraba muy ocupado, **a menos que se les preguntara específicamente.** El personal de las oficinas locales de asistencia, que por lo general cuidaba de las personas mayores, estaba atareado haciéndose cargo de los muertos. Como resultado, muchas personas mayores se enfermaron a causa del entorno insalubre y la deshidratación; además, estaban aquellos que desarrollaron trastornos de estrés postraumático.

Luego de que el impacto inicial hubiera pasado, la gente empezó a retornar a sus trabajos, pero las personas de edad avanzada se quedaron solas en los refugios. No fue hasta ese momento que los problemas se empezaron a evidenciar. Pese a que se les dio prioridad en la distribución de hogares temporales, esto intensificó su aislamiento y, además, se les hizo sumamente difícil readaptarse y entablar nuevas relaciones después de la destrucción de sus propias comunidades. Se presentaron una gran cantidad de suicidios y varias personas murieron en sus hogares provisionales sin que nadie lo notara.

Fuente: Tanida N 1996, 'What happened to elderly people in the great Hanshin earthquake'? *British Medical Journal* 313: 1133-5.

5. Discriminación hacia las personas de edad

El prejuicio o la discriminación hacia las personas mayores tiene consecuencias sociales, culturales y económicas debido a que se las estigmatiza y discrimina. Esto genera una idea patológica sobre las personas de edad avanzada que solo sugiere discapacidades y padrinazgo. Por lo tanto, no es extraño comprobar que la discriminación hacia las personas mayores también afecte la respuesta humanitaria debido a que esta no es capaz de reconocer sus contribuciones y capacidades específicas. Este tipo de sesgo podría hacer que los procesos comunicativos estén determinados por expectativas estereotipadas y no por el reconocimiento de características individuales que pueden ser muy variables en las personas

mayores. Las siguientes son algunas de las percepciones que llevan a las mujeres y hombres mayores a ser el blanco de abusos: estatus social bajo; alfabetización limitada; incapacidad para defenderse a sí mismos o a su familia; y la búsqueda por tomar el control de la propiedad y los bienes de parte de los miembros del clan o las comunidades. Como consecuencia de esto, las personas mayores podrían sentirse particularmente nerviosas al momento de compartir información delicada con personas de la edad, género o etnia equivocados.

6. Género

Los roles de género juegan un papel importante en los procesos comunicativos, es por esto que el personal debe ser cuidadoso al momento de considerar el género de la persona que entrevista y la que traduce. Por ejemplo, las mujeres mayores casi siempre son renuentes a tratar temas de salud sexual y general con hombres más jóvenes; por su parte, los hombres mayores casi nunca están dispuestos a mostrarse vulnerables o a revelar sus limitaciones a una mujer. También puede suceder que las mujeres mayores puedan estar más dispuestas a hablar con tranquilidad sobre ciertos problemas y necesidades de su comunidad a diferencia de las mujeres jóvenes. En muchas sociedades las mujeres mayores son una fuente muy útil de información sobre temas que las más jóvenes no se atreven a mencionar como la higiene femenina, las necesidades sanitarias o la violencia sexual.

Ejemplo de campo

En Afganistán, la moderadora de las sesiones de grupo era una mujer expatriada relativamente joven que estaba a cargo de un conjunto de habitantes conformado, en su mayoría, por hombres afganos de edad avanzada. A pesar de que la mujer tenía experiencia en la zona, su condición de mujer joven le hizo difícil ganarse el respeto de los mayores. Por lo tanto, le pidió a un colega afgano que la reemplazara en su cargo debido a que su posición limitaba las interacciones y discusiones. Solo hasta la etapa final, cuando ya había un ambiente de confianza y respeto mutuo entre el personal de la agencia y los habitantes, fue que la mujer pudo participar en las conversaciones con los más viejos.

7. El lenguaje como barrera

En algunas ocasiones, la comunicación puede verse obstaculizada si una persona mayor y un trabajador humanitario tienen problemas para entenderse a causa de las diferencias regionales, culturales, de dialecto o nacionalidad. Hay algunas medidas que se deben tomar para asegurar que este tipo de situaciones no representen una barrera que le impida a las personas mayores acceder a los servicios requeridos y para garantizar que se suplán sus necesidades. El trabajador humanitario tiene la responsabilidad de asegurar que el mensaje entregado sea claro y que se entienda. Si una persona mayor no puede comunicarse de manera efectiva o no logra demostrar un entendimiento completo del tema que se está tratando debido a las diferencias del lenguaje, se debe recurrir a un intérprete debidamente capacitado siempre que sea posible. No obstante, cuando hay emergencias, esto no siempre es posible y en ese caso se puede recurrir a la ayuda de algún familiar o miembro de la comunidad.

8. Nuevas tecnologías

El uso de las nuevas tecnologías en los procesos comunicativos humanitarios ha modificado la manera en la que los beneficiarios reciben y brindan información. La programación humanitaria ha presenciado un cambio gradual hacia el uso de nuevos medios ya sea por el uso de teléfonos móviles para realizar transferencias de dinero o cupones, o por la manera en que las redes sociales se han vuelto fundamentales para evaluar las crisis e interactuar con la población afectada.

Puesto que muchas de las poblaciones afectadas por las crisis viven en países donde las personas mayores podrían no tener acceso a estas nuevas tecnologías, es posible que no reciban ayuda humanitaria o que no puedan participar en la entrega de esta.

Los estudios también indican que la edad es uno de los muchos factores responsables de la brecha digital y, por ende, esto puede excluir de manera inconsciente a aquellos que no tienen acceso a esta nueva tecnología. En lo que respecta al uso de teléfonos móviles, por ejemplo, las investigaciones demuestran que las personas mayores de 60 no usan dichos dispositivos de manera recurrente, sino que los utilizan, principalmente, en caso de emergencias (la mayoría los usan porque les brindan la seguridad de poder llamar a alguien cuando lo necesiten). Puesto que estos teléfonos no suelen ser amigables –sus pantallas y botones son muy pequeños y difíciles de ver–, las personas mayores suelen ignorar algunas de sus características como los mensajes de texto u otras funciones avanzadas.⁶ No obstante, esta es una realidad que se enmarca en el contexto de los países desarrollados. En los países en desarrollo, por el contrario, es menos probable que las personas mayores cuenten con un teléfono en casos de emergencia.

Adicional a esto, el exceso de confianza en la tecnología puede generar problemas ya que, durante los desastres, la electricidad y las redes telefónicas fallan a menudo. Los desastres en Japón y Estados Unidos también han demostrado que confiar en soluciones técnicas para divulgar información y para la entrega de ayuda humanitaria puede excluir a las personas mayores, a los más pobres y a los que poseen menos educación, es decir, a aquellos que por lo general son los que necesitan más ayuda.⁷

9. Falta de sensibilidad en torno a las necesidades comunicativas específicas de las personas mayores

Un nivel inadecuado de habilidades y conocimientos también puede representar una barrera comunicativa cuando el trabajador humanitario percibe los síntomas comportamentales de una persona mayor como «problemas». Por ejemplo, hay personas mayores que podrían parecer «manipuladoras» cuando en realidad son personas mentalmente incapacitadas porque sufren de demencia. Algunas personas con discapacidades auditivas podrían parecer «confundidas» al responder de manera «inadecuada» debido a que no lograron escuchar la pregunta que se les formuló. De igual manera, algunos comportamientos del personal podrían desencadenar

⁶ Kurniawan, S., Nugroho, Y., & Mahmud, M. (2006). A Study of Use of Mobile Phones by Older Persons. *CHI*. Montréal: CHI.

⁷ <http://www.irinnews.org/report/99011/humanitarians-play-catch-up-as-technology-pushes-forward>

actitudes «poco colaboradoras» y «agresivas» (verbales o no verbales) que ofendan, molesten o avergüencen de manera involuntaria a las personas mayores.

Hay una gran cantidad de escenarios similares, pero una vez se etiqueta a la persona como un «problema» o como alguien «difícil» o «confundido», existe un mayor riesgo de que el trabajador humanitario presente los siguientes comportamientos:

- que evite a la persona,
- que no recurra a algún tipo de asesoría adicional, o
- que provoque o “contribuya” a que el comportamiento de la persona empeore al ponerse a la defensiva.

Por tal motivo, es sumamente importante sensibilizar al personal humanitario sobre las necesidades comunicativas específicas de este grupo de personas, para así evitar que esto se convierta en una barrera para la entrega de la ayuda.

¿De qué manera las barreras comunicativas pueden obstaculizar la entrega de la ayuda humanitaria acorde al tipo de necesidades?

En esencia, la comunicación durante un contexto humanitario representa un enfoque participativo que empodera a las comunidades mediante la entrega de valiosa información en manos de las personas más necesitadas, la cual puede contribuir a salvar vidas. Aún más importante es que las poblaciones afectadas por los desastres puedan enviar información vital sobre su situación y sus necesidades a los organismos de ayuda para que, de esta manera, se incremente la velocidad, relevancia y efectividad de la ayuda.

Sin embargo, cuando se trata de personas mayores y otros grupos vulnerables, estos sienten a menudo que «no son tenidos en cuenta» y que las agencias no les consultan sobre sus necesidades y prioridades. Incluso cuando se les consulta, sienten que los trabajadores humanitarios no los escuchan completamente y que rara vez entienden sus necesidades ya que, por lo general, ellos no están sensibilizados con las particularidades de sus necesidades comunicativas. Por lo tanto, la falta de oportunidades para participar puede excluir a las personas mayores de los procesos de consulta y, eventualmente, «invisibilizar» sus necesidades. Los programas diseñados tampoco reflejan las necesidades de este grupo específico ni reconocen las posibles contribuciones que pueden hacer las personas mayores en el proceso de reconstrucción y recuperación.

La falta de sensibilización sobre las diversas barreras de comunicación relacionadas con la edad (como se mencionó en la sección anterior) podría perjudicar los esfuerzos del personal humanitario para entender y captar las necesidades específicas de las personas mayores, ya que podría resultarles difícil involucrarlas en su propio proceso de recuperación. Si hay una participación desigual, las necesidades de las personas mayores no se verán reflejadas en los programas humanitarios y, por ende, no podrán recibir una adecuada asistencia humanitaria. Como consecuencia, esta imposibilidad de prestar una asistencia acorde a las necesidades hará que el programa viole los principios humanitarios de imparcialidad.

Por lo tanto, es crucial que las personas mayores tengan la oportunidad de contribuir, participar o verse incluidas en los diferentes programas humanitarios, teniendo en cuenta que los procesos comunicativos con este tipo de población deben ser tratados con sumo cuidado.

De igual manera, los mecanismos de denuncia y los procedimientos de rendición de cuentas también deben reconocer las necesidades comunicativas específicas de las personas mayores. Los mecanismos de retroalimentación existentes se pueden revisar con el objetivo de determinar si los trabajadores humanitarios están sensibilizados con estas necesidades para que así, ellos puedan tener las oportunidades suficientes para dar a conocer las opiniones y problemas de la población mayor.

Principios básicos para comunicarse con las personas mayores

En la siguiente sección se especifican los principios generales que se deben tener en cuenta al comunicarse con este grupo en el caso de una emergencia:

- 1. Participación:** la participación igualitaria de las personas mayores, así como de otros grupos vulnerables, es esencial para la planificación de programas humanitarios integrales que estén enfocados en sus necesidades. Esto también debe incluir un proceso de consulta tan amplio como sea posible que, al mismo tiempo, esté sensibilizado con sus diferentes necesidades comunicativas. Por lo general, a las personas mayores, especialmente aquellas que son frágiles o que están confinadas a sus casas, se las sigue considerando dependientes de otras, no obstante, es importante que sus necesidades puedan ser manifestadas por medio de sus cuidadores y familias. Los proveedores de servicios humanitarios tienen la responsabilidad de hacerse cargo de los retos que implica la habilitación de una verdadera participación de este grupo de personas en los procesos de toma de decisiones. Por este motivo, resulta fundamental que los proveedores de servicios humanitarios reconozcan que la comunicación con las personas mayores es una competencia básica.
- 2. Comunicación asequible:** garantizar el acceso de las personas mayores a la información es un proceso complejo que debe involucrarlos plenamente en cada etapa. Existen varias pautas para el uso de formatos alternativos (por ejemplo, caracteres grandes, caracteres grandes con imágenes y símbolos, lenguaje escrito sencillo, tipografía y tamaño de la letra, tipo de folleto, diseño). Para personas con discapacidades comunicativas se debe recurrir a un ritmo más lento del habitual para garantizar un completo entendimiento. El acceso a las reuniones requerirá que se preste atención a su duración y al momento en que se llevan a cabo.
- 3. Uso de lenguaje inclusivo:** comúnmente se piensa que la manera en la que hablamos y las palabras que usamos son un reflejo de nuestras creencias y valores medulares. Sin embargo, el uso del lenguaje no solo está determinado por la legitimidad de las palabras o

frases (es decir, por lo que se nos permite o no decir). Los estudios han identificado algunos elementos fundamentales que se deberían evitar al conversar con una persona mayor:

- **Jerga:** se refiere al uso de lenguaje especializado, al establecimiento de barreras y sofisticación del lenguaje y el refuerzo de las diferencias de poder.
- **Estereotipos:** términos que se usan para categorizar a las personas y que refuerzan suposiciones erróneas (por ejemplo, asumir que las personas mayores están «enfermas» o que tienen necesidades «especiales»).
- **Estigmatización:** términos que son despectivos y ofensivos (por ejemplo, pensar que la edad es sinónimo de discapacidad).
- **Exclusión:** términos que excluyen, ignoran o marginan a ciertos grupos (por ejemplo, la expresión «pobre viejito»).

«Eviten los comentarios como “¡Hola, queridx!”. Ellos no me conocen así que no deberían ser tan amigables. Si ven que tengo canas y arrugas entonces no me traten como si fuera pequeño. Soy una persona adulta competente, llena de sabiduría, que ha visto mucho mundo y es muy experimentada». - Persona mayor, 76 años.

¿Qué se puede hacer para superar las barreras comunicativas?

Existen algunas técnicas que el personal humanitario puede utilizar para facilitar la interacción con las personas mayores y generar un ambiente favorable para la comunicación.

1. **Manténgase informado sobre los problemas de salud de las personas.** Las personas mayores podrían tener problemas de salud que les generen ciertas dificultades para hablar y entender. Tenga en cuenta el estado de salud de la persona antes de entablar una conversación. Podría suceder, por ejemplo, que algunas personas tengan problemas auditivos, del habla o de pérdida de la memoria. Todos estos elementos complican los procesos comunicativos. Finalmente, recuerde que la edad no siempre es un indicador real de los problemas de salud de las personas.
2. **Tenga en cuenta que el entorno** en el que se comunica puede tener un efecto sobre los problemas auditivos y del habla. ¿Hay algún ruido de fondo que sea molesto? ¿Hay varias personas en el mismo lugar hablando al tiempo? ¿Está sonando algún tipo de música que sea invasiva? ¿Hay alguna distracción que pueda interferir en la comunicación? Pregúnteles a los receptores si se sienten a gusto con el entorno. Si percibe algún tipo de molestia, trate de ubicarse en un lugar más tranquilo y callado.
3. **Establezca contacto visual.** El contacto visual es uno de los modos de comunicación no verbales más directos y poderosos. Mantenerles la mirada a las personas mayores es una señal de interés y les demuestra que pueden confiar en usted, esto genera una atmósfera más positiva y agradable que podría dar lugar a que las personas de edad avanzada se abran y brinden información adicional. No obstante, es importante recordar que el contacto

visual solo es válido si es aceptado culturalmente por el grupo en cuestión. Por ejemplo, en algunas culturas es una falta de respeto que las personas jóvenes miren fijamente a los mayores por lo cual, en este contexto, sería recomendable que una persona joven se siente al lado de la otra persona y mire en la misma dirección. Ante todo, siga el ejemplo de la persona mayor.

- 4. Hable de manera clara.** Las personas mayores pueden tener problemas para escuchar. Por este motivo, es importante articular de manera adecuada las palabras y hablar con claridad. Diríjase directamente a la persona y evite mirar a los lados. No omita ninguna palabra, vocalice y pronuncie cada una de ellas con cuidado y precisión. Cuando la lengua «baila» al interior de la boca, las palabras se pueden articular de manera más clara. En cambio, cuando la lengua se «duerme» esta asume un rol pasivo que impide que usted pueda vocalizar adecuadamente.
- 5. Cuide el volumen de su voz.** Hay una diferencia entre enunciar y hablar en voz alta. Aprenda a ajustar su voz a las necesidades de cada persona. Evalúe el entorno y cómo este puede afectar las capacidades auditivas de los receptores. No grite solo porque su oyente es viejo. Trate a cada persona con respeto y hable con un volumen que sea adecuado para ambos.
- 6. Formule preguntas y oraciones claras y precisas.** Si siente que no le están entendiendo no dude en repetir o reformular sus preguntas y planteamientos. Las preguntas y oraciones complicadas podrían confundir a las personas mayores que sufren de memoria a corto plazo o pérdida de la audición. Las ideas claras y precisas son más fáciles de comprender.
- 7. Use un lenguaje que puedan entender:** las personas mayores se sienten más cómodas utilizando su lenguaje nativo en lugar de otro más actual usado por las generaciones más jóvenes. Los trabajadores humanitarios deben solicitar apoyo de las comunidades locales para poder comunicarse en ese lenguaje nativo o dialecto local, en especial si ellos no pueden hablar dicho lenguaje.
- 8. Minimice cualquier interferencia en sus preguntas y oraciones.** Limite sus oraciones y preguntas a veinte palabras o menos. No use jergas o frases de relleno (por ejemplo, «literal», «obvio», «algo así como»). Mantenga sus planteamientos breves y directo al punto.
- 9. Aborde un tema a la vez.** Evite mezclar muchas ideas y preguntas, esto podría generar confusión. Use frases y palabras cortas y sencillas. Trate de definir sus ideas y preguntas de manera lógica. Transmita una idea a la vez.
- 10. Mantenga la calma,** sea paciente y sonría. Una sonrisa sincera demuestra que usted entiende y además genera un entorno amigable en el que se puede comunicar. Recuerde hacer pausas entre oraciones y preguntas. Permita que la persona entienda y asimile la información y las preguntas, esta puede ser una técnica particularmente útil si la persona sufre de pérdida de la memoria. Las pausas son una señal de respeto y paciencia.

- 11. Conceda tiempo extra** durante las entrevistas individuales o discusiones de grupos focales con personas mayores. Por lo general, las personas mayores requieren más tiempo debido a su necesidad de información, a su preferencia por una comunicación más lenta y a su falta de concentración. Prepárese para esto y no parezca apresurado o desinteresado; si lo notan, podrían cohibirse impidiendo una comunicación efectiva.
- 12. Escuche.** Una buena comunicación depende de una escucha activa así que piense si de verdad está poniendo atención a lo que la persona le está diciendo. Aliéntelos a hacer preguntas.
- 13. Tenga en cuenta los requerimientos culturales:** muchas personas mayores, o grupos conformados por ellas, prefieren empezar las discusiones de grupos focales o reuniones con una oración. Esta preferencia debe ser bien recibida y respetada. Por tal motivo, los protocolos culturales deben preceder a las introducciones formales, y las inauguraciones y actividades de participación se deben realizar después. Por ejemplo, en Zambia, tradicionalmente, las personas mayores ofrecen una oración al empezar y terminar los encuentros comunitarios. Ofrézcales algo de beber si es culturalmente apropiado y viable. Por ejemplo, las personas mayores en Darfur comparten una taza de té al inicio y cierre de los intercambios sociales.
- 14. Para las personas con discapacidades visuales (dificultad para ver):** proporcione instrucciones verbales a las personas para que sepan si hay algún obstáculo al frente (por ejemplo, piedras, agua, escaleras, etc). Indique si hay escalones, piedras, corredores estrechos, rampas, etc. usando material rugoso al inicio o final de dichos puntos.
- 15. Para las personas con discapacidades auditivas (dificultad para escuchar):** use medios visuales (gestos con las manos, demostraciones o imágenes) para transmitir las instrucciones.
- 16. Para las personas mayores con discapacidades sensoriales (ver, escuchar, hablar) e intelectuales:** explique la situación de manera clara (por ejemplo, qué sucedió, si aún están en peligro, cómo pueden protegerse, etc).
- 17. Muestre respeto:** recuerde que brindar algunas palabras de amor y respeto puede significar mucho para las personas mayores. Siempre que sea posible, asegúrese de estar sentado al mismo nivel que ellos y no en un banquillo o silla más arriba. Si es posible, ofrézcales almohadas, alfombras o esteras a aquellos que están sentados en el suelo para que se mantengan calientes y se sientan más cómodos físicamente.
- 18. No se deje llevar por sus propias hipótesis sobre las personas mayores.** Es importante que cuando se comunique con ellos los trate como personas y no como estereotipos. Además, recuerde que no todos tienen las mismas discapacidades sensoriales y que todos envejecemos de manera diferente así que no siga los mismos patrones. Por ejemplo, no todas las personas mayores tienen una audición restringida así que, en ese caso, no es necesario que ajuste el volumen de su voz al hablar. En su lugar, tómese el tiempo de

indagar sobre sus necesidades particulares y su personalidad, y no centre sus procesos comunicativos en ideas preconcebidas que podrían ser erróneas.

Material de capacitación