



Co-funded by
the European Union



Envejecer bien

WP3/ A1 Programa de formación

Módulo 4

Formas eficaces de comunicarse con los mayores

Asociación Helénica de Psicología Positiva (HAPPSY)



Co-funded by
the European Union

Socios:

ELLINIKI ETAIREIA THETIKIS PSICHOLOGIAS (E10082922 - EL) / Asociación Helénica de Psicología Positiva (HAPPSY)

Autores:

Dra. Vasiliki Yotsidi

Fecha:

21/10/2024



Contenido

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Objetivos | 4 |
| 1. La importancia de la comunicación con las personas mayores | 4 |
| 1.1 La comunicación y las necesidades básicas de las personas mayores..... | 5 |
| 1.2 Mejorar el bienestar y la calidad de vida..... | 5 |
| 1.3 Promover el envejecimiento activo..... | 5 |
| 2. Barreras a la comunicación entre personas mayores y cuidadores | 5 |
| 2.1 Señales de alarma de las dificultades de comunicación..... | 6 |
| 3. Condiciones básicas de la comunicación con las personas mayores | 6 |
| 3.1 Confianza..... | 6 |
| 3.2 Empatía..... | 7 |
| 3.3 Respeto..... | 7 |
| 3.4 Comunicación no violenta..... | 7 |
| 4. Estrategias y consejos para generar confianza y fomentar la empatía | 7 |
| 5. Habilidades de comunicación eficaz - Lecciones aprendidas de las personas mayores con demencia | 8 |
| 6. Comunicación intercultural con personas mayores | 9 |
| 7. Sección práctica: Ejercicios y juegos de rol | 10 |
| 7.1 Ejercicios de comunicación..... | 10 |
| 7.2 Juegos de rol..... | 10 |
| 7.3 Actividades de simulación..... | 11 |
| 7.4 Recursos digitales..... | 11 |
| 8. Conclusión | 12 |
| 9. Más material educativo | 12 |
| 8.1 Recursos en línea..... | 12 |
| 8.2 Vídeos y tutoriales..... | 12 |
| Referencias | 12 |



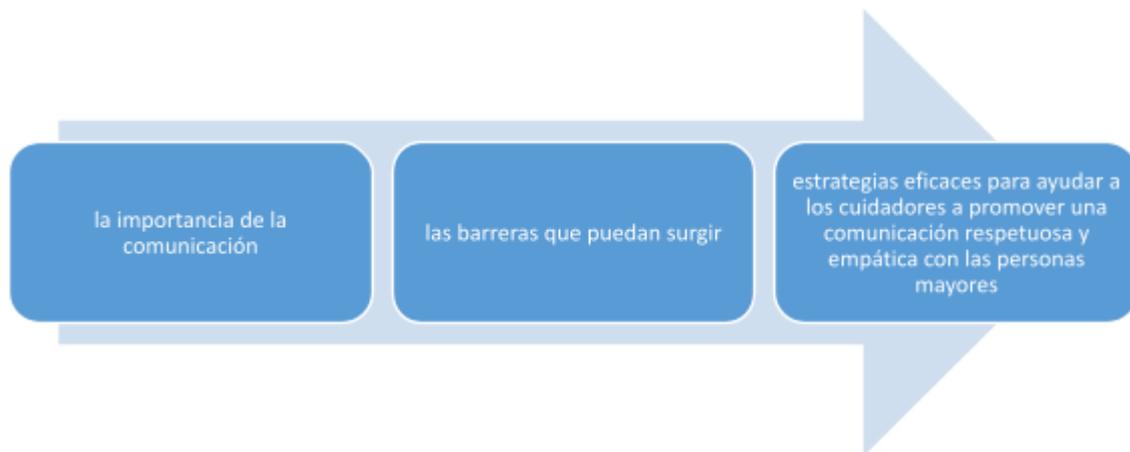
Co-funded by
the European Union

Para saber más

13



A medida que las personas envejecen, sus necesidades de comunicación pueden cambiar debido a factores físicos, cognitivos o emocionales. La comunicación efectiva es una habilidad vital en el cuidado de los adultos mayores, ya que fomenta la comprensión, la confianza y la conexión emocional (Jack et al., 2019). Este Módulo explora:



Objetivos

Al final de este módulo, los participantes serán capaces de:

1. Explicar al menos tres razones por las que una comunicación eficaz con las personas mayores es crucial para su bienestar y sus cuidados.
2. Identificar al menos tres barreras de comunicación comunes a las que se enfrentan los adultos mayores y demostrar dos técnicas específicas para superar estas barreras en escenarios de la vida real.
3. poner en práctica al menos dos estrategias prácticas para generar confianza, mostrar empatía y promover el respeto durante las interacciones con los adultos mayores, como lo demuestran los juegos de rol o las discusiones sobre casos prácticos.

1. La importancia de la comunicación con las personas mayores

La comunicación eficaz con los adultos mayores es crucial por múltiples razones, principalmente porque repercute en su bienestar general, autoestima y calidad de vida (O'Rourke et al., 2018). A medida que las personas envejecen, pueden



enfrentar desafíos como deficiencias físicas, deterioro cognitivo, aislamiento social o pérdida de independencia, que pueden afectar significativamente su bienestar. Las investigaciones destacan que el aislamiento social y la soledad en los adultos mayores pueden deteriorar el sistema inmunitario, elevar el estrés y aumentar la depresión y la ansiedad (Shankar et al., 2011). La comunicación significativa con los cuidadores puede aliviar estos problemas al atender las necesidades básicas de los adultos mayores y promover la calidad de vida y el envejecimiento activo.

1.1 La comunicación y las necesidades básicas de las personas mayores

La comunicación es esencial para satisfacer las necesidades básicas de los mayores, como la seguridad emocional, los cuidados físicos y la interacción social. La comunicación abierta y clara permite a los cuidadores comprender las necesidades específicas de los ancianos, ya sea controlar el dolor, mantener la higiene o buscar consuelo. Este intercambio de información garantiza que sus necesidades se satisfagan de manera oportuna y adecuada (Sharkiya, 2023).

1.2 Mejorar el bienestar y la calidad de vida

Se ha demostrado que una comunicación regular y positiva mejora el bienestar emocional y psicológico de las personas mayores. Les ayuda a mantener su identidad, preservar su dignidad y permanecer conectados socialmente. Involucrarlos en conversaciones, animarlos a compartir sus pensamientos y sentimientos y mostrar interés por sus experiencias pasadas contribuye a su estimulación mental y satisfacción emocional (Fakoya et al., 2020).

1.3 Promover el envejecimiento activo

La comunicación es fundamental para promover el envejecimiento activo, ya que ayuda a los adultos mayores a mantenerse socialmente comprometidos, participar en la toma de decisiones sobre su atención y seguir participando en las actividades de la comunidad. La comunicación eficaz permite a las personas mayores llevar una vida más sana y satisfactoria (Marzo et al., 2023).



2. Barreras a la comunicación entre personas mayores y cuidadores

Numerosas barreras pueden dificultar una interacción eficaz entre las personas mayores y sus cuidadores. La investigación muestra que las barreras de comunicación comunes incluyen:

- Deficiencias sensoriales (por ejemplo, pérdida de audición o problemas de visión)
- Deterioro cognitivo (por ejemplo, demencia o pérdida de memoria)
- Diferencias lingüísticas (por ejemplo, diferentes lenguas maternas o deficiencias del habla debidas a un accidente cerebrovascular) (Whitson, et al., 2018).

Además,

- El edadismo y los estereotipos sobre la vejez pueden provocar sesgos en la comunicación, dando lugar a comportamientos condescendientes o despectivos (Donizzetti , 2019).

Cuando hay dificultades, se identifican dos patrones principales de comunicación (Ryan et al., 1986): 1. **Las infraacomodaciones**, que se producen cuando los comunicadores ignoran los cambios relacionados con la edad en el habla y la escucha, lo que conduce a un posible aislamiento social y a malentendidos, y

2. **El exceso de adaptaciones**, que surge de la excesiva confianza en estereotipos negativos que pueden ser insultantes y condescendientes (por ejemplo, el "lenguaje de las personas mayores" o el "lenguaje secundario de bebé"), lo que puede alejar a los adultos mayores de una interacción significativa y hacer que cuestionen sus propias capacidades comunicativas.

2.1 Señales de alarma de las dificultades de comunicación

Es esencial que los cuidadores estén atentos a las señales de alarma que indican dificultades de comunicación. Estos signos incluyen:

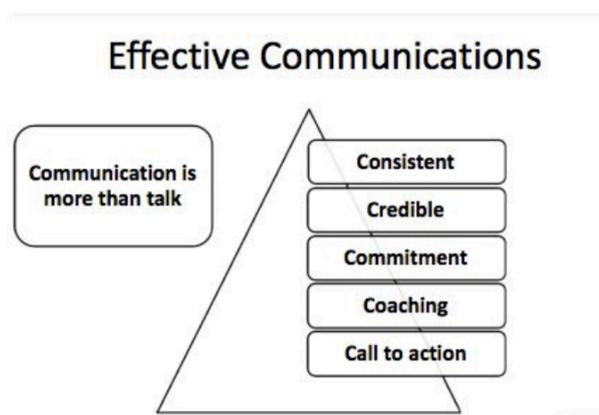
- Repetidas interpretaciones erróneas de la información.
- Signos de frustración, como irritabilidad o retraimiento de la conversación.
- Dificultad para seguir conversaciones o dar respuestas adecuadas.



- Cambios repentinos de comportamiento, como silencio o enfado, durante las discusiones.

Cuando se observan estos signos, los cuidadores deben tomar medidas para ajustar sus métodos de comunicación y asegurarse de que los adultos mayores se sientan escuchados, respetados y comprendidos (Nussbaum et al., 2000).

3. Condiciones básicas de la comunicación con las personas mayores



La comunicación es más que hablar. Para comunicarse eficazmente con los mayores, hay que establecer ciertas condiciones básicas para que las personas mayores se sientan cómodas expresándose. Estas condiciones incluyen la confianza, la empatía, el respeto y la comunicación no violenta.

3.1 Confianza

La confianza es la base de cualquier relación significativa, especialmente en la prestación de cuidados. Los adultos mayores deben confiar en que sus cuidadores les brindarán una atención compasiva y competente. Para generar confianza se requiere coherencia, honestidad y fiabilidad. Los cuidadores deben escuchar activamente, cumplir las promesas y mantener la confidencialidad para fomentar la confianza (Zegwaard et al., 2017).

3.2 Empatía

La empatía es la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de otra persona. Al comunicarse con los adultos mayores, los cuidadores deben esforzarse por ponerse en "el lugar del otro", reconocer sus emociones y responder con compasión. La empatía reduce los sentimientos de aislamiento y frustración al validar las experiencias de los adultos mayores (Jack, 2022).



3.3 Respeto

El respeto implica reconocer la dignidad y el valor de las personas mayores, independientemente de sus capacidades físicas o cognitivas. Los cuidadores deben evitar hablar de manera infantilizada o condescendiente y, en cambio, tratar a los adultos mayores como iguales. Esto incluye usar un lenguaje apropiado, mantener el contacto visual y respetar el espacio y los límites personales (Kwame y Petrucka, 2021).

3.4 Comunicación no violenta

La comunicación no violenta (CNV) es un método de comunicación que hace hincapié en expresarse con claridad y compasión, sin culpar, criticar ni juzgar. Desarrollada por el psicólogo Marshall Rosenberg, la CNV consta de cuatro componentes: observaciones, sentimientos, necesidades y peticiones. Al comunicarse con las personas mayores, los cuidadores deben:

1. Observa la situación sin juzgarla.
2. Identificar y expresar sus sentimientos ante la situación.
3. Comunicar sus necesidades o deseos.
4. Haz peticiones de acción claras y respetuosas.

La CNV alienta a los cuidadores a abordar la comunicación con los adultos mayores con calma y de manera constructiva, minimizando los conflictos y promoviendo la comprensión (Rosenberg, 2015).

4. Estrategias y consejos para generar confianza y fomentar la empatía

Fomentar la confianza y promover la empatía en las interacciones con los adultos mayores requiere una combinación de habilidades de comunicación y un comportamiento reflexivo. Las siguientes estrategias pueden ayudar a los cuidadores a fomentar relaciones positivas con las personas mayores a las que cuidan (Jack et al., 2019):

1. 1. Escucha activa

La escucha activa implica concentrarse plenamente en el interlocutor, comprender su mensaje, responder con reflexión y recordar lo que se ha dicho. Los cuidadores



deben prestar toda su atención a las personas mayores, evitar interrumpirlas y hacerles preguntas aclaratorias cuando sea necesario. Esto demuestra que valoran sus pensamientos y sentimientos.

2. Uso de un lenguaje corporal positivo

El lenguaje corporal es un componente esencial de la comunicación, sobre todo en el caso de las personas mayores que tienen dificultades para comunicarse verbalmente. Los cuidadores deben mantener el contacto visual, asentir para mostrar comprensión, sonreír y adoptar una postura abierta. Estas señales no verbales ayudan a transmitir calidez y atención (Wanko Keutchafo et al., 2022).

3. Personalización de la comunicación

Cada persona mayor es única, con diferentes experiencias vitales, preferencias y necesidades de comunicación. Los cuidadores deben adaptar su estilo de comunicación a la persona, teniendo en cuenta factores como las deficiencias auditivas, el idioma preferido y las capacidades cognitivas. Utilizar un enfoque centrado en la persona puede ayudar a los adultos mayores a sentirse respetados y comprendidos (Ebrahimi et al., 2021; Sundler et al., 2019).

4. Paciencia y calma

Las personas mayores pueden tardar más en procesar la información o responder a las preguntas debido a cambios cognitivos o problemas de salud. Los cuidadores deben ser pacientes, evitar las conversaciones apresuradas y dar a los mayores tiempo suficiente para expresarse. La calma en el habla y el comportamiento ayuda a crear un ambiente de bajo estrés propicio para una comunicación significativa.

5. Validación y reconocimiento

Reconocer los sentimientos y preocupaciones de los mayores es crucial para generar confianza. Los cuidadores deben validar sus emociones expresando empatía y comprensión, aunque no estén totalmente de acuerdo con su punto de vista. Afirmaciones sencillas como "entiendo que esto sea difícil para usted" o "entiendo por qué está disgustado" pueden hacer que los mayores se sientan escuchados y respetados.



5. Habilidades de comunicación efectiva - Lecciones aprendidas de personas mayores con demencia

Existen estrategias exitosas que pueden mejorar la comunicación y mejorar la experiencia de cuidado con las personas mayores, incluidas aquellas con demencia u otros trastornos cognitivos (Alsawy et al., 2019; Bender et al., 2022).

1. Simplificación del lenguaje

Los cuidadores deben utilizar un lenguaje sencillo y directo cuando se comuniquen con las personas mayores, especialmente con las que padecen demencia. Deben evitarse las frases complejas, la jerga y las ideas abstractas. En su lugar, las afirmaciones o preguntas breves y claras que se centran en una idea a la vez son más eficaces, minimizando, sin embargo, el uso del elderspeak (McLaughlin, 2020).

2. Uso de repeticiones y recordatorios

Los ancianos con demencia pueden tener problemas para retener la memoria. Los cuidadores pueden ayudar repitiendo la información importante y proporcionando recordatorios suaves. Las señales visuales, como notas escritas o imágenes, también pueden ayudar a la comprensión (Nussbaum et al., 2000).

3. Mantener la rutina y la familiaridad

Las rutinas y la familiaridad brindan comodidad y seguridad a los adultos mayores. A la hora de comunicarse, los cuidadores deben ceñirse a temas familiares, utilizar frases coherentes y participar en rutinas diarias para ayudar a los adultos mayores, especialmente a los que padecen demencia, a sentirse más cómodos y reducir la confusión.

4. Refuerzo positivo

El refuerzo positivo puede fomentar la cooperación y la participación en los adultos mayores con demencia. Los cuidadores deben ofrecer elogios y aliento cuando la persona se expresa o participa en una conversación. Reconocer sus esfuerzos, aunque sean pequeños, refuerza el comportamiento positivo.

5. Terapia de validación

La terapia de validación es un enfoque en el que los cuidadores validan las emociones de los adultos mayores con demencia en lugar de corregir o contradecir su realidad. Por ejemplo, en un caso en el que un adulto mayor insiste en que está esperando a un familiar fallecido, los cuidadores deben centrarse en sus sentimientos y reconocerlos sin intentar argumentar o proporcionar una corrección



objetiva. Este método reduce la ansiedad y fomenta la sensación de seguridad (Brown et al., 2020).

6. Comunicación intercultural con personas mayores

La comunicación intercultural entre cuidadores y personas mayores puede suponer un reto debido a las diferencias de:

valores
culturales

normas

estilos de
comunicación

Para proporcionar una atención respetuosa, empática y eficaz, los cuidadores deben comprender cómo influyen estos factores en las interacciones.

- Por ejemplo, las **culturas colectivistas** (p. ej., Asia Oriental, Oriente Medio) hacen hincapié en el respeto a los mayores y la jerarquía familiar, y a menudo exigen una comunicación formal. Por el contrario, **las culturas individualistas** (p. ej., norteamericana, europea occidental) dan prioridad a la autonomía personal, fomentando una comunicación y una toma de decisiones más informales.
- **La comunicación no verbal** también varía según las culturas. **Las culturas de contexto elevado** (por ejemplo, Japón y China) se basan en pistas sutiles y señales no verbales, mientras que **las culturas de contexto bajo** (por ejemplo, Estados Unidos y Alemania) prefieren la comunicación directa y clara. Además, la proximidad física, los gestos y el contacto visual pueden tener significados diferentes. Por ejemplo, mantener el contacto visual se valora en las culturas occidentales, pero puede considerarse una confrontación en algunas culturas asiáticas o de Oriente Medio. Los cuidadores deben tener en cuenta estos matices para evitar la falta de comunicación y fomentar la confianza.
- **Las percepciones culturales de la salud, el envejecimiento y la participación de la familia en la toma de decisiones** influyen en la comunicación. En las sociedades colectivistas, los familiares pueden desempeñar un papel importante en las decisiones sanitarias, mientras que las culturas individualistas pueden centrarse en la autonomía del adulto mayor. Los



cuidadores deben sortear esta dinámica, respetando las preferencias tanto del adulto mayor como de su familia y adaptándose a las expectativas culturales.

7. Sección práctica: Ejercicios y juegos de rol

La comunicación eficaz con las personas mayores es una habilidad que puede desarrollarse con la práctica y el entrenamiento. He aquí algunos ejercicios prácticos y herramientas que los cuidadores pueden utilizar para mejorar sus habilidades de comunicación:

7.1 Ejercicios de comunicación

Ejercicios de escucha activa: En parejas, una persona habla durante dos minutos sobre un tema mientras la otra escucha sin interrumpir. A continuación, el oyente resume lo que se ha dicho, centrándose en la comprensión y la empatía.

Ejercicios de empatía: Los participantes describen una situación difícil desde la perspectiva de un adulto mayor, considerando sus experiencias emocionales y físicas. Esto ayuda a desarrollar respuestas empáticas.

7.2 Juegos de rol

Los cuidadores pueden representar situaciones habituales, como ayudar en las actividades cotidianas, mantener una conversación difícil o gestionar un arrebató emocional. Al simular estas situaciones, los cuidadores pueden practicar técnicas de comunicación eficaces, como la escucha activa y la comunicación no verbal y no violenta.

7.3 Actividades de simulación

Las simulaciones pueden sumergir a los participantes en escenarios reales para practicar estrategias de comunicación. Puedes utilizar vídeos pregrabados o herramientas digitales interactivas para crear experiencias atractivas.

Experiencia en simulación de envejecimiento

Crear una simulación en la que los cuidadores experimenten cómo es comunicarse con personas con deficiencias sensoriales. Utiliza herramientas que simulen:



- **Pérdida auditiva:** Haz que los participantes lleven auriculares con cancelación de ruido para simular una discapacidad auditiva de moderada a grave.
- **Pérdida de visión:** Proporcione gafas que simulen problemas de visión comunes como cataratas o degeneración macular.
- **Desafíos cognitivos:** Presente a los participantes tareas que simulen problemas cognitivos, como pérdida de memoria o confusión, para ayudarles a comprender lo frustrante que puede resultar la comunicación para las personas mayores.

7.4 Recursos digitales

A continuación se ofrecen recursos en vídeo que muestran algunas de las mejores prácticas en la comunicación entre cuidadores y pacientes:

- Empatía, compasión y fatiga por compasión: buenas prácticas en la atención centrada en el paciente
https://www.youtube.com/watch?v=G9YkN_VXW-0
Un análisis exhaustivo de cómo los cuidadores pueden equilibrar la empatía y la compasión a la vez que gestionan el posible agotamiento, algo crucial para mantener la eficacia de los cuidados a largo plazo.
- Palabras negativas de uso frecuente en sanidad - Buenas prácticas en la atención centrada en el paciente
<https://www.youtube.com/watch?v=E47oHb8pL4s>
Este vídeo repasa las palabras más utilizadas por los clínicos que están vinculadas a percepciones negativas por parte de pacientes y familiares
- Mostrar aceptación, sensibilidad y empatía para construir una con el paciente
<https://www.youtube.com/watch?v=99sMEzQATTs>
Este recurso abarca técnicas para establecer relaciones sólidas con los pacientes demostrando sensibilidad, empatía y aceptación en la comunicación.

8. Conclusión

En conclusión, la comunicación eficaz con los adultos mayores es esencial para promover su bienestar, dignidad y calidad de vida. Mediante la práctica de la empatía, el respeto y la comunicación no violenta, los cuidadores pueden establecer vínculos significativos, superar las barreras de comunicación y mejorar la



experiencia general del cuidado. Dar prioridad a una comunicación clara y compasiva fomenta la confianza y favorece el envejecimiento activo.

9. Más material educativo

8.1 Recursos en línea

- Consejos de comunicación de la Alzheimer's Society. Disponible en línea en www.alz.org.
- Organización Mundial de la Salud - Envejecimiento activo y comunicación. Disponible en www.who.int.
- Relojo-Howell, D. (2022, 15 de julio). Por qué la comunicación es tan importante para los adultos mayores. *Psychreg*. [Why Communication Is So Important for Older Adults | Psychreg](https://www.psychreg.com/why-communication-is-so-important-for-older-adults/)
- Instituto Nacional sobre el Envejecimiento. (s.f.). *Hablando con sus pacientes mayores: Consejos para profesionales sanitarios*. Institutos Nacionales de la Salud. Obtenido el 13 de septiembre de 2024, del
- La comunicación con las personas mayores. Una revisión basada en la evidencia de lo que realmente funciona. Sociedad Gerontológica de América, 2012.
- https://www.lasell.edu/Documents/talk-of-ages/GSA_Communicating-with-Older-Adults-low-Final.pdf

8.2 Vídeos y tutoriales

- TED Talk: " ¿La próxima revolución en sanidad? La empatía "

Referencias

Bender, E. N., Savundranayagam, M. Y., Murray, L., & Orange, J. B. (2022). Estrategias de apoyo para la comunicación no verbal con personas que viven con demencia: A scoping review. *International Journal of Nursing Studies*, 136, 104365. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2022.104365>

Brown, E. L., Agronin, M. E., & Stein, J. R. (2020). Intervenciones para mejorar la empatía y la atención centrada en la persona para las personas con demencia: A systematic review. *Research in Gerontological Nursing*, 13(3), 158-168. <https://doi.org/10.3928/19404921-20191028-01>



Ebrahimi, Z., Patel, H., Wijk, H., Ekman, I., & Olaya-Contreras, P. (2021). A systematic review on implementation of person-centered care interventions for older people in out-of-hospital settings (Revisión sistemática sobre la implementación de intervenciones de atención centrada en la persona para personas mayores en entornos extrahospitalarios). *Geriatric Nursing*, 42(1), 213-224. <https://doi.org/10.1016/j.gerin.2021.03.001>

Jack, K. (2022). Demostrar empatía al comunicarse con personas mayores. *Nursing Older People*. <https://doi.org/10.7748/nop.2022.e1378>

Jack, K., Ridley, C., & Turner, S. (2019). Comunicación efectiva con personas mayores. *Nursing Older People*. <https://doi.org/10.7748/nop.2019.e1126>

Nussbaum, J. F., Pecchioni, L. L., Robinson, J. D., & Thompson, T. L. (2000). *Communication and aging* (2^a ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781410606075>

Rosenberg, M. (2015). *La comunicación no violenta: Un lenguaje de vida* (3^a ed.). PuddleDancer Press

Ryan, E. B., Giles, H., Bartolucci, G., & Henwood, K. (1986). Psycholinguistic and social psychological components of communication by and with the elderly. *Language & Communication*, 6(1-2), 1-24. [https://doi.org/10.1016/0271-5309\(86\)90002-9](https://doi.org/10.1016/0271-5309(86)90002-9)

Para saber más

Alsawy, S., Tai, S., McEvoy, P., & Mansell, W. (2020). "Es agradable pensar que alguien me está escuchando en lugar de decir 'oh cállate'": Las personas con demencia reflexionan sobre lo que hace que la comunicación sea buena y significativa. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 27(2), 151-161. <https://doi.org/10.1111/jpm.12559>

Donizzetti, A. R. (2019). Edadismo en una sociedad que envejece: El papel del conocimiento, la ansiedad sobre el envejecimiento y los estereotipos en jóvenes y adultos. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública*, 16(8), 1329. <https://doi.org/10.3390/ijerph16081329>

Fakoya, O. A., McCorry, N. K., & Donnelly, M. (2020). Loneliness and social isolation interventions for older adults: A scoping review of reviews. *BMC Public Health*, 20, 129. <https://doi.org/10.1186/s12889-020-8251-6>



- Kwame, A., & Petrucka, P. M. (2021). A literature-based study of patient-centered care and communication in nurse-patient interactions: Barriers, facilitators, and the way forward. *BMC Nursing*, *20*, 158. <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00684-2>
- Marzo, R. R., Khanal, P., Shrestha, S., Mohan, D., Myint, P. K., & Su, T. T. (2023). Determinants of active aging and quality of life among older adults: Systematic review. *Frontiers in Public Health*, *11*, 1193789. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1193789>
- McLaughlin, K. (2020). Reconociendo elderspeak y cómo evitar su uso con las personas mayores. *Mental Health Practice*. <https://doi.org/10.7748/mhp.2020.e1472>
- O'Rourke, H. M., Collins, L., & Sidani, S. (2018). Intervenciones para abordar la conexión social y la soledad para adultos mayores: Una revisión de alcance. *BMC Geriatrics*, *18*, 214. <https://doi.org/10.1186/s12877-018-0897-x>
- Shankar, A., McMunn, A., Banks, J., & Steptoe, A. (2011). La soledad, el aislamiento social y los indicadores de salud conductuales y biológicos en los adultos mayores. *Health Psychology*, *30*(4), 377-385. <https://doi.org/10.1037/a0024888>
- Sharkiya, S. H. (2023). Quality communication can improve patient-centred health outcomes among older patients: A rapid review. *BMC Health Services Research*, *23*(1), 886. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09888-8>
- Sundler, A. J., Hjertberg, F., Keri, H., & Holmström, I. K. (2020). Atributos de la comunicación centrada en la persona: A qualitative exploration of communication with older persons in home health care. *International Journal of Older People Nursing*, *15*(1), e12284. <https://doi.org/10.1111/opn.12284>
- Wanko Keutchafo, E. L., Kerr, J., & Baloyi, O. B. (2022). A model for effective nonverbal communication between nurses and older patients: A grounded theory inquiry. *Healthcare (Basilea)*, *10*(11), 2119. <https://doi.org/10.3390/healthcare10112119>
- Whitson, H. E., Cronin-Golomb, A., Cruickshanks, K. J., Gilmore, G. C., Owsley, C., Peelle, J. E., Recanzone, G., Sharma, A., Swenor, B., Yaffe, K., & Lin, F. R. (2018). Conferencia Bench-to-Bedside de la Sociedad Americana de Geriátría y el Instituto Nacional sobre el Envejecimiento: Deterioro sensorial y deterioro cognitivo en adultos mayores. *Journal of the American Geriatrics Society*, *66*(11), 2052-2058. <https://doi.org/10.1111/jgs.15506>



Co-funded by
the European Union

Zegwaard, M. I., Aartsen, M. J., Grypdonck, M. H., & Cuijpers, P. (2017). Trust: Una condición esencial en la aplicación de una intervención de apoyo al cuidador en la práctica enfermera. *BMC Psychiatry*, 17(1), 47. <https://doi.org/10.1186/s12916-017-0888-4>