

TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN TELEFÓNICA EN EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA:

1. Introducción: Análisis de la comunicación en el servicio de tad.
2. Técnicas de atención telefónica.
3. Intervención en situaciones de crisis y urgencias.

Vigo, 8 de septiembre de 2011.

Docente: Juan Redondo Abelenda.

ANALISIS DE LA COMUNICACIÓN EN TELEASISTENCIA

La comunicación es un proceso por el cual un emisor emite un mensaje a través de un canal y genera un cambio en una persona receptora.

Existe una gran diferencia entre lo que la persona quiere comunicar y lo que la otra persona interpreta y ante lo que reacciona.

Siguiendo el esquema clásico del proceso de comunicación vemos que no es sencillo e implica varios procesos:

- En primer lugar el o la emisora decide (piensa) un mensaje, que codifica en un lenguaje que conoce y que emite por varios canales (voz, gestos). Aspectos como el estado físico y emocional de la persona influirán en el contenido y la forma de emitir el mensaje; también influyen su habilidad para expresarse, su dominio de la lengua; finalmente, influirán además otros aspectos sociales y culturales, como el tipo de relación entre emisor y receptor, la forma de relacionarse o códigos específicos de la cultura.
- Todos estos factores provocan que exista una diferencia grande entre lo que la persona *quiere* emitir y el mensaje que realmente es emitido.

- Una vez que el mensaje es emitido se transmite a través de un canal (el aire, la luz...) que puede introducir ruidos en la comunicación (luz escasa, una radio que suena...), que influyen en qué llega a los órganos receptores de la persona receptora.
- Los ruidos provocan que el mensaje emitido no llegue exactamente igual que cuando fue emitido. Puede llegar incompleto, puede distorsionarse o puede que incluso se incrusten en medio otros mensajes.
- El o la receptora del mensaje en primer lugar tiene que percibir y decodificar el mensaje que le llega del exterior. Problemas sensoriales (la persona oye, ve, mal, por ejemplo), o pérdida de partes por distracciones, hace que el mensaje llegue incompleto., recibir el mensaje físico que le llega y convertirlo en mensaje interno. Otros factores similares a los que describimos en el emisor (dominio del lenguaje, aspectos culturales, estado emocional, etc) también influyen en cómo es decodificado el mensaje.
- El mensaje percibido por la persona receptora es por tanto diferente al que físicamente le llegó.
- Finalmente la persona *interpreta* el mensaje percibido. Una gran cantidad de factores influirán en esta interpretación: Los usos culturales, la historia de la relación, los conocimientos previos sobre el emisor, los prejuicios... También influirán aspectos emocionales, la motivación, etc.
- Por tanto, entre lo que la persona percibe y lo que interpreta hay también una gran diferencia.

La comunicación interpersonal usual, para favorecer que el mensaje supere las barreras físicas y psicológicas se emite por varios canales a la vez, la voz es apoyada por los gestos y la postura, incluso por el contacto físico y –en ocasiones- hasta por imágenes.

El **lenguaje verbal**, lo que escribimos o decimos, transmite principalmente contenidos, lo que queremos, lo que sabemos, lo que opinamos... Pero puede ser entendido en un sentido o en otro dependiendo de la forma en que lo expresamos. Influye en esta interpretación no sólo la claridad y concreción de la exposición, también el tono o los gestos con que acompañamos estos contenidos influirán en su interpretación.

Mientras emitimos el mensaje verbal, lo modulamos un conjunto de variaciones en la forma de emitir que llamamos **para-verbales**. Por ejemplo, la entonación (irónica, franca, agresiva), el volumen, el timbre, la velocidad del habla, las pausas... De esta forma intentamos que lo que intentamos comunicar sea interpretado de manera correcta.

A la vez, el **lenguaje no verbal** incluye aspectos como: Postura corporal, señas o gestos con significado codificado (indicar cantidades con el nº de dedos mostrados, levantar la palma de la mano para indicar stop...) gestos con significado cultural compartido pero no tan explícito (guiñar el ojo indicando complicidad) y otros muchos sin significado concreto y muchas veces emitidos de forma inconsciente, como la mirada, la postura de las cejas y de la boca, la dirección de la cara, la distancia con el interlocutor....

Todo ello (el contenido verbal, las modulaciones paraverbales y el lenguaje no verbal) es interpretado dentro del contexto concreto en que se produce el acto comunicativo. Por ejemplo:

- No es lo mismo guiñar un ojo jugando al mus que en una discusión.
- Besar a una persona del mismo sexo es usual en determinadas culturas como saludo, en otras es completamente extraño.
- Hablar de trabajo en una relación de flirteo parece inadecuado, mientras que sería lo normal tomando café en una pausa de trabajo, aunque sea con la misma persona.

ESPECIFICIDADES DE LA COMUNICACIÓN EN TELEASISTENCIA

El Imsero define la teleasistencia (TA) como un sistema de comunicación bidireccional, compuesto por un sistema de manos libres, que conecta al usuario del Servicio con un Centro de Atención que consta de:

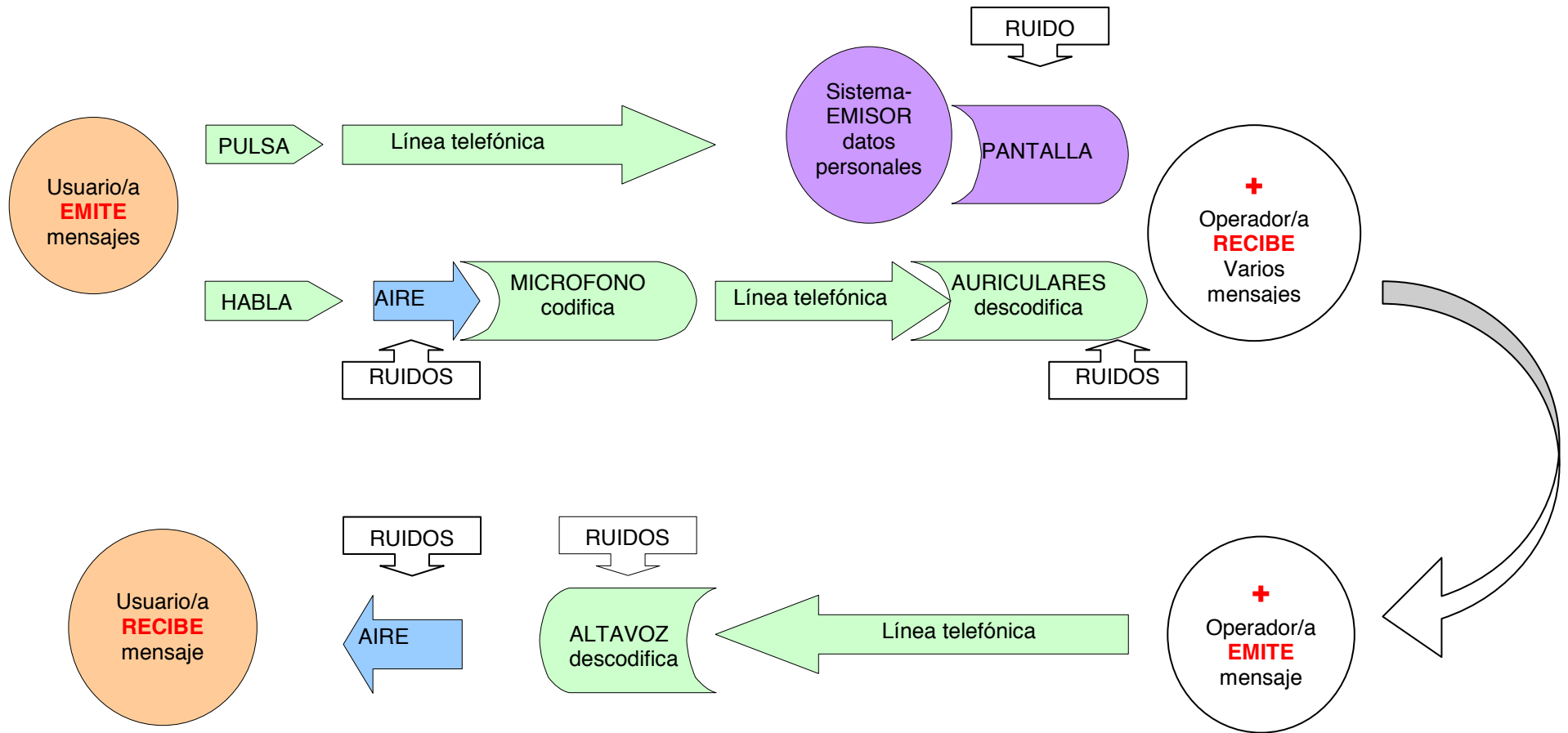
- Un terminal conectado de manera permanente, a través de la luz y de la línea telefónica, con el Centro de Atención.
- Un pulsador personal, en forma de pulsera o colgante, que el usuario siempre lleva puesto y que está compuesto por un botón que al pulsarse desde cualquier zona de la vivienda, conecta de manera inmediata con el Centro de Atención sin necesidad de utilizar el teléfono.
- Una central de Atención permanente, operativa las 24 horas del día y los 365 días del año, que está atendida por operadores que recogen las llamadas. Esta Central dispone de una ficha completa con todos los datos del usuario e información suficiente de los recursos para poder ofrecer la ayuda más oportuna en cada situación.

La comunicación a través del sistema de TA tiene algunas características que la hacen radicalmente diferente de la comunicación usual persona-persona (ver esquema en la página siguiente).

Veamos algunas:

- La comunicación es telefónica, por lo que sólo podemos interaccionar a través de la comunicación verbal y los componentes paraverbales.
- El usuario o usuaria utiliza un manos libres para comunicar y en ocasiones se encuentra lejos del teléfono. A pesar de que el micrófono es especialmente sensible, esto puede ocasionar que se distorsione o no se entienda bien el mensaje por perderse parte de él, por haber ruido ambiente o por interferir otros mensajes verbales (radio, tv).
- En las situaciones de emergencia, la persona que llama tiene un problema y este le origina tensión, lo que altera su capacidad de expresarse o incluso de pensar con claridad.
- La llamada o pulsación activa el sistema informático, que pone en pantalla la ficha de la persona que llama. Por tanto el o la operadora recibe doble información, el mensaje de voz y los datos personales de quién llama.
- Las personas usuaria y operadora no suelen conocerse más allá de los contactos telefónicos que puedan haber tenido previamente.
- La relación entre las personas usuaria y operadora está definida: Una es usuaria (cliente, persona atendida, persona con problemas...) y la otra es quién atiende (presta un servicio, se percibe como experta y de confianza...).

Esquema de la comunicación en el sistema de TAD (elaboración propia)



TÉCNICAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Es de suma importancia ofrecer a través del teléfono una imagen profesional, eficaz y moderna, y con una alta calidad en el trato personal. Esto es algo que se aprende, siguiendo unas pautas y auto-observándose

ASPECTOS GENERALES DEL CONTENIDO

- **Regla de las 3C**
 - o Ser claro. Usar un lenguaje directo, que exprese con claridad lo que queremos decir, sin circunloquios.
 - o Ser concreto. No dar por sabidas cosas, expresar los detalles importantes y ar datos si es posible "dentro de 10´ estará ahí la ambulancia de Cruz Roja con dos auxiliares que le atenderán y la llevarán a Urgencias"
 - o Ser conciso. Cuanto menos duren nuestras intervenciones, más tiempo tenemos para obtener información.
- Dar **información cierta**.
- El vocabulario ha de ser fresco y actual, pero nunca vulgar.
- Utilizar preferentemente el tiempo presente. *"Tienes Ud una cita con el trabajador social mañana a las 12"*
- El estilo adoptado debe ser en positivo. *"Estamos llamando a su persona de contacto para que vaya a su casa"*.
- Usar siempre palabras del lenguaje común, sin usar palabras malsonantes o vulgares.
- Hay una serie de palabras y expresiones que deben evitarse:
 - o Las expresiones negativas: *"No, es imposible"*.
 - o Fórmulas agresivas: *"No, eso en absoluto"*.
 - o Frases de relleno: *"Eventualmente", "tenga paciencia"*.
 - o Las expresiones personales: *"Está usted equivocado"*.
 - o Los tecnicismos: *"Desplazamos la A-9.2"*.
 - o Expresiones que denoten inseguridad: *"No sé si podremos"*.

USO DE LA VOZ

"La voz que oye el usuario es la cara que se muestra y por tanto la imagen que se forma del servicio que prestamos".

Adaptar el tono de voz a las diferentes circunstancias:

- En la recepción de la llamada debe adoptarse un tono cálido y acogedor.
- Para detectar necesidades ha de emplearse un tono que denote interés y escucha activa.
- Si estamos argumentando usaremos un tono que demuestre conocimiento del tema y seguridad.
- Si deseamos persuadir al usuario emplearemos un tono sugerente que invite a la acción.
- Cuando nos veamos obligados a poner objeciones utilizaremos un tono más bien bajo, pero sincero y convincente.
- Ante cualquier reclamación debe utilizarse un tono conciliador y tranquilizante.
- Si hay una urgencia debemos mostrar seguridad y usar un lenguaje activo

Variar la velocidad de elocución o habla, adaptándose en cada momento a las características de la conversación:

- Resulta fundamental hablar lentamente cuando queramos que el usuario retenga bien una determinada información.
- Se debe variar en un determinado momento la velocidad del habla para enfaticar una idea, o captar más la atención del interlocutor ante lo que se dice.
- Intentar adaptar la velocidad de la conversación a las características (capacidad de escucha, nivel cultural, etc.) del usuario.

Hablando con nitidez y articulando bien las palabras:

- Una buen articulación se logra abriendo bien la boca.
- Procurar no evitar decir algunas palabras o frases al dar por hecho que el usuario debe conocerlas.
- Es recomendable hablar a unos tres centímetros de distancia del auricular.

Por la voz, el usuario percibe si...

- Estamos escuchando atentamente y con interés.
- Somos sinceros con él.

USO DE LA SONRISA Y EL SILENCIO

El contacto telefónico puede llegar a ser muy frío e impersonal. Por ello debemos humanizar este contacto, a ello contribuyen la sonrisa y los silencios.

La sonrisa es un elemento fundamental para lograr la personalización del contacto telefónico. Hay que aprender a sonreír por teléfono. Cuando sonreímos la voz suena más atractiva, lo cual permite empatizar con el usuario, obteniendo mejores resultados de la conversación telefónica.

Los momentos de silencio servirán para:

- Transmitir una actitud de escucha activa, indicando al interlocutor que estamos cerca de él, pero sin interrumpirle.
- Obtener mayor información acerca de las ideas principales o de aquellas que resultan más importantes para el usuario.

LA ESCUCHA ACTIVA

Escuchar activamente demuestra a la otra persona que nos interesa lo que dice, le hace percibir que la valoramos como persona y nos permite obtener información, y ganar su confianza.

No llega con tener interés en lo que el otro dice, hay que demostrarlo utilizando algunas técnicas que veremos más adelante.

INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS Y URGENCIAS

Crisis:

En el orden individual se define la crisis como aquella situación generada por un evento vital externo que sobrepasa la capacidad emocional de respuesta del ser humano; es decir, sus mecanismos de afrontamiento resultan insuficientes y se produce un desequilibrio e inadaptación psicológica.

El objetivo en una situación de crisis es mantener la situación estable hasta que la persona tenga tiempo y recursos para recobrar la serenidad. En caso necesario tendremos que avisar a un contacto (familiar, vecino) a un servicio de urgencia que facilite la resolución adecuada de la situación.

Urgencia:

Situación de aparición súbita e inesperada, generada por la acción de un suceso indeseable, que requiere la acción inmediata sin la cual puede estar en peligro la salud, la vida y/o la autonomía de la o las personas.

El objetivo en una situación de urgencia es que los recursos necesarios lleguen lo más pronto posible mientras que mantenemos el contacto y apoyamos a la persona.

Esquema de intervención

Independientemente del protocolo de actuación que se adopte en una u otra situación, el siguiente esquema de intervención es válido para ambas situaciones:

1. Contacto. Saludo.
2. Obtención de información.

En estas dos primera fases tendremos que conseguir la confianza de la otra persona a través del interés, el entendimiento y la empatía.

3. Evaluación de la situación.

En el caso de urgencias, importa obtener datos concretos que permitan una evaluación rápida de la situación. Por tanto seremos más directivos, y utilizaremos un modelo de embudo en nuestras preguntas, yendo de lo más general a lo concreto.

En el caso de una crisis emocional, será importante escuchar el relato de la persona, conociendo los hechos y a la vez ayudando a la persona a tomar control de la situación al reconocer sus sentimientos y ordenando los hechos que los provocan.

4. Búsqueda de recursos.

Nos referimos a recursos tanto personales de el o la usuaria, como de externos que puedan atender adecuadamente a la situación generada.

5. Toma de decisión sobre la actuación necesaria.

La decisión, en general, tendría que ser aceptada por la persona, aunque en ocasiones esto no pueda ser posible o conveniente.

6. Aplicación de la solución.

7. Finalización de la llamada

Herramientas y habilidades de intervención

Asimismo hay una serie de herramientas que son generales y útiles a la hora de intervenir:

Saludo

- Verificar la identidad de la persona con la que hablamos.
- Presentarnos nosotros.

Uso del lenguaje

Es necesario que:

- Usemos el nombre propio de la persona con la que hablamos.
- Verbalizemos todo aquello que necesitamos transmitir.
- Cuidemos mucho las palabras que utilizamos, dado que no podemos usar gestos que puedan matizar nuestras frases.

Uso del para-lenguaje

El paralenguaje acompaña al lenguaje verbal matizándolo y dándole todo su significado.

- El volumen de voz: generalmente utilizaremos un volumen suave, haciéndolo más fuerte cuando queramos remarcar mucho algo o más suave cuando queramos decir algo más íntimo.
- La entonación: es, por excelencia, la mejor arma para matizar emociones. Las mismas palabras pueden expresar amor, rabia, cinismo,... dependiendo del tono que utilicemos para decirlas.

- La fluidez: intentaremos que nuestro discurso sea lo más fluido posible, intentando evitar los tartamudeos, las repeticiones, las marchas adelante y atrás,... que dan inseguridad a la argumentación.
- La claridad. Debemos apartar el micrófono al menos 3 centímetros de nuestra boca al hablar por teléfono para que nuestra conversación sea escuchada claramente.
- La velocidad: debe ser intermedia, aunque un poco inferior a la que utilizaríamos en una conversación normal por el motivo que ya hemos expuesto al hablar de la fluidez.
- El tiempo de habla: en una intervención en situaciones críticas el tiempo de habla del interviniente debe ser mínimo, el mayor peso en la relación debe estar siempre de parte de la persona con la que intervenimos.

Escucha activa

Escuchar activamente demuestra a la otra persona que nos interesa lo que dice, le hace percibir que la valoramos como persona y nos permite obtener información, y ganar su confianza.

No llega con tener interés en lo que el otro dice, hay que demostrarlo utilizando algunas técnicas que podemos practicar:

Dar señales de escucha.

Se expresa mediante expresiones cortas a través de las cuales se busca que la otra persona perciba que le seguimos en su exposición. Al seguir la demanda con frases como: «Humm...», «Ajá...», «Bien...», «Siga...», etc., estamos comunicando al usuario o usuaria que le estamos escuchando con mucha atención y que su información es valorada.

Reflejo de sentimientos

Se trata de mostrar al que habla los sentimientos que el que escucha percibe en el o la usuaria. Por ejemplo: “Me da la impresión de que se siente angustiada porque piensa que su hijo no la visitará tanto ahora que se ha cambiado de casa”

Clarificación.

Se trata de organizar la información vertida por el o la usuaria a modo de resumen, ya que de esa manera se logrará comprensión tanto para el operador u operadora como para él o ella misma. Es una estrategia cuyo objetivo es que la usuaria se entere de lo que dijo, y corrobore la exactitud de sus datos

La Repetición.

Es estratégico repetir oportunamente las palabras o frases más relevantes que ha empleado el o la usuaria. Viene a ser el «ECO» de lo que está diciendo, lo cual le facilitará sentirse comprendido.

El Parafraseo.

Guarda cierta relación con la repetición. No obstante, la diferencia radica en retener los elementos esenciales del contenido del discurso a modo de resumen o frase corta y devolvérselo al usuario o usuaria. Se trata de hacer un replanteo del contenido más importante, lo cual, también, ayuda al sujeto a ubicarse mejor dentro de su problema.

Preguntas abiertas o cerradas.

A través de las preguntas abiertas se busca ampliar la información que ayudará a tener una idea más clara del caso.

Las preguntas cerradas tienen una respuesta corta y concreta. Ayudan a concretar la información.

La técnica del embudo consiste en empezar por preguntas abiertas para ir delimitando el problema e ir cerrándolas cada vez más hasta llegar a la máxima concreción.