

ADECUACIÓN DA COMUNICACIÓN ÁS PERSOAS USUARIAS

As características únicas das persoas coas que teremos que interactuar, implica unha adecuación con cada interlocutor e as súas particulares formas de comunicarse.

Ademais de adecuarnos ao código lingüístico da persoa usuaria (idioma), teremos que ter en conta unha serie de factores que van determinar a comprensión da mensaxe en asuntos de relevancia para a vida diaria das persoas e a súa seguridade.

AS CAPACIDADES COGNITIVAS E PERCEPTIVAS

Para empezar dicir que ademais das diferentes afectacións propias das características e necesidades das usuarias, a media de idade no servizo ronda os 80 anos.

-Lentitude no procesado da información: sobre todo nas persoas maiores, pode observarse que tardan máis en procesar a información recibida. Para iso débese falar amodo e claramente, dar tempo de resposta e recorrer frecuentemente a preguntar se o interlocutor entendeu ben o que se lle transmitiu, ademais de usar frases e palabras sinxelas.

-Problemas de memoria: aínda que non exista unha demencia, poden darse dificultades para lembrar datos. Para iso, hai que realizar preguntas frecuentes para asegurarse de que o interlocutor entendeu correctamente o que se lle quixo transmitir. Mesmo proporlle que anote os datos necesarios para poder recuperalos cando os precise.

-Dificultades para a audición: aínda que non exista unha xordeira completa, é frecuente que, en persoas maiores, a audición estea diminuída. Se é o caso, aumentar o ton de voz e ir solicitando que repita o que se lle dixo axuda a ter unha comunicación máis fluída.

O NIVEL SOCIOCULTURAL

Se a comunicación se establece con persoas con baixo nivel sociocultural, obsérvase que:

- ✓ Existe unha gran facilidade para confundir o significado das palabras. O vocabulario é moi reducido e impreciso.
- ✓ A estruturación das frases é curta e inconclusa.

Polo tanto a teleoperadora terá que adecuar o seu nivel de expresión:

- ✓ Emitindo frases moi sinxelas.
- ✓ Usando palabras facilmente entendibles.
- ✓ Asegurándose de que a interlocutora está a comprender a mensaxe que se lle transmite, aínda que teña que repetila varias veces até chegar a corroborar o seu total entendemento.