

# **IMPLEMENTACIÓ D'UN SISTEMA AUGMENTATIU I ALTERNATIU DE COMUNICACIÓ PER A L'EXPRESSIÓ D'EMOCIONS. ANÀLISI D'UN CAS**

Núria Casellas Arroyo

4t, Treball Final de Grau

Tutora: Olga Pedragosa Xuclà

Grau en Educació Social

Facultat d'Educació, Traducció i Ciències Humanes

Universitat de Vic – Universitat Central de Catalunya

Vic, maig del 2020

## Agraïments

*“Una vez que establecemos el hábito de manifestar nuestra gratitud, ya no hace falta que pase nada especial para sentirnos felices. Nos hacemos más conscientes de las cosas buenas que nos suceden durante el día” ( Tal Ben Sahar, 2011).*

Aquest fragment parla de ser agraït a totes les persones que t'envolten i als esdeveniments que succeeixen. Deixar enrere tot allò que no tenim i donar importància al que ens acompanya dia a dia.

Per aquest motiu, vull agrair a totes les persones que han format part d'aquest procés. A tots els serveis que han format part de la investigació i totes les persones que han intervingut per què hagi estat possible. *Moltes gràcies, sou unes grans professionals, companyes i sobretot, persones!*

A la persona que m'ha guiat i acompanyat en tot moment. Per tota la confiança i dedicació que ha transmès. *Gràcies, Olga!*

També, a l'altra persona que m'ha guiat i acompanyat en tot moment, no només en aquest procés, sinó en el camí de viure. *Gràcies mare, per tota la paciència, per confiar en mi i acompanyar-me a lluitar, a donar-me força per anar sempre una mica més enllà.*

Per últim, agrair a totes les companyes de classe, companyes de feina, amigues, família... tot el suport rebut, *gràcies a totes!*

## Resum

A un servei residencial que treballa amb i per a les persones amb diversitat funcional i salut mental s'hi troba una dona de 74 anys que presenta afectacions de salut mental i sordesa. Disposa d'una comunicació molt reduïda i limitada que fa que no pugui expressar-se amb autonomia ni les persones del seu entorn la puguin comprendre. És una persona amb molta necessitat d'expressió i comunicació.

Per això, es realitza i s'implementa un Sistema Augmentatiu i Alternatiu de Comunicació basat en les emocions per tal d'aconseguir una millora en la qualitat de vida d'aquesta persona.

A través d'unes entrevistes i observacions inicials s'analitza l'estat comunicatiu de la persona i se'n realitza el SAAC. Un cop implementat, es realitzen unes entrevistes i observacions finals per tal d'analitzar i valorar si hi ha hagut una millora en la qualitat de vida.

## Paraules clau

Les paraules clau són diversitat funcional, sordesa, discapacitat auditiva, emocions, qualitat de vida, SAAC, comprensió i expressió.

## Abstract

A residential service that works with and for people with functional diversity and mental health includes a 74 years old woman with mental health and deafness. It has very limited and limited communication that means that it cannot express itself autonomously or be understood by people around it. He is a person with a great need for expression and communication.

Therefore, an Augmented and Alternative Emotion-Based Communication System is developed and implemented in order to achieve an improvement in the quality of life of this person.

Through initial interviews and observations, the person's communicative status is analysed and the SAAC is performed. Once implemented, interviews and concluding observations are conducted to analyse and assess whether there has been an improvement in quality of life.

## Keywords

Keywords are functional diversity, deafness, hearing impairment, emotions, quality of life, SAAC, comprehension and expression.

# Taula de continguts

Agraïments .....	1
<b>1. Introducció .....</b>	<b>4</b>
MARC TEÒRIC.....	6
<b>2. Diversitat funcional .....</b>	<b>6</b>
<b>3. Discapacitat auditiva .....</b>	<b>7</b>
<b>3.1 Què és la sordesa? .....</b>	<b>7</b>
<b>3.2 Tipus de discapacitat auditiva .....</b>	<b>8</b>
<b>3.3 Causes .....</b>	<b>9</b>
<b>3.4 Necessitats generals derivades de la discapacitat auditiva .....</b>	<b>10</b>
<b>3.5 Diagnòstic.....</b>	<b>11</b>
<b>4. La comunicació, un element de la qualitat de vida .....</b>	<b>12</b>
<b>4.1 Aspectes bàsics de la comunicació: expressió / comprensió.....</b>	<b>12</b>
<b>5. Sistemes Alternatius i Augmentatius de Comunicació .....</b>	<b>13</b>
<b>5.1 Què són els SAAC? .....</b>	<b>13</b>
<b>5.2 Per a què s'utilitzen?.....</b>	<b>13</b>
<b>5.3 Tipus de SAAC .....</b>	<b>14</b>
<b>5.4 Recursos que s'utilitzen .....</b>	<b>14</b>
<b>5.4.1 Els sistemes de símbols .....</b>	<b>15</b>
<b>5.4.2 Els productes de recolzament per la comunicació .....</b>	<b>16</b>
<b>5.5 Estratègies i productes de recolzament per l'accés .....</b>	<b>16</b>
<b>5.6 Com promoure l'èxit de la intervenció amb SAAC .....</b>	<b>17</b>
<b>6. L'expressió de les emocions .....</b>	<b>19</b>
PART PRÀCTICA.....	20
<b>7. Pregunta d'investigació - hipòtesi .....</b>	<b>20</b>
<b>8. Objectius de la recerca .....</b>	<b>21</b>

8.1 Objectiu general.....	21
8.2 Objectius específics .....	21
9. Metodologia.....	22
9.1 Tipus de recerca o estudi .....	22
9.2 Participants .....	22
9.2.1 Agents implicats .....	22
9.3 Fases i temporització de la recerca.....	23
9.4 Instruments de recollida de dades .....	24
9.4.1 Dades documentals .....	24
9.4.2 Observacions .....	25
9.4.3 Entrevistes .....	26
9.5 Relació objectius i instruments de recollida d'informació.....	28
9.6 Descripció de la intervenció.....	29
10. Consideracions ètiques.....	33
11. Resultats.....	35
11.1 Categories .....	35
11.2 Resultats per instruments .....	35
11.2.1 Entrevista 1: Responsable Servei de Teràpia Ocupacional .....	35
11.2.2 Entrevista 2: Monitora de referència a mitja intervenció del SAAC ....	36
11.2.3 Entrevista 3: Monitora de referència a final d'intervenció del SAAC ..	36
11.2.4 Observacions inicials .....	37
11.2.5 Observacions finals.....	38
12. Anàlisi dels resultats .....	42
13. Conclusions i discussió .....	45
14. Limitacions i línies de futur.....	48
15. Bibliografia.....	49

<b>Annexos</b> .....	51
<b>Annex 1: Consentiments</b> .....	51
<b>Annex 2: Resultats dels instruments</b> .....	56
<b>Entrevista 1: Responsable Servei de Teràpia Ocupacional</b> .....	56
<b>Entrevista 2: Monitora de referència a mitja intervenció del SAAC</b> .....	57
<b>Entrevista 3: Monitora de referència a final d'intervenció del SAAC</b> .....	59
<b>Annex 3: Imatges del Sistema Alternatiu i Augmentatiu de Comunicació que s'ha realitzat</b> .....	61

# 1. Introducció

Encara ara, a la època en la que vivim, moltes de les persones nascudes amb sordesa no tenen suficients recursos per comunicar-se amb les persones que sí que disposen d'aquestes habilitats. Aquestes limitacions / barreres es remarquen més quan aquesta persona amb sordesa pateix afectacions de salut mental i es troba en l'etapa adulta.

La capacitat de comunicació, per una banda depèn de les habilitats comunicatives de la persona amb diversitat funcional. Però també, de la capacitat de l'entorn en entendre i donar resposta a aquesta forma diferent de comunicar-se. Això porta a un dels tòpics que s'escolta molt i és que elles no són capaces de comunicar-se. Sí que ho són, però sovint, l'entorn no està preparat per entendre-les. Per tant, incrementa encara més la necessitat de la persona i és molt interessant realitzar Sistemes Augmentatius i Alternatius de Comunicació com a opció a aconseguir aquesta comprensió.

El treball que presentem a continuació, es situa a un servei Residencial que treballa amb i per a persones amb diversitat funcional i salut mental, s'hi troba una persona amb discapacitat auditiva, en aquest cas li direm Rosa com a nom fictici. Ella té molt interès per comunicar-se amb les altres persones i explicar molts dels aspectes del seu dia a dia. Tot i els seus esforços, en molts dels casos, ni les pròpies monitores són capaces d'arribar a entendre el que vol expressar, i ni molt menys, trobar una resposta prou entenedora per a ella.

Aquesta falta de recursos i eines es converteix en una barrera social per a ella fins al punt de no poder arribar a expressar el que sent, aspecte que, des del seu entorn més immediat, valoren com a molt necessari.

Per això, la idea principal d'aquesta investigació és realitzar un estudi de cas d'aquesta persona i poder elaborar un SAAC (Sistema Alternatiu i Augmentatiu de Comunicació) per tal de veure si es pot realitzar una millora en la seva qualitat de vida.

A més, és un cas proper a la meua realitat professional. Per aquest mateix motiu ho trobo tant necessari i em comporta una major implicació i ganes. També, em facilita l'accés al les dades i l'impacte de la recerca és més gran.

La investigació, està estructurada en diferents parts. Per una banda, hi ha una part teòrica on es realitza un apropament amb tots els temes que es volen tractar. En aquest cas la diversitat funcional, la discapacitat auditiva i els Sistemes Alternatius i Augmentatius de Comunicació.

Per altra banda, hi ha una part més pràctica on es porta a terme la intervenció. En aquest cas, l'estudi del cas i l'elaboració i implementació del SAAC. Per això, s'han realitzat diferents entrevistes i observacions que estan explicades. A més dels resultats obtinguts i l'anàlisi d'aquests.



# MARC TEÒRIC

## 2. Diversitat funcional

Fa un temps s'escolta parlar del concepte *diversitat funcional* per tal de substituir el concepte *discapacitat*. La *diversitat funcional* es podria definir com la qualitat de funcionar de manera diversa i es pot aplicar a tot gènere humà.

El concepte *discapacitat*, segons la Classificació Internacional del Funcionament, de la Discapacitat i de la Salut (2001) i de la Convenció de Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat (2006), és un concepte que fa èmfasi en l'entorn de la persona. Es considera el resultat de la interacció entre una pèrdua o un dèficit en el funcionament d'una estructura o funció corporal d'una persona i les barreres de l'entorn que suposen una limitació en l'activitat i en igualtat de condicions amb tots els ciutadans.

Per tant, la discapacitat auditiva i la sordesa formen part d'una diversitat funcional, són una diversitat funcional. Conceptes claus que es treballen en la investigació. L'ús terminològic que s'opta per utilitzar és el de sordesa i discapacitat auditiva ja que les principals fonts bibliogràfiques que s'han utilitzat parteixen d'aquesta denominació. A més, és un concepte més concret del que es treballa.

## 3. Discapacitat auditiva

### 3.1 Què és la sordesa?

S'anomena sordesa o hipoacúsia al dèficit funcional que ocorre quan una persona perd capacitat auditiva en menor o major grau. Pot presentar-se de forma unilateral, quan afecta a un sol sentit, o bilateral, quan afecta totes dues orelles.

L'orella pot percebre des de sons, amb prou feines audibles, fins a sons molt forts, així com diferenciar el volum i la distància i identificar la direcció d'una font sonora amb molta exactitud.

L'audició és un procés en el que les ones sonores es converteixen en senyals elèctrics, que després el nervi auditiu envia de l'orella al cervell. La capacitat de sentir-hi depèn del correcte funcionament de l'estructura de l'orella, del nervi auditiu i de l'àrea del cervell encarregada de rebre i interpretar els sons.

L'orella consta de tres parts:

- Orella externa. Està formada per la part visible de l'orella, també anomenada pavelló auditiu i el conducte auditiu. Les ones de so, transmeses per l'aire, es recullen i són guiades a través del pavelló i el conducte auditiu cap al timpà, una membrana flexible i circular que vibra quan les ones colpegen en ell.
- Orella mitjana. És un espai ple d'aire que està separat de l'orella externa pel timpà. El componen tres ossos minúsculs, els coneguts com "ossets", anomenats martell, enclusa i estrep. Aquests ossos formen un pont des del timpà fins a l'orella interna, i en vibrar, en resposta als moviments del timpà, amplifiquen i condueixen el so a l'orella interna a través de la finestra oval.
- Orella interna. L'orella interna, o còclea, té forma de closca de cargol i consta de moltes seccions membranoses plenes de líquid. Quan els "ossets" condueixen el so a la finestra oval, el líquid es mou i estimula les cèl·lules nervioses de l'orella dins de la còclea. Aquestes cèl·lules ciliades, al seu torn, envien impulsos elèctrics a través dels nervis auditius cap al cervell, on són interpretats com a so.

## 3.2 Tipus de discapacitat auditiva

Es classifica en funció de la quantitat de pèrdua auditiva (classificació quantitativa), el lloc on se situa la lesió que produeix el dèficit (classificació topogràfica) i del moment en què apareix (classificació cronològica).

- Classificació quantitativa. Tenint en compte la repercussió de la sordesa i la quantitat de pèrdua auditiva, aquesta pot ser:
  - Lleu. Llindar d'audició menor a 30 dB
  - Moderada. Llindar d'audició entre 30-50 dB
  - Greu. Llindar d'audició entre 50-80 dB
  - Profunda. Llindar d'audició entre 80-95 dB
  - Cofosi o anacusia (pèrdua total). Llindar d'audició per sobre dels 95 dB

Per a enquadrar a un pacient en una classificació quantitativa cal considerar el llindar en les diferents freqüències, atès que pot succeir que hi hagi una pèrdua desigual en cadascuna d'elles.

- Classificació topogràfica. Tenint en compte el lloc on s'assenta la lesió que produeix la sordesa poden ser:
  - Hipoacusia de transmissió. Es produeix quan es veu afectada la part mecànica de l'oïda (oïda externa i oïda mitjana), és a dir, per lesió de l'aparell transmissor de l'energia sonora.
  - Hipoacusia neurosensorial o de percepció. Quan la lesió es localitza a la part interna de l'oïda, és a dir, a l'òrgan de Corti (còclea o cargol), de les vies acústiques o del còrtex cerebral auditiu.
  - Hipoacusia mixta. Quan una hipoacusia s'origina per diferents lesions coexistents que afecten al mateix temps a totes o diverses de les estructures implicades. Es podria definir com una combinació d'hipoacusia de transmissió i hipoacusia neurosensorial.
- Classificació cronològica. Segons el moment en què comencen:
  - Genètiques o hereditàries. Transmeses per anomalies en un gen. Poden ser precoces quan es manifesten des del mateix moment del naixement o tardanes quan es desenvolupen al llarg de la vida del pacient.
  - Adquirides. Originades per causes patogèniques sobrevingudes. Poden ser prenatales per actuació d'un agent patògen que incideix sobre la mare en el període embrionari; perinatales, quan la lesió esdevé en el moment del part; o post natal, quan el dany s'estableix al llarg de la vida.

- En relació a l'adquisició del llenguatge. Es distingeixen dos tipus, hipoacúsia prelocutiva, si la sordesa té lloc abans del desenvolupament del llenguatge parlat, o hipoacúsia postlocutiva, si té lloc quan el llenguatge està ben desenvolupat.

### 3.3 Causes

Les causes de pèrdua d'audició i sordesa es poden dividir en congènites i adquirides.

- Causes congènites: Poden determinar la pèrdua d'audició en el moment del naixement o poc després. La pèrdua d'audició pot ser per factors hereditaris i no hereditaris, o per complicacions durant l'embaràs i el part. Entre elles:
  - Rubèola materna, sífilis o altres infeccions durant l'embaràs.
  - Baix pes en néixer.
  - Falta d'oxigen en el moment del part.
  - Ús inadequat de certs medicaments com aminoglicòsids, medicaments citotòxics, antipalúdics i diürètics.
  - Icterícia greu durant el període neonatal, que pot lesionar el nervi auditiu del nadó.
- Causes adquirides: Poden provocar la pèrdua d'audició a qualsevol edat.
  - Algunes malalties infeccioses com la meningitis, el xarampió i la parotiditis.
  - La infecció crònica de l'orella.
  - La presència de líquid a l'orella (otitis mitjana).
  - L'ús d'alguns medicaments.
  - Els traumatismes cranioencefàlics o de les orelles.
  - L'exposició al soroll excessiu.
  - L'envelliment, en concret la degeneració de les cèl·lules sensorials.
  - L'obstrucció del conducte auditiu produïda per cerumen o cossos estranys.
  - Factors de risc de la Sordesa
  - Factors que poden danyar o iniciar la pèrdua de cèl·lules ciliades i cèl·lules nervioses a l'orella interna:
  - Edat. Amb el pas del temps les delicades estructures internes de l'orella es van degenerant.

- Exposició a soroll fort. Els sons intensos poden danyar les cèl·lules de l'orella interna. Succeeix per una exposició continuada (realitzar un treball sorollós sense la protecció adequada o l'escolta contínua de música a un volum elevat) o com a conseqüència d'un so fort en un curt període de temps, com el tret d'una escopeta o la utilització de focs artificials.
- Factors hereditaris. La configuració genètica pot fer que una persona sigui més susceptible al dany a l'oïda per sons forts o tingui un major deteriorament per l'edat.
- Alguns medicaments. Determinats medicaments exerceixen sobre l'oïda un efecte nociu transitori o definitiu. Els antibiòtics de la família dels aminoglicòsids com poden ser l'estreptomina o la quinina.
- Algunes malalties. Algunes malalties infeccioses, com la meningitis o el xarampió, que causen febres altes, poden danyar les cèl·lules de la còclea.

### **3.4 Necessitats generals derivades de la discapacitat auditiva**

- Dificultat per entendre paraules, especialment quan hi ha soroll de fons o en un grup de persones.
- Demanar amb freqüència als interlocutors que parlin més a poc a poc, que vocalitzin i augmentin el volum.
- Les veus d'altres persones sonen com murmuris o mal articulades.
- Necessitat d'augmentar el volum de la televisió o de la ràdio.
- Dificultat per escoltar determinades consonants.
- Si la pèrdua auditiva es produeix en un sol sentit, també es trobaran dificultats per localitzar d'on provenen els sons.
- No participar en converses o evitar reunions socials per por de no poder comunicar-se bé.
- Sensació d'estar perdent l'equilibri o marejat (més comú amb la malaltia de Ménière).
- So de campaneig o brunzit a les orelles (tinnitus).
- En el cas de les otitis, en la forma aguda de la malaltia, existeix mal d'orella (otàlgia), febre i irritabilitat o autofonia (sentir-hi en excés la pròpia veu).

- En l'exploració otològica només s'observen alteracions en aquells casos relacionats amb traumatismes (ex. trencament de la membrana timpànica) o amb otitis (sortida de líquid a través del conducte auditiu extern o signes inflamatoris).

### **3.5 Diagnòstic**

Per una banda, l'otorinolaringòleg realitza una història clínica, examina les orelles mitjançant l'otoscopi o el microscopi (netejant el cerumen, si cal) i realitza un estudi d'audició.

L'estudi de l'audició es realitza mitjançant proves subjectives i objectives que aporten dades en relació a si existeix o no una alteració auditiva, i en cas afirmatiu, de quin tipus és, de quin grau i quin tractament requereix.

Per altra banda, el logopeda, fa una valoració de les habilitats comunicatives. Valora les destreses a nivell oral, escrit, expressió, comprensió...

## 4. La comunicació, un element de la qualitat de vida

### 4.1 Aspectes bàsics de la comunicació: expressió / comprensió

*“Comunicar es llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes”* (Maria del Socorro Fonseca, 2000).

*“Es un proceso de interacción social, a través de signos y sistemas de signos, producto de las actividades humanas. Los hombres en el proceso de comunicación expresan sus necesidades, aspiraciones, criterios, emociones, etc.”* (Fernando González Rey, 1999).

*“En otras palabras, la comunicación es una manera de establecer contacto con los demás por medio de ideas, hechos, pensamientos y conductas, buscando una reacción al comunicado que se ha enviado”* (Abraham Nosnik, 1998).

Segons diferents autors, la comunicació és pot definir de diferents formes. Però totes arriben a entendre que per aconseguir aquesta comunicació hi ha dos aspectes claus: l'expressió i la comprensió.

Com a expressió, entenem que és la capacitat d'una persona a comunicar de forma verbal o no verbal.

Com a comprensió, entenem que és la capacitat d'una persona a entendre el que una altra li està comunicant de forma verbal o no verbal.

D'aquí doncs, que en l'anàlisi de la comunicació de persones amb DA, ens em de basar en dos aspectes molt importants:

1. El nivell d'expressió de la persona:

S'ha de tenir en compte com aquesta s'expressa:

- Oralment
- De forma no verbal: utilitzant els gestos, expressions...

2. El nivell de comprensió de la persona:

S'ha de tenir en compte com aquesta comprèn:

- Oralment: ordres simples, discursos curts...
- De forma no verbal: utilitzant els gestos

## **5. Sistemes Alternatius i Augmentatius de Comunicació**

### **5.1 Què són els SAAC?**

Els Sistemes Augmentatius i Alternatius de Comunicació són formes d'expressió diferents al llenguatge parlat, i tenen com a objectiu augmentar i/o compensar les dificultats de la comunicació i llenguatge de moltes persones amb discapacitat.

La comunicació i el llenguatge son essencials per a tot ser humà, per relacionar-se amb els altres, per aprendre, per gaudir i per participar en la societat i en l'actualitat, gràcies a aquests sistemes, no s'han de veure aturats a causa de las dificultats en el llenguatge oral. Per aquesta raó, totes les persones, ja siguin nens, joves, adults o ancians, que per qualsevol causa no han adquirit o han perdut un nivell de la parla suficient per comunicar-se de forma satisfactòria, necessiten utilitzar un SAAC.

Entre las causes que poden fer necessari l'ús de un SAAC trobem la paràlisi cerebral (PC), la discapacitat intel·lectual, els trastorns de l'espectre autista (TEA), les malalties neurològiques tals com l'esclerosi lateral amiotròfica (ELA), l'esclerosi múltiple (EM) o el pàrkinson, les distròfies musculars, los traumatismes cranioencefàlics, les afàsies o les pluridiscapacitats de tipologies diverses, entre moltes altres.

La Comunicació Augmentativa i Alternativa (CAA) no es incompatible sinó complementària a la rehabilitació de la parla natural, i a més pot ajudar a l'èxit de la mateixa quan aquesta és possible. Llavors, no s'ha de dubtar en introduir-la a edats primerenques, tan aviat com s'observin dificultats en el desenvolupament del llenguatge oral, o poc després de que qualsevol accident o malaltia hagi provocat el seu deteriorament. No existeix cap evidència de que l'ús de CAA inhibeixi o interfereixi en el desenvolupament o la recuperació de la parla.

### **5.2 Per a què s'utilitzen?**

La fita que persegueix un sistema de comunicació és portar a terme actes de comunicació de forma adequada, espontània o generalitzable, dotant a la persona no parlant o amb poca parla intel·ligible d'un instrument útil i eficaç de comunicació que li permeti desenvolupar les seves habilitats fins que adquireixi la parla, com a complement o substitut d'aquesta durant tota la vida.



Per aquesta finalitat hem de considerar els elements que intervenen en el procés de presa de decisions segons els factors propis de la persona com els cognitius (memòria, raonament, categorització), motors (motricitat gruixuda i fina, autonomia del moviment), comunicatius-lingüístics (habilitats socials), perceptius (capacitats auditives i visuals), socials, ambientals i emocionals (família, amics, oci) o aquells del propi sistema com el nivell d'abstracció (tant per utilitzar un determinat sistema com per la utilització del mateix), amplitud de vocabulari (quantitat de termes del sistema), versatilitat, saturació o màximes possibilitats del sistema.

### **5.3 Tipus de SAAC**

Existeixen diferents mètodes de comunicació per a la persona que necessita aquest recurs, ja que es poden classificar en sistemes sense ajuda i sistemes amb ajuda.

Els sistemes sense ajuda, anomenats també sistemes de comunicació no assistida, utilitzen codis que no necessiten cap element físic extern a l'emissor, com per exemple, la parla o el llenguatge de signes.

Per altra banda, trobem els sistemes amb ajuda, els anomenats de comunicació assistida, que requereixen un recolzament físic independent de l'emissor, com per exemple, un sistema pictogràfic, el qual fa referència a un conjunt estructurat de codis no vocals.

### **5.4 Recursos que s'utilitzen**

La Comunicació Augmentativa y Alternativa inclou diversos sistemes de símbols, tant gràfics (fotografies, dibuixos, pictogrames, paraules o lletres) como gestuals (mímica, gestos o signes manuals) i, en el cas dels primers, requereix també la utilització de productes de recolzament. Els diversos sistemes de símbols s'adapten a les necessitats de persones amb edats i habilitats motrius, cognitives i lingüístiques molt dispars.

Els productes de recolzament per la comunicació inclouen recursos tecnològics, com els comunicadors de la parla artificial o els ordinadors personals i tabletas amb programes especials, que permeten diferents formes d'accés adaptades algunes per persones amb mobilitat molt reduïda, faciliten també la incorporació dels diferents sistemes de signes pictogràfics ortogràfics, així com diferents formes de sortida incloent la sortida de veu.

També poden consistir en recursos no tecnològics, com els taulells i els llibres de comunicació.

Per accedir als ordinadors, comunicadors, taulells o llibres de comunicació existeixen diverses estratègies i instruments denominats genèricament estratègies i productes de recolzament per l'accés, tals com els punters, els teclats i ratolins adaptats o virtuals o los commutadors.

#### **5.4.1 Els sistemes de símbols**

Anteriorment podem veure dividit els sistemes de símbols per la CAA en gestuals i gràfics. En ambdós casos trobem una gradació des de sistemes molt senzills, que s'adapten a persones amb dèficits cognitius i lingüístics de diversa consideració, fins sistemes complexos que permeten nivells avançats de llenguatge signat (basat en signes manuals) o assistit (basat en signes gràfics).

En el cas dels **símbols gestuals**, aquesta gradació avarca des de l'ús de mímica i gestos l'ús comú fins l'ús de signes manuals, generalment en l'ordre corresponent al llenguatge parlat; és el que es denomina llenguatge signat o bimodal. Les llengües de signes utilitzades per les persones no oients no es consideren SAAC, ja que constitueixen idiomes que s'han desenvolupat i s'adquireixen de forma natural, al igual que succeeix amb el llenguatge parlat. L'ús de signes manuals requereix disposar d'habilitats motrius suficients, com pot ser el cas de persones amb discapacitat intel·lectual o TEA.

Els **símbols gràfics** abasten des de sistemes molt senzills basats en dibuixos o fotografies fins a sistemes progressivament més complexos com els sistemes pictogràfics o l'ortografia tradicional (lletres, paraules i frases). Gràcies als productes de recolzament per la comunicació i els diversos recursos per l'accés, els sistemes gràfics poden ser utilitzats per persones amb mobilitat reduïda, inclús en casos de extrema gravetat. Per això, a més de ser utilitzats, como en el cas anterior, per persones amb discapacitat intel·lectual o TEA, els utilitzen també persones amb discapacitats motores (PC, ELA, EM, etc.).

Els **sistemes pictogràfics** s'apliquen a persones que no estan alfabetitzades a causa de l'edat o la discapacitat. Tenen l'avantatge de permetre des de un nivell de comunicació molt bàsic, que s'adapta a persones amb nivells cognitius baixos o en etapes molt inicials, fins un nivell de comunicació molt ric i avançat, encara que mai tant complert i flexible com el que es pot assolir amb l'ús de la llengua escrita. Els sistemes

pictogràfics més utilitzar en els diversos territoris de l'estat espanyol son el sistema SPC (Sistema Pictogràfic de Comunicació) i el sistema ARASAAC, desenvolupat pel Portal Aragonés de CAA.

#### **5.4.2 Els productes de recolzament per la comunicació**

Es poden dividir els productes de recolzament per la comunicació en bàsics i tecnològics. Els **taulells de comunicació** son productes de recolzament bàsics que consisteixen en superfícies de materials diversos en les quals es disposen els símbols gràfics per la comunicació (fotografies, pictogrames, lletres, paraules i/o frases) que la persona indicarà per comunicar-se. Quan els símbols es distribueixen en varies pàgines estarem parlant de **llibres de comunicació**.

Entre els productes tecnològics trobem els **comunicadors electrònics** especialment dissenyats per tal fi i els **ordinadors portàtils** o las **tabletes** amb programes especials que els converteixen en comunicadors. Els comunicadors electrònics dedicats o emulats en ordinadors es personalitzen amb els símbols gràfics que requereix cada persona i es caracteritzen per ser portàtils i adaptar-se a les formes d'accés apropiades per cada persona (teclats, ratolins, commutadors, etc.). Disposen d'una sortida per els missatges en forma de parla digitalitzada o sintetitzada, així com també, sovint, d'altres sortides com pot ser pantalla, paper imprès o inclús funcions de control de l'entorn.

#### **5.5 Estratègies i productes de recolzament per l'accés**

Existeixen cinc estratègies fonamentals que és necessari saber per indicar els símbols gràfics en els comunicadors, taulells i llibres de comunicació:

- La selecció directa: consisteix en senyalar o polsar les tecles directament, amb el dit, la mirada o altres parts del cos, per indicar els pictogrames, paraules o lletres que es volen comunicar. Els punters de diferent tipus son exemples de productes de recolzament que poden facilitar la selecció o accés directe.
- La selecció amb ratolí: només per productes electrònics, consisteix en accedir amb un ratolí a teclats o quadrícules amb símbols per la comunicació en pantalla. Es pot utilitzar una gran varietat de ratolins adaptats, en forma de joystick, trackball, així com el ratolí facial (controlat amb moviments del cap), el ratolí controlat amb la mirada o el multimouse, consistent en cinc tecles o commutadors.

- L'exploració o l'escombrat dependent: només en taulells o llibres, consisteix en que l'interlocutor vagi senyalant, un en un o per grups, files i columnes, els símbols o lletres a comunicar, fins que el parlant assistit indiqui amb un gest que ha trobat el quin volia comunicar.
- L'exploració o escombrat independent: només per productes electrònics, en aquest cas és el comunicador o ordinador el quin presenta les diferents opcions a comunicar fins que el parlant assistit selecciona la quina li convé polsant un commutador. Existeixen molts tipus de commutadors que es poden activar amb diferents parts del cos.
- La selecció codificada: en aquest cas cada símbol o lletra tenen un codi, per exemple un nombre de dos o tres xifres o un color i un nombre, de manera que el parlant assistit indica de forma directa o per escombrat aquest codi per transmetre el símbol o lletra. D'aquesta manera amb poques tecles o caselles pot accedir a un gran nombre de símbols.

Gràcies a las diferents estratègies i productes de recolzament per l'accés, per molt restringida que es trobi la mobilitat d'una persona, quasi sempre és possible trobar una solució perquè pugui accedir a la comunicació, així com a altres activitats, com poden ser la mobilitat assistida, el control de l'entorn o l'accés a l'ordinador per l'escriptura, el dibuix, el joc o la comunicació a través de la xarxa.

## **5.6 Com promoure l'èxit de la intervenció amb SAAC**

Els sistemes i productes de recolzament per la CAA només son un mitjà o una condició necessària per que la persona amb discapacitat de la parla es pugui comunicar, desenvolupar les seves capacitats i participar en el mon que l'envolta, però mai resulten suficients. El que és veritablement important és el procés d'educació, habilitació i assessorament que l'ha d'acompanyar.

El procés de intervenció ha de:

1. Començar per una avaluació de les seves capacitats, habilitats, necessitats i desitjos, així com de les característiques, recolzaments, demandes i restriccions del seu entorn, amb la fita de definir els components que tindrà el sistema o sistemes que resultaran més adequats.
2. Seleccionar amb molta cura els productes de recolzament, així com també les estratègies d'accés i, per els usuaris de SAAC no lectors

3. Realitzar una bona selecció del vocabulari signat o pictogràfic que s'ha d'anar ensenyant.

Aquest procés d'avaluació no ha de ser puntual sinó continuat durant tota la vida.

L'habilitació i l'ensenyança s'han de dirigir tant a la persona com al seu entorn, incloent tots els contextos en els que participa o desitja participar, així com totes les persones significatives d'aquests contextos, també s'ha d'incloure professionals i, sobre tot, familiars, companys i amics. Aquesta ensenyança s'ha de portar a terme en entorns educatius i terapèutics però també en entorns naturals, en un enfocament de 24 hores que pugui garantir que la persona es veurà immersa en un bon ambient de llenguatge, envoltada d'interlocutors sensibles i competents, i implicada en activitats interessants i enriquidores.

Per fomentar l'èxit de la intervenció con SAAC el més important és aconseguir que la persona amb discapacitat de la parla tingui coses interessants per comunicar als altres, sàpiga com fer-ho compti amb interlocutors que la vulguin escoltar i sàpiguen entendre-la. Aquest objectiu no s'ha de deixar a l'atzar, sinó que s'ha d'aconseguir mitjançant l'esforç i l'encert de professionals competents, recolzats per una societat cada vegada més conscienciada i lliure de prejudicis.

Per altra banda, tota decisió sobre utilitzar qualsevol tipus de sistema alternatiu o augmentatiu de comunicació he d'estar oberta a canvis i ha de ser revisada en funció de la comparació entre els objectius de la intervenció del llenguatge i els nivells de comunicació reals de les persones que els estan utilitzant. Aquesta revisió permetrà estar segurs que es compleix el principal objectiu del treball de comunicació i llenguatge.

## 6. L'expressió de les emocions

Segons Apsis (2019), les emocions són reaccions psicofisiològiques davant estímuls. Es tracta de reaccions afectives que es produeixen en el nostre organisme en reaccionar davant les coses que tenim al davant.

Encara ara, la majoria de les persones no són conscients de la importància en el reconeixement i l'expressió de les emocions. Ja que són elements bàsics per a la interacció humana i el benestar personal. Generalment, són accions que s'aprenen de forma natural a través de la imitació. No obstant, a vegades hi ha persones que no aconsegueixen comprendre o aprendre aquestes habilitats, com per exemple quan es pateix algun tipus de diversitat funcional com la discapacitat auditiva. Factor que influeix en la comunicació i porta a no poder comprendre algunes habilitats.

És molt important ensenyar-les de forma natural, com si es tractés d'anar amb bicicleta.

Les emocions funcionen de forma natural i és una cosa que necessitem i és vital per a la nostra supervivència. Cada emoció és útil per a un moment determinat i pretén aconseguir que el nostre cos visqui de la millor manera possible. Per tant, si s'aconsegueix una expressió i comprensió de les emocions, s'aconsegueix una millor qualitat de vida.

S'han de tenir en compte totes les emocions, encara que no semblin del tot positives com per exemple la tristesa. És una emoció "negativa", no obstant, és necessària per a poder tornar a l'alegria. Totes les emocions són necessàries.

Hi ha cinc emocions bàsiques:

- L'alegria
- La tristesa
- La por
- La ira
- El fastig.

Com s'ha dit anteriorment totes són necessàries i a totes s'han de tenir en compte per tal d'aprendre a comprendre-les i expressar-les. Per així, aconseguir una millor qualitat de vida i un element bàsic com és el benestar personal.

## PART PRÀCTICA

### **7. Pregunta d'investigació - hipòtesi**

Ens trobem amb un cas d'una dona de 74 anys que presenta afectacions de salut mental i sordesa. Disposa d'una comunicació molt reduïda i limitada que fa que no pugui expressar-se amb autonomia. Les persones del seu entorn no acaben de comprendre el que ella vol expressar. Actualment, no disposa de cap SAAC i la recerca planteja com pot incidir l'ús d'un SAAC en la millora de la comunicació i en conseqüència, de la seva qualitat de vida.

L'aplicació d'un SAAC pictogràfic basat en les emocions millora la inclusió en qualitat de vida.

## **8. Objectius de la recerca**

### **8.1 Objectiu general**

Valorar l'impacte a nivell de qualitat de vida de la Rosa, sobretot en la dimensió de les emocions, després de l'aplicació del SAAC.

### **8.2 Objectius específics**

1. Aprofundiment teòric sobre la discapacitat auditiva i la comunicació alternativa i com aquests influeixen en les dimensions de qualitat de vida.
2. Analitzar els Sistemes Alternatius de Comunicació, com s'utilitzen, de quina manera, en quins casos, com s'apliquen...
3. Conèixer el cas a qui se li realitzarà el SAAC i saber més sobre ella.

Identificar punts forts i febles de la comunicació actual abans i després de la intervenció a nivell de comunicació i en concret, sobre l'expressió i comprensió de les emocions

4. Dissenyar el sistema alternatiu que reforçarà la comunicació de les emocions.
5. Acompanyar en l'aplicació del SAAC tant a nivell personal de l'usuari com professional en l'entorn de les monitores.
6. Analitzar l'impacte del SAAC en termes de qualitat de vida i benestar personal.



## **9. Metodologia**

### **9.1 Tipus de recerca o estudi**

L'estudi realitzat utilitza una metodologia mixta. (Blaxter, L.; Hughes, C.; Tight, M., 2008). Per una banda, és qualitativa ja que un dels objectius principals és un estudi de cas. (Merriam, 1980). Aquest seria un dels mètodes de recerca que s'utilitza a més de les entrevistes (Rodríguez-Gómez, 2016) per tal de veure i comprendre en quines situacions es troba la persona, quins són els recursos que utilitza, com es mou en l'espai... per finalment, realitzar-ne un SAAC i valorar-ne el resultat.

Per altra banda, té una vessant quantitativa ja que analitza l'impacte del SAAC i parteix de l'operativització de les emocions. A través d'observacions molt concretes basades en les quatre emocions que es treballen es realitza un anàlisi de l'impacte que ha creat en SAAC en la qualitat de vida de la persona.

La finalitat és tant descriptiva com avaluativa ja que es realitza una descripció de les observacions que es realitzen i se'n realitza una valoració per tal de realitzar el SAAC.

### **9.2 Participants**

Hi participa la persona a qui es realitza l'estudi de cas i s'implementa el SAAC, la Rosa.

És una persona usuària del servei residencial que treballa amb i per a les persones amb diversitat funcional i salut mental on es realitza l'estudi.

La Rosa té una discapacitat auditiva. Ens trobem amb un cas d'una persona que té molta necessitat d'expressar i comunicar, però que disposa de molt poques eines per fer-ho. Per això, es decideix implementar el SAAC amb ella i ser la persona escollida per fer-ho.

Es pensa que realitzar aquest SAAC pot ser una millora en la seva qualitat de vida.

#### **9.2.1 Agents implicats**

Hi ha tres agents implicats. Aquests, són les persones amb les quals es realitzen les entrevistes i formen part de la intervenció:

- Responsable del Servei de Teràpia Ocupacional a qui se li realitza la primera entrevista.

El Servei de Teràpia Ocupacional és on la Rosa passa la major part del seu dia a dia. Per això, es decideix realitzar una entrevista sobre l'estat comunicatiu d'aquesta a la responsable. Ja que passa moltes hores amb ella, la coneix i pot respondre perfectament a totes les preguntes que es necessiten.

- Monitora de referència que porta a la pràctica el SAAC.

És una monitora treballadora del servei residencial on viu la persona escollida per realitzar el SAAC.

És escollida per a la seva gran implicació i els seus estudis en Educació Social. Es creu una persona adequada i amb coneixements per tal de dur a la pràctica la implementació del SAAC.

Aquesta persona, realitza part del procés d'intervenció i se li realitza una entrevista per tal de saber com ha anat.

- Monitora de referència que porta a la pràctica el SAAC.

És una monitora treballadora del servei residencial on viu la persona escollida per realitzar el SAAC.

És escollida per els seus estudis en Integració Social i pràctiques realitzades en aquest àmbit. També, per a la seva implicació.

Aquesta persona, realitza la part final del procés d'intervenció i se li realitza una entrevista per tal de saber com ha anat.

### 9.3 Fases i temporització de la recerca

Setembre – Desembre 2019	Definir esquema general del projecte.  Disseny instruments.  Disseny cartes de consentiment.
Gener 2020	Realització marc conceptual.  Primers contactes.

Febrer 2020	Recollir dades: primeres observacions, primera entrevista
Març 2020	Analitzar primeres observacions, primera entrevista per realitzar el SAAC.  Realització SAAC.
Abril 2020	Implementació de la intervenció: el Sistema Alternatiu de Comunicació.  Realització entrevistes finals.
Maig 2020	Realització observacions finals.  Analitzar dades.  Lliurament de l'informe escrit.

## 9.4 Instruments de recollida de dades

### 9.4.1 Dades documentals

Tot projecte d'investigació implica, amb més o menys intensitat, l'ús i l'anàlisi de documents, moltes vegades juntament amb altres tècniques, com per exemple entrevistes amb informants clau. "S'espera que els investigadors llegeixin, compreguin i analitzin críticament els treballs d'altres, siguin col·legues d'investigació, professionals o polítics" (Blaxter et al, 2000, p. 205).

No obstant, en alguns projectes la recollida de dades es basa exclusivament en documents de diversos tipus, com per exemple:

- Basar-se en la biblioteca.
- Basar-se en l'ordinador i consistir.
- Tenir un interès polític.
- Tenir una orientació històrica.

En aquest cas, s'utilitzen dades de biblioteca com llibres per complementar informacions, dades extretes de l'ordinador com molta de la informació teòrica que parla

dels SAAC i la sordesa i, la orientació històrica extreta de documents sobre la història de vida i el treball realitzat amb la Rosa en base a la comunicació.

S'utilitzen amb l'objectiu de saber més informació del cas, com per exemple part del seu expedient.

També són documents que parlen sobre la base conceptual de la investigació per tal de poder realitzar després les observacions i entrevistes.

#### **9.4.2 Observacions**

L'observació consisteix en el registre sistemàtic, vàlid i fiable del comportament o de la conducta manifesta, la qual pot utilitzar-se en circumstàncies molt diverses. (Hernández et al, 2003). Amb els mètodes o tècniques d'observació l'investigador participa mirant, registrant i analitzant els fets d'interès (Blaxter et al, 2000). El seu objectiu primari és registrar el comportament sense interferir-lo. Com a observador cal fer tot el possible per mantenir-se al marge de la conducta que s'està observant per no destorbar ni interferir-la (Salkind, 1999).

És l'eina fonamental de recollida d'informació de recerca per aquest estudi. S'utilitza amb l'objectiu d'observar les habilitats comunicatives que té la persona que es vol estudiar abans i després de la intervenció. Quins comportaments té, amb qui es comunica per unes coses, amb qui s'adreça per unes altres, qui són les seves persones de referència, com expressa i identifica les emocions...També per saber com és ella i quin SAAC personalitzat necessita. Quins són els seus gustos, com és ella, etc.

Són observacions registrades al moment per l'investigador estructurant-se amb la informació recollida a les fonts documentals.

És una observació participant, ja que es realitza principalment mentre l'investigador es troba al mateix lloc i per tant, interactuarà amb ella en molts dels moments. Es realitzen quatre observacions; les quatre primeres a l'inici del treball, per saber l'estat principal de la persona i valorar el seu estat comunicatiu. Les altres quatre un cop portat a la pràctica el SAAC, per tal de realitzar la comparació i l'avaluació de la millora en qualitat de vida basada en la identificació de les emocions.

#### 9.4.2.1 Taula inicial observacions

DIES / EMOCIONS	CONTENTA	TRISTA	ENFADADA	POR	Observacions personals:
20/02/20					
21/02/20					
22/02/20					
23/02/20					

#### 9.4.2.2 Taula final observacions

DIES / EMOCIONS	CONTENTA	TRISTA	ENFADADA	POR	Observacions personals:
07/05/20					
08/05/20					
09/05/20					
10/05/20					

#### 9.4.3 Entrevistes

En el mètode de l'entrevista es pregunta i/o es discuteix amb la gent sobre certs temes. Aquesta tècnica serveix per recollir dades impossibles d'obtenir mitjançant l'observació i els qüestionaris i permet innumbrables variacions (Blatxer et al, 2000).

Es realitza una entrevista a la responsable del STO que ha realitzat treballs de comunicació amb ella, per tal de saber més sobre el seu cas: realitzar un bon SAAC personalitzat i saber en quin punt es troba en base a la comunicació treballada. Quines creuen que son les seves habilitats comunicatives, com li pot agradar comunicar-se... Finalment, es realitzaran dues entrevistes a monitores de referència per tal de conèixer l'impacte que ha tingut el SAAC des del punt de vista qualitatiu. La primera d'aquestes,

es realitzarà a mitjans de la intervenció i l'altra, al final. Per poder tenir una avaluació més profunda i poder veure l'evolució que ha tingut la implantació del SAAC.

Es realitzen entrevistes personals on la persona ja ha estat informada de la finalitat d'aquesta i per a què s'utilitzarà.

Són entrevistes semi-estructurades i obertes ja que es porta preparada la base de les preguntes realitzades, però al anar parlant amb les entrevistades poden sorgir altres preguntes i es vol que sigui tot més fluït.

Es demana el consentiment per què les entrevistes siguin gravades i després poder transcriure-les i si volen, se'ls passa la transcripció per si volen comentar, afegir o modificar alguna cosa. La primera entrevista es realitza d'aquesta manera ja que es pot quedar presencialment amb ella per fer-la. Les altres dos es realitzen per correu ja que amb la situació del COVID-19 no es pot quedar.

#### **9.4.3.1 Entrevista 1: Responsable Servei de Teràpia Ocupacional**

1. En quines dificultats us trobeu a l'hora de comunicar-vos amb la Maria?
2. En què creus que té més dificultats d'expressió?
3. En algun moment es tanca en banda a causa de la manca d'enteniment? En quins casos?
4. Quan té més necessitat de comunicar-se?
5. Quan es comunica més?
6. Quin creus que serien els seus punts forts en base a la comunicació? I febles?
7. Com veus que li afecten al seu dia a dia?
8. Anteriorment s'ha realitzat algun tipus de treball comunicatiu amb la Maria? Quin?
9. Com han anat els treballs realitzats anteriorment? Es segueixen aplicant? Per què?
10. Actualment s'està realitzant algun treball comunicatiu? Com ho valoreu?

#### **9.4.3.2 Entrevistes 2 i 3: Monitores de referència**

1. Fins a quin grau la Maria sap que té aquest recurs i el pot utilitzar? N'és conscient?
2. S'ha identificat a les imatges que formen part del SAAC?
3. Pot identificar quina és cada emoció?
4. Quines d'aquestes són les que més mostra? Les comunica?

5. Quines dificultats s'han trobat a l'hora de dur a terme el recurs?
6. Podries avaluar una mica com han estat aquests dies?
7. El format utilitzat durant el procés ha estat l'adequat?
8. En quins moments del dia s'ha pogut utilitzar més?
9. Creus que la seva qualitat de vida millora o pot millorar utilitzant aquest recurs?
10. Creus que aquest projecte pot tenir una continuïtat en el temps ampliant-lo en tots els aspectes del seu dia a dia?

## 9.5 Relació objectius i instruments de recollida d'informació

OBJECTIU GENERAL	OBJECTIUS ESPECÍFICS	INSTRUMENTS
Valorar l'impacte a nivell de qualitat de vida, sobretot en la dimensió de les emocions, després de l'aplicació del SAAC	Aprofundiment teòric sobre la discapacitat auditiva i la comunicació alternativa i com aquests influeixen en les dimensions de qualitat de vida.	Recerca bibliogràfica.  Fonts documentals.
	Analitzar els Sistemes Alternatius de Comunicació, com s'utilitzen, de quina manera, en quins casos, com s'apliquen...	Recerca bibliogràfica.  Fonts documentals.
	Conèixer el cas a qui se li realitzarà el SAAC i saber més sobre ella.	Entrevista a la Responsable del Servei de Teràpia Ocupacional abans de realitzar el SAAC
	Identificar punts forts i febles de la comunicació actual abans i després de la intervenció a nivell de comunicació i en concret, sobre l'expressió i comprensió de les emocions.	Observacions abans i després de de la intervenció.

		Entrevista monitora després de la intervenció
	Dissenyar el sistema alternatiu que reforçarà la comunicació de les emocions.	Treball personal. Tasca investigadora.
	Acompanyar en l'aplicació del SAAC tant a nivell personal de l'usuari com professional en l'entorn de les monitores.	Observacions.
	Analitzar l'impacte del SAAC en termes de qualitat de vida i benestar personal.	Referències bibliogràfiques.  Anàlisis dels resultats abans i després de la intervenció.

## 9.6 Descripció de la intervenció

La intervenció consisteix en dur a la pràctica amb la persona escollida el Sistema Augmentatiu i Alternatiu de Comunicació.

Primerament, es realitza una entrevista amb la responsable del Servei de Teràpia Ocupacional, on aquesta persona, la Rosa, va cada dia i es treballen aspectes del seu dia a dia. Amb aquesta entrevista es pot conèixer més profundament, es poden conèixer alguns dels seus comportaments i el seu estat comunicatiu, com les dificultats que pot tenir, ens quins casos es comunica més, els punts forts, febles...

Després de poder-la conèixer una mica més es decideix treballar les emocions. On té més dificultat d'expressar per no tenir eines d'explicar el que li passa. Per això, es decideix començar amb un treball d'identificació d'aquestes, que és la intervenció que



es realitza aquí. Per tal de després, des del mateix servei, seguir treballant i aconseguir englobar tots els aspectes del seu dia a dia a través de la comunicació.

Es realitzen quatre observacions, en quatre dies diferents centrades en veure com la persona comunica i representa les emocions que es volen treballar. Saber en quins moments expressa cada emoció, com reacciona després de sentir-se d'una forma determinada, quina emoció és la que més expressa...

Amb l'ajuda del portal Arasaac (2020) es creen uns plafons de comunicació on s'hi veuen representades les quatre emocions que es volen treballar: l'alegria, la tristesa, la ràbia i la por. Aquests plafons, estan creats amb unes targetes on cada targeta representa una emoció. En cada una d'elles, s'hi pot veure un pictograma amb l'emoticona que representa cada emoció i al costat una imatge real de la persona on està representant aquella mateixa emoció. Per tal que es pugui sentir més identificada amb el seu propi SAAC.

A través de la primera entrevista i les primeres observacions realitzades, es pot veure que li agrada molt comunicar-se a través de les imatges. A la residència, hi ha un espai on es pengen imatges del que ha anat passant durant el mes i quan vol parlar d'alguna cosa o algun company, s'adreça directament allà per fer-se entendre. Per això, el motiu de realitzar els plafons amb imatges seves personals.

A més, cada imatge i pictograma està envoltat del color que representa cada emoció. Segons Anna Llenas (2014), que mostra al seu llibre *El Monstre dels Colors*, cada emoció està representada per un color. És un llibre infantil per a treballar aquestes amb els més menuts, però sense infantilitzar, és molt interessant adaptar aspectes amb altres persones com en aquest cas el SAAC que s'ha realitzat.; el color groc representa l'estat content, el vermell representa l'enfado, el blau representa la tristesa i el gris representa la por.

El SAAC realitzat es troba a l'annex 3.

Un cop realitzats els plafons, es porten a la pràctica. En un inici, la idea era implementar-los a través del servei de Teràpia Ocupacional, que és on ella passa la major part del seu temps, i fer-ne una complementació a residència per tal de no perdre l'hàbit. A causa de la situació viscuda amb el COVID-19, aquest servei queda tancat i s'ha de dur tota la pràctica a la residència, on ella viu.

Per la mateixa situació explicada, en aquest últim servei es creen grups de treball on els professionals de cada grup treballen quatre dies seguits de 8 o 12 hores diàries amb uns altres de festa, que són quan els altres grups treballen. Per tant, per tal d'implementar el SAAC s'escullen dos monitores de referència de cada grup per tal de seguir amb la intervenció.

Amb cada una d'elles se'ls explica la finalitat del projecte i com s'ha d'implementar. Primerament, anar ensenyant els plafons per tal que la persona es senti identificada amb les imatges que els formen. Després, cada cop que vegin que la persona mostra alguna de les emocions representades als plafons ensenyar-li per tal que pugui identificar quina és cada emoció. Anar ensenyant cada vegada que es veu en algun sentiment fins al punt que sigui ella mateixa la que ve a comunicar l'emoció.

Aquest procés realitzat es podria dividir en tres fases que fan referència als grups de treball que hi ha a la mateixa residència. La primera la realitza jo mateixa, on es presenta el SAAC a la persona escollida i es va endinsant a ell a través de les imatges que es troben als plafons per tal que s'hi reconegui.

La segona fase la realitza la primera monitora de referència, on comença a dur a la pràctica la identificació de les emocions.

La tercera, la realitza l'altra monitora de referència que continua amb el procés.

Després de cada fase es realitza un traspàs oral amb la persona que continuarà el procés per tal de saber amb quin estat es troba el projecte. El primer, el realitza jo amb les dos monitores per tal d'explicar tot el projecte, la finalitat, els objectius i com s'hauria d'implementar. A més, després de cada fase realitzada per les monitores es fa una entrevista per tal de saber-ne el procés.

La implementació del SAAC dura dotze dies, els quatre primers on es treballa la identificació de les imatges, els quatre següents amb la intervenció de la primera monitora on s'intenta identificar cada emoció, i els quatre últims seguint amb el treball de l'anterior.

Després d'aquests dotze dies, es realitzen quatre observacions, amb quatre dies diferents. La idea és que siguin similars a les quatre primeres per tal de veure'n els resultats. Que siguin les mateixes persones amb les que interactua, els mateixos horaris, que es facin les mateixes tasques, ens els mateixos espais habituals...Tot i que algunes variants canvien ja que la situació és diferent.

A les primeres observacions encara es podia anar al servei de Teràpia Ocupacional (STO), es podien fer sortides, es realitzava el seu dia a dia amb els hàbits de sempre. A les últimes observacions apareix el COVID-19, no es pot anar al servei de Teràpia Ocupacional, no es poden fer sortides, es canvien els hàbits diaris que s'han realitzat durant aquest últim temps... Per tant, tot i que els horaris i els dies que s'han realitzat les observacions són iguals en els dos casos, algunes de les persones amb les que interactua no són les mateixes, algunes de les tasques que es realitzen són diferents i alguns dels espais també a causa de no poder accedir a STO. Per aquest motiu, els resultats obtinguts es poden veure influïts per la situació.

## 10. Consideracions ètiques

En totes les recerques educatives s'estableixen relacions amb persones. Per això, l'ètica en la investigació es pot entendre com un conjunt de codis que cal complir de forma genèrica.

Els dilemes ètics en la investigació sorgeixen en la concreció de les situacions en les quals cal prendre decisions específiques sobre l'accés al camp, el consentiment informat i la devolució de la informació (Angeles Parrilla, 2010).

Abans de realitzar qualsevol actuació, s'ha informat a totes les persones que hi participen o s'hi veuen implicades de tot el que es vol realitzar per arribar a l'acord i modificar alguns aspectes que no consideren correctes. En aquest cas, tot ha sorgit correctament.

També, s'han realitzat diferents consentiments. Primerament a la Fundació Tutelar que forma part la persona escollida per realitzar la investigació. Com es una persona tutelada, s'ha de demanar permís a la seva tutela per tal de realitzar qualsevol investigació o treball amb ella. Per tant, es comunica a la tutela la investigació i projecte que es vol realitzar, amb quina finalitat i com es portarà a terme. A més, es realitza un full demanant consentiment on s'explica el que es vol realitzar i amb quina finalitat. També, l'ús que se'n farà d'aquestes dades. Els models dels consentiments es troben al primer annex.

Per tal de poder realitzar la intervenció al servei Residencial del que forma part la persona, també se'ls comunica i explica la investigació i projecte que es fer per tal que donin el consentiment. Es realitza un full demanant-lo on s'explica tot el que es vol realitzar, amb quina finalitat i l'ús que se'n farà de les dades.

Igual que amb el servei Residencial, es realitza el mateix procés amb el servei de Teràpia Ocupacional, ja que en un inici, la intervenció es volia començar a realitzar allà. Però a causa de la situació viscuda amb el COVID-19 no s'ha pogut.

Després d'informar i demanar el permís als centres on es portarà a la pràctica la intervenció, per tal de realitzar les entrevistes també es segueix el mateix procediment. Abans de realitzar cada entrevista feta, s'explica a cada persona la finalitat d'aquesta i per a què es faran servir les dades obtingudes. Així mateix, es realitza un full demanant el consentiment de fer-les on hi consta tota aquesta informació.

Un cop acabada la investigació es pacta amb els agents implicats l'accés de totes les dades. Tots podran accedir-hi sense cap problema i aquestes, poden ser publicades sempre en l'anonimat i el secret professional.

## 11. Resultats

En aquest apartat es situaran els resultats de la recollida d'informació. Estan estructurats i representats en base a categories.

La informació principal i més extensa es troba al segon annex. Aquí, s'hi troben les idees principals que es deriven de cadascun dels instruments.

### 11.1 Categories

En l'anàlisi dels resultats, s'han definit sis categories. Les categories són les quatre emocions que s'han treballat amb la persona que se li ha realitzat el SAAC i els punts forts i febles de la seva comunicació. A cadascuna se li ha donat un color per tal d'identificar-la més visualment a l'hora de realitzar l'anàlisi.

- Anàlisi a nivell de comunicació general
  - Categoria 1 (blava) : Altres punts forts tant de comprensió com expressió
  - Categoria 2 (lila) : Altres punts febles tant de comprensió com expressió
- Anàlisi en les emocions
  - Categoria 3 (vermella) : Contenta
  - Categoria 4 (taronja) : Trista
  - Categoria 5 (gorga) : Enfadada
  - Categoria 6 (verda) : Por

### 11.2 Resultats per instruments

#### 11.2.1 Entrevista 1: Responsable Servei de Teràpia Ocupacional

En aquesta entrevista s'extreu informació de l'estat comunicatiu de la Rosa abans de realitzar-ne la intervenció.

La Responsable de STO explica que la Rosa no té ni vocabulari ni signes per representar les paraules, per tant, té el llenguatge no verbal molt limitat tot i que sempre utilitza moviments i gestos en concret per fer-se entendre. És molt expressiva i té molta necessitat de comunicació.

A falta d'aquesta comunicació, quan es troba de mal humor es tanca en banda i qualsevol acte li pot sentar malament. Això, dificulta més aquesta comunicació ja que es nega fins i tot a mirar.

Anteriorment s'havia realitzat un quadern de pictogrames que es va deixar d'utilitzar a causa de l'edat avançada de la Rosa i la dificultat en la comunicació i la comprensió. No es trobaven eines per arribar a aconseguir-la. Es treballaven les emocions i l'autodeterminació.

L'entrevista transcrita i analitzada es troba a l'annex 2.

### **11.2.2 Entrevista 2: Monitora de referència a mitja intervenció del SAAC**

En aquesta entrevista es realitza un anàlisi de l'estat de la intervenció que s'està realitzant. És a mitja intervenció del SAAC.

La monitora de referència explica que la Rosa és molt conscient que té el sistema pictogràfic, tot i que no acaba d'entendre'n la utilitat.

S'identifica en cada una de les imatges que formen el SAAC, tot i que no posa atenció a quina emoció representa cada imatge. Això no ho acaba d'identificar.

La monitora explica que acaba decidint limitar el SAAC a les emocions de contenta i enfadada, que són les que més utilitza la Rosa i amb les que més identificada creu que es sent.

S'ha pogut utilitzar el recurs en qualsevol moment del dia i es creu una forma de millorar la seva qualitat de vida, ja que és una alternativa a comunicar com es sent. Tot i que es veu complicada la continuïtat ja que la Rosa es troba en una edat avançada i es creu complicat modificar la seva conducta.

L'entrevista transcrita i analitzada es troba a l'annex 2.

### **11.2.3 Entrevista 3: Monitora de referència a final d'intervenció del SAAC**

En aquesta entrevista s'analitza el final de la intervenció.

La monitora explica que ha seguit amb el procediment de l'anterior, limitant les emocions a contenta i enfadada. S'ha trobat que a l'hora de mostrar l'enfadada, quan se li ensenya el pictograma per identificar l'emoció, aquesta desapareix i es converteix en alegria per veure's a les imatges.

Observa que la Rosa es reconeix i s'identifica en totes les imatges tot i que no acaba de ser conscient de la finalitat d'aquestes. No acaba d'identificar quina emoció és quina.

Les emocions que més mostra al final del procés és la contenta, enfadada i espantada si ha passat alguna cosa amb algun company/a.

Ha notat que utilitzant aquest recurs es pot reconduir el canvi d'humor de la Rosa i utilitzar-ho com a teràpia. A més, creu que és una bona forma per a que es pugui expressar i les monitores puguin comprendre les seves necessitats. Tot i que serà un aprenentatge llarg ja que no se sap fins a quin punt ella pot arribar a ser conscient del que sent.

Pensa que una molt bona continuïtat seria afegir les imatges de les persones que conviuen amb ella, ja que moltes de les explicacions que realitza es basen en companys.

L'entrevista transcrita i analitzada es troba a l'annex 2.

#### 11.2.4 Observacions inicials

DIES / EMOCIONS	CONTENTA	TRISTA	ENFADADA	POR	Observacions personals:
20/02/20	3		1		Al matí <b>mostra i comunica</b> que està <b>enfadada</b> perquè no li agrada la roba que li han preparat.
21/02/20	5			1	Al vespre <b>s'enfada</b> perquè no li agrada el got que té per sopar, <b>no ho comunica</b> , <b>es tanca en banda i s'ho intenta solucionar sola</b> .
22/02/20	8			1	<b>Comunica molts cops</b> que esta <b>contenta</b> , <b>abans de fer sortida</b> perquè en té moltes <b>ganes i després</b> perquè <b>intenta explicar el que ha fet</b> .



					Mostra i comunica una situació de por quan una companya està a punt de caure.
23/02/20	4				Està trista perquè no pot fer sortida i s'assenta al sofà sense comunicar. Es tanca en banda i no vol que ningú li digui res.  Durant la tarda es mostra apàtica mirant la TV.

### 11.2.5 Observacions finals

DIES / EMOCIONS	CONTENTA	TRISTA	ENFADADA	POR	Observacions personals:
07/05/20	4	1			Mostra i comunica que esta trista perquè vol anar a la perruqueria, agafa de la mà a les monitores i les porta a un espai on hi ha penjades fotos d'abans del confinament. Ensenya una on ella estava a la perruqueria.  Un dels casos que està contenta, ho mostra i comunica per què se li han pintat les ungles. En tots els casos se li ensenya el plafó per identificar la

					emoció i s'identifica ella mateixa i riu.
08/05/20	3	1		1	<p>Mostra i comunica que està trista per què vol sortir, agafa de la mà a les monitores i les porta a un espai on hi ha penjades fotos d'abans del confinament. Ensenya una on ella estava prenent un beure al bar.</p> <p>Comunica que una companya s'ha caigut. Se li ensenya el plafó per identificar l'emoció d'espantada i quan es reconeix somriu.</p> <p>Mostra i comunica que esta contenta quan veu imatges seves fent sortides, tot i que en altres moments es mostra trista per què no pot fer-ho.</p>
09/05/20	2	1	1	1	<p>Mostra i comunica que està enfadada per què fa una estona que espera el berenar. Quan se li ensenya el plafó per identificar l'emoció, es reconeix ala imatge i canvia d'humor, es posa a riure i torna a estar bé.</p>

					<p>Com els dies anteriors, <b>mostra i comunica</b> de la mateixa manera que està <b>trista</b>.</p> <p><b>Comunica</b> que una companya ha pegat a una altra, la veiem <b>espantada</b> i al ensenyar el plafó per identificar la emoció <b>es reconeix ella</b> i somriu.</p> <p><b>Mostra i comunica</b> que esta <b>contenta</b> quan veu imatges seves fent sortides, tot i que en altres moments <b>es mostra trista</b> per què no pot fer-ho.</p> <p><b>Mostra</b> que està <b>contenta</b> per que es fa un vermut, <b>al veure el plafó encara ho mostra més</b>.</p>
10/05/20	3	1	1		<p><b>Mostra i comunica</b> que esta <b>enfadada</b> per què a l'hora de sopar no se li dóna el beure que vol. Quan se li ensenya el plafó per identificar l'emoció, <b>es reconeix a les imatges</b> i li canvia l'estat d'humor i <b>torna a estar bé</b>.</p> <p>Com els dies anteriors, <b>mostra i comunica</b> de la mateixa manera que està <b>trista</b>.</p>

					<p>Mostra i comunica que esta contenta quan veu imatges seves fent sortides, tot i que en altres moments es mostra trista per què no pot fer-ho.</p>
--	--	--	--	--	--

## 12. Anàlisi dels resultats

Per tal de realitzar l'anàlisi dels resultats s'utilitzaran les categories establertes anteriorment.

La categoria blava, que fa referència als punts forts tant d'expressió com comprensió, en la primera entrevista es pot veure que tota la seva expressió forma part d'expressions gestuals que ella mateixa s'ha creat. En alguns casos, apareixen els crits per tal d'avisar o cridar l'atenció. També utilitza les imatges per tal de comunicar-se. Cada cop que no sap com expressar alguna cosa, es dirigeix a un espai de la residència on es troben imatges que s'han realitzat durant el mes passat per tal de fer-se entendre.

Un cop implementat el SAAC, amb les entrevistes finals es pot veure que la Rosa s'identifica en cada una de les imatges.

La categoria lila, fa referència als punts febles tant d'expressió com de comprensió. Es pot veure que la persona amb qui s'ha realitzat l'estudi no expressa res de forma verbal. Això, ha portat a una falta de comprensió tant per als monitors que no l'entenen com per ella que no sap expressar-se de cap altra manera, i al revés. Els monitors tampoc saben comunicar-se amb ella de forma que pugui comprendre tot el que volen expressar.

Un cop implementat el SAAC, a través de les entrevistes realitzades a les persones monitores de referència escollides per dur a terme el procés i analitzar-lo, es poden veure diferents aspectes. Les dos monitores estan d'acord en que la persona amb la que treballem és conscient que té aquest recurs amb imatges seves i d'altres que són emoticones. Però no acaba de ser conscient de la finalitat d'aquest recurs. Ella veu que té unes targetes on surt ella i li fan molta il·lusió, però no acaba de saber per a què serveixen.

Tot això comporta que es produeixin molts casos de falta d'enteniment per saber quines necessitats o que li passa en un moment determinat. A més, en altres ocasions, s'ha intentat treballar tota aquesta comunicació, però s'ha deixat de fer per falta de recursos en l'expressió i la manca de comprensió per ambdues parts.

Al veure que moltes de les complicacions en la comunicació són la falta de gestió de les emocions, es decideix realitzar el SAAC treballant la identificació de les emocions, des d'un inici, per després anar afegint aspectes del seu dia a dia i englobar més la seva quotidianitat.

En les primeres observacions, que es categoritzen amb les diferents emocions, fan referència la categoria vermella, taronja, groga i verda. Es pot veure que utilitza la comunicació en moments molt determinats i concrets. Se li poden veure diferents emocions en el seu dia a dia però només mostra les de felicitat o casos extrems. Quan apareixen emocions “positives” ho expressa i comunica, però quan apareixen emocions “negatives” intenta amagar-les.

Cada cop que està contenta ho comunica i intenta expressar sigui com sigui el per què d'aquesta felicitat. En canvi, quan apareixen emocions més “negatives” es tencen en banda i intenta solucionar el problema ella sola sense intentar comunicar com se sent o què necessita. Quan veu que ella sola no pot solucionar la situació o es realitzen casos extrems com la caiguda d'un company utilitza els crits en forma d'expressió per avisar que està passant alguna cosa. Es pot identificar l'emoció que està sentint en aquell moment tot i que no la comuniqui explícitament, demana ajuda per què sola no se n'ha sortit.

Tal i com s'ha observat en les primeres observacions, en les entrevistes finals les monitores coincideixen en que les emocions que la persona utilitza més són l'enfado i la felicitat. Per aquest motiu, redueixen els plafons i es centren en aquestes dos emocions. Tot i que no les acaba d'identificar en les imatges que apareixen al SAAC, mostra més atenció a la seva pròpia imatge.

Al final del procés, s'han trobat en que, quan la persona ha mostrat alguna emoció de caràcter més “negatiu”, se li ha ensenyat el pictograma corresponent per tal d'identificar-la i, automàticament, ha canviat d'estat d'ànim. Això, també es troba en les observacions finals.

Les dos monitores coincideixen en que ha de ser un treball a llarga estada i pot millorar la qualitat de vida de la persona en base a la comunicació.

En les observacions finals, la persona es mostra molt més comunicativa que a l'inici del procés. Utilitza els recursos de la residència per comunicar qualsevol emoció, com unes imatges que es van canviant cada mes i mostren activitats que s'han anat realitzant. És ella mateixa la que et porta a aquestes imatges per mostrar-te moments viscuts i comunicar-te si està trista o contenta.

Comunica pràcticament totes les emocions que pot mostrar. En les primeres observacions, es veu que abans de comunicar, intenta solucionar ella mateixa el que passa i, si pot solucionar-ho per si sola, no comunica. En aquests moments, comunica i

després intenta solucionar, si ella sola no pot, torna a comunicar. A més de les situacions extremes on es mostra espantada per algun company i el vol ajudar.

Després de realitzar la implementació del SAAC, podem veure que comunica molt més i que, cada cop que se li ensenyen els pictogrames, es reconeix a les imatges i reconduïx l'emoció. Si és una emoció "positiva", aquesta incrementa. Si és una emoció "negativa" aquesta passa a ser "positiva".

## 13. Conclusions i discussió

Per començar, relacionaré els objectius amb les tasques que realment s'han pogut dur a terme o no. Pràcticament tots els objectius s'han complert, l'últim és el que crea debat:

1. Aprofundiment teòric sobre la discapacitat auditiva i la comunicació alternativa i com aquests influeixen en les dimensions de qualitat de vida.

Ha estat un objectiu complert que es troba en l'apartat del marc teòric.

2. Analitzar els Sistemes Alternatius de Comunicació, com s'utilitzen, de quina manera, en quins casos, com s'apliquen...

Ha estat un objectiu complert que es troba en l'apartat del marc teòric.

3. Conèixer el cas a qui se li realitzarà el SAAC i saber més sobre ella.

Identificar punts forts i febles de la comunicació actual abans i després de la intervenció a nivell de comunicació i en concret, sobre l'expressió i comprensió de les emocions

Ha estat un objectiu complert, tots els resultats es troben en l'apartat anterior.

4. Dissenyar el sistema alternatiu que reforçarà la comunicació de les emocions.

Ha estat un objectiu complert, tot es troba a l'apartat on s'explica la intervenció i als annexos que s'hi citen.

5. Acompanyar en l'aplicació del SAAC tant a nivell personal de l'usuari com professional en l'entorn de les monitores.

Ha estat un objectiu complert. Està explicat a l'apartat de la intervenció.

6. Analitzar l'impacte del SAAC en termes de qualitat de vida i benestar personal.

Aquest és l'objectiu que més s'ha d'analitzar ja que pot portar a debats.

A nivell de millores en la expressió i la comprensió, no hi ha masses canvis. La Rosa segueix expressant-se a través dels gestos i expressions.. Tal i com es parla al marc teòric, són formes d'expressar que ella mateixa s'ha creat i segueix utilitzant com a forma de comunicació. El problema apareix quan les altres persones no poden comprendre el que ella vol expressar.



A nivell de dificultats que han trobat els professionals, la més destacada és que la Rosa és una persona ja gran, i com he dit anteriorment, s'ha creat els seus propis gestos de comunicació independentment de la comprensió dels altres. Ara, és molt complicat crear-ne uns altres. Tot i que hi veuen una possibilitat si el treball és continuu i va seguint. Ja que ho veuen com una millora en la seva qualitat de vida. Es pot crear una comunicació comuna entre els professionals i ella a mida que es puguin comprendre i cobrir totes les seves necessitats. Aspecte clau que es remarca a l'apartat del marc teòric on es parla de l'expressió de les emocions. Adquirir i saber comunicar-les per aconseguir un millor benestar personal.

En el procés d'intervenció, tal i com s'explica al marc teòric hi ha d'haver uns passos:

1. Començar per una avaluació de les seves capacitats, habilitats, necessitats i desitjos, així com de les característiques, recolzaments, demandes i restriccions del seu entorn, amb la fita de definir els components que tindrà el sistema o sistemes que resultaran més adequats.
2. Seleccionar amb molta cura els productes de recolzament, així com també les estratègies d'accés i, per els usuaris de SAAC no lectors
3. Realitzar una bona selecció del vocabulari signat o pictogràfic que s'ha d'anar ensenyant.

Aquest procés d'avaluació no ha de ser puntual sinó continuat durant tota la vida.

Tots aquests passos s'han tingut en compte en la intervenció realitzada i també s'han dut a terme. És més, s'han treballat quatre de les cinc emocions bàsiques explicades al marc teòric. L'únic que faltaria seria continuar amb el procés durant tota la vida.

Les evidències que s'han vist en la millora de qualitat de vida de la Rosa han estat, tal i com s'ha analitzat a l'apartat anterior, que cada cop que mostra una emoció més "negativa" com la tristesa o la ira, se li ensenya el SAAC i reconduïx l'emoció a la felicitat.

En la forma d'expressar, a través de les observacions s'ha pogut detectar que la Rosa ha expressat bastant més després de la implementació del SAAC. Això podria ser per diferents aspectes.

Per una banda, un dels motius de comunicar més pot ser que es reconeix a totes les imatges que formen part del SAAC i s'hi sent identificada. Cada cop que comunica com

es sent, se li ensenya el SAAC per identificar l'emoció i es posa contenta per veure's ella mateixa. Mètode que està servint com a teràpia.

A més, té una eina més per expressar i sap que està feliç utilitzant-la, encara que no n'acabi de saber la seva finalitat.

Per altra banda, aquest augment de comunicació pot venir donat a la situació viscuda amb el COVID-19. Es troba en un moment de més estrès emocional i la situació ha condicionat en que ella expressi, ja que tot el seu dia a dia a canviat.

## 14. Limitacions i línies de futur

Les limitacions que es troben en aquesta investigació és que la Rosa és una persona d'edat avançada i ja té uns hàbits adquirits. Tal i com s'ha anat explicant anteriorment, ella ja té els seus signes i gestos d'expressió creats per a ella mateixa. S'ha creat el seu propi sistema de comunicació, tot i que no li serveixi per arribar a la comprensió dels altres.

Per això, pot ser complicat canviar els seus hàbits comunicatius i crear-ne uns altres. Tot i que, penso que si ella pot veure i reconèixer aquesta millora en el seu benestar personal amb un treball continuu es pot aconseguir. Ja que es veu amb disposició i ganes. S'està utilitzant una estructura amb les imatges que li agrada.

Les línies de futur són seguir treballant amb el SAAC per arribar a aconseguir aquesta millora en la seva qualitat de vida i el benestar personal. La idea és realitzar un treball continuu fins arribar a englobar diferents aspectes del seu dia a dia. Tal i com explica una de les monitores en l'entrevista, seria molt interessant crear pictogrames amb imatges dels seus companys i monitors, ja que moltes de les coses que vol expressar tenen a veure amb ells.

A més, treballar també l'autodeterminació, que ella mateixa pugui escollir el que vol. Per exemple, si es realitza una sortida i es va a prendre alguna cosa que sigui ella mateixa, a través del SAAC, la que comuniqui que vol prendre.

Anar realitzant petits passos, fins on ella vulgui, per arribar a englobar el seu dia a dia a través del SAAC i que el pugui utilitzar per expressar qualsevol cosa de forma que les altres persones la comprenguin.

## 15. Bibliografia

Anna Llenas (2012). *El monstre dels colors*. Llibre el monstre dels colors. Barcelona: Flamboyant.

ARASAAC (2020). *Aragonese Centre for Augmentative & Alternative Communication*. Recuperat de <http://www.arasaac.org/>

Apsis (2019) *La importància del reconeixement i expressió d'emocions*. Recuperat de <https://apsis.es/ca/la-importancia-del-reconocimiento-y-expresion-de-emociones-durante-la-ninez/>

Basil, Carme; Rosell, Carme; Soro-Camats, Emili (2012). *La pluridiscapacidad y contextos de intervenció*. Recuperat de [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/33059/7/Pluridiscapacidad\\_contexto\\_1310\\_30\\_.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/33059/7/Pluridiscapacidad_contexto_1310_30_.pdf)

Blaxter, L., Hughes, C. y Tight, M. (2000). *Cómo se hace una investigación*. Colección *Herramientas Universitarias*. Barcelona: Gedisa

Blaxter, L.; Hughes, C.; Tight, M. (2008). *Cómo se investiga*. Barcelona: Graó, pàg. 93-120.

Clínic Barcelona, Hospital Universitari (2018). *Sordesa*. Recuperat de <https://www.clinicbarcelona.org/ca/asistencia/malalties/sordesa>

De Fonseca, M. (2000). *Comunicación Oral Fundamentos y Práctica Estratégica*. México: Editorial Pearson Educación.

Fernandez Núñez, Lissete (2005). Fitxes per a Investigadors: Quines són les tècniques de recollida de dades?. *Butlletí LaRecerca*. Fitxa 3. ISSN: 1886-194.

Generalitat de Catalunya (2018). *Diversitat funcional o discapacitat?*. Recuperat de <https://termcat.blog.gencat.cat/2018/11/06/diversitat-funcional-o-discapacitat/>

Generalitat de Catalunya (2019). *Hipoacúsica*. Recuperat de <http://canalsalut.gencat.cat/ca/detalls/article/hipoacusia-00001>

González, F., y Mitjans, A. (1999). *La personalidad. Su educación y desarrollo*. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación* (3a ed.). México: McGraw-Hill.

Martínez, A., y Nosnik, A. (1998). *Comunicación Organizacional Práctica. Manual Gerencial*. México: Editorial Trillas.

Merriam (1980). Dins de Simó, Núria (2020). *Tipologies d'investigacions Educatives* [Apunts Acadèmics]. Uvic-UCCMoodle, pàg 8.

Parrilla, Angeles (2010). *Ética para una investigación inclusiva*, Revista de educación inclusiva, (3) 1, pàg. 165-174.

Rodríguez-Gómez (2016). Dins de Simó, Núria (2020). *Tipologies d'investigacions Educatives* [Apunts Acadèmics]. Uvic-UCCMoodle, pàg 7.

Salkind, N.J. (1999). *Métodos de investigación* (3a ed.). México: Prentice-Hall.

Simó, Núria (2020). *Evolució, concepte i fonaments de la investigació* [Apunts Acadèmics]. Uvic-UCCMoodle.

Simó, Núria (2020). *Introducció al tractament i anàlisi de dades quantitatives* [Apunts Acadèmics]. Uvic-UCCMoodle.

Simó, Núria (2020). *La planificació en la investigació educativa* [Apunts Acadèmics]. Uvic-UCCMoodle.

Simó, Núria (2020). *Tipologies d'investigacions Educatives* [Apunts Acadèmics]. Uvic-UCCMoodle.

UTAC (2020) *Unitat de Tècniques Augmentatives de Comunicació*. Recuperat de <https://www.utac.cat/>

# Annexos

## Annex 1: Consentiments

En/ Na ..... com a tutor/a de XXX, persona usuària de la Residència XXX, autoritza que es pugui realitzar la següent activitat:

Realitzar observacions i entrevistes sobre XXX per tal d'investigar en la seva comunicació i treballar-la a partir de la identificació de les emocions amb un SAAC individualitzat com a millora de qualitat de vida. Això comporta la realització d'algunes imatges que es trobaran al SAAC amb un ús exclusivament personal i del seu dia a dia. Tot amb la finalitat exclusiva de realitzar el Treball de Final de Grau de l'estudiant Núria Casellas Arroyo de la Facultat d'Educació, Traducció i Ciències Humanes de la Universitat de Vic.

Per la seva part, l'estudiant s'ha compromès a: "respectar els drets fonamentals de les persones, siguin infants o persones adultes; demanar el consentiment de les persones que col·laborin o participin en el treball; respectar l'esfera privada de totes les persones, grups o institucions que participin o estiguin relacionades amb el treball; utilitzar la informació obtinguda només amb finalitats científiques i donar compte dels resultats del treball a les persones, grups o institucions col·laboradores".

.....

Signatura Fundació Tutelar de XXX

....., ..... de ..... de 2020

En/ Na ..... com director/a  
o responsable del centre/ entitat Residència XXX autoritza que es pugui realitzar la  
següent activitat:

Realitzar observacions i entrevistes sobre la XXX per tal d'investigar en la seva comunicació i treballar-la a partir de la identificació de les emocions amb un SAAC individualitzat com a millora de qualitat de vida. Això comporta la realització d'algunes imatges que es trobaran al SAAC amb un ús exclusivament personal i del seu dia a dia. Tot amb la finalitat exclusiva de realitzar el Treball de Final de Grau de l'estudiant Núria Casellas Arroyo de la Facultat d'Educació, Traducció i Ciències Humanes de la Universitat de Vic.

Per la seva part, l'estudiant s'ha compromès a: "respectar els drets fonamentals de les persones, siguin infants o persones adultes; demanar el consentiment de les persones que col·laborin o participin en el treball; respectar l'esfera privada de totes les persones, grups o institucions que participin o estiguin relacionades amb el treball; utilitzar la informació obtinguda només amb finalitats científiques i donar compte dels resultats del treball a les persones, grups o institucions col·laboradores".

.....

Signatura directora Residència XXX.

..... , ..... de ..... de 2020

En/ Na ..... com director/a  
o responsable del centre/ entitat Servei de Teràpia Ocupacional de XXX autoritza que  
es pugui realitzar la següent activitat:

Realitzar observacions i entrevistes sobre XXX per tal d'investigar en la seva comunicació i treballar-la a partir de la identificació de les emocions amb un SAAC individualitzat com a millora de qualitat de vida. Això comporta la realització d'algunes imatges que es trobaran al SAAC amb un ús exclusivament personal i del seu dia a dia. Tot amb la finalitat exclusiva de realitzar el Treball de Final de Grau de l'estudiant Núria Casellas Arroyo de la Facultat d'Educació, Traducció i Ciències Humanes de la Universitat de Vic.

Per la seva part, l'estudiant s'ha compromès a: "respectar els drets fonamentals de les persones, siguin infants o persones adultes; demanar el consentiment de les persones que col·laborin o participin en el treball; respectar l'esfera privada de totes les persones, grups o institucions que participin o estiguin relacionades amb el treball; utilitzar la informació obtinguda només amb finalitats científiques i donar compte dels resultats del treball a les persones, grups o institucions col·laboradores".

.....

Signatura responsable Servei de Teràpia Ocupacional.

..... , ..... de ..... de 2020



En/ Na ..... autoritza que es pugui realitzar la següent activitat:

Realitzar una entrevista sobre l'estat comunicatiu de XXX, persona usuària de la Residència i el Taller de XXX, com aquest li afecta en el seu dia a dia i el treball realitzat fins ara per tal de dur a terme un SAAC individualitzat com a millora de qualitat de vida basat en la identificació de les emocions. Tot amb la finalitat exclusiva de realitzar el Treball de Final de Grau de l'estudiant Núria Casellas Arroyo de la Facultat d'Educació, Traducció i Ciències Humanes de la Universitat de Vic.

Per la seva part, l'estudiant s'ha compromès a: "respectar els drets fonamentals de les persones, siguin infants o persones adultes; demanar el consentiment de les persones que col·laborin o participin en el treball; respectar l'esfera privada de totes les persones, grups o institucions que participin o estiguin relacionades amb el treball; utilitzar la informació obtinguda només amb finalitats científiques i donar compte dels resultats del treball a les persones, grups o institucions col·laboradores".

.....

Signatura responsable Servei de Teràpia Ocupacional

..... , ..... de ..... de 2020

En/ Na ..... autoritza que es pugui realitzar la següent activitat:

Realitzar una entrevista sobre l'estat comunicatiu de XXX, persona usuària de la Residència de XXX, com ha estat la intervenció realitzada amb el SAAC i com es valora. Tot amb la finalitat exclusiva de realitzar el Treball de Final de Grau de l'estudiant Núria Casellas Arroyo de la Facultat d'Educació, Traducció i Ciències Humanes de la Universitat de Vic.

Per la seva part, l'estudiant s'ha compromès a: "respectar els drets fonamentals de les persones, siguin infants o persones adultes; demanar el consentiment de les persones que col·laborin o participin en el treball; respectar l'esfera privada de totes les persones, grups o institucions que participin o estiguin relacionades amb el treball; utilitzar la informació obtinguda només amb finalitats científiques i donar compte dels resultats del treball a les persones, grups o institucions col·laboradores".

.....

Signatura monitora Residència XXX.

..... , ..... de ..... de 2020

## Annex 2: Resultats dels instruments

### Entrevista 1: Responsable Servei de Teràpia Ocupacional

1. En quines dificultats us trobeu a l'hora de comunicar-vos?  
No té ni vocabulari ni signes per representar les paraules .
2. En què creus que té més dificultats d'expressió?  
Té el llenguatge no verbal molt limitat, sempre utilitza moviments , gestos concrets per "explicar-ho " tot.
3. En algun moment es tanca en banda a causa de la manca d'enteniment? En quins casos?  
Sí, quan no està de bones, qualsevol cosa li pot sentir malament i no t'escolta ni et mira. I també , molts dies quan li diem d'anar a canviar-se el bolquer es tanca en banda.
4. Quan té més necessitat de comunicar-se?  
Quan ha passat alguna cosa a residència o quan es troba malament. No aconseguim saber el perquè de les coses ja que no aconseguim entendre.
5. Quan es comunica més?  
Al matí es sol comunicar més.
6. Quin creus que serien els seus punts forts en base a la comunicació? I febles?  
Molt expressiva (comunicació no verbal bona) saps perfectament si està contenta o no.
7. Com veus que li afecten al seu dia a dia?  
La relació amb els companys, a l'hora de dir-li alguna cosa quan fan malament ho diu cridant i la gent s'enfada.
8. Anteriorment s'ha realitzat algun tipus de treball comunicatiu? Quin?  
Sí, quadern de pictogrames i no el feia servir.
9. Com han anat els treballs realitzats anteriorment? Es segueixen aplicant? Per què?  
la logopeda va fer un treball de comunicació amb pictogrames però era molt complicat degut també a la seva discapacitat i l'edat avançada.  
Es va començar a fer un treball sobre les emocions i l'autodeterminació. Però es va anar deixant ja que no es trobaven eines.
10. Actualment s'està realitzant algun treball comunicatiu? Com ho valores?  
No. Des del taller s'estan realitzant sessions on es treballen les emocions, però ella encara no hi ha entrat per què la comunicació és molt complicada.

## Entrevista 2: Monitora de referència a mitja intervenció del SAAC

1. Fins a quin grau sap que té aquest recurs i el pot utilitzar? N'és conscient?

Aprecia molt tots els regals que se li donen, de manera que **és molt conscient de que te les targetes**, fins i tot quan arriba un monitor li ensenya. Tot i així, **el fet de saber que tenen una utilitat, que és la de comunicar-se, no ho té tant clar.**

2. S'ha identificat a les imatges que formen part del SAAC?

Sí, **s'identifica en totes** i observa molt el pentinat que portava en cada una de les fotos, molta cops quan se li ensenya les targetes **només dona importància al seu pentinat.**

3. Pot identificar quina és cada emoció?

No, **no posa atenció**, només veu les seves fotos per igual. "Que surt allà"

4. Quines d'aquestes són les que més mostra? Les comunica?

**Mostra molt la contenta**, tot i que creiem que ho fa en referència al pentinat que porta, més curtet i tenyit...

**Però per lo general no es centre en cap sinó que les ensenya totes.**

5. Quines dificultats s'han trobat a l'hora de dur a terme el recurs?

Al principi utilitzàvem el llibret quan ens venia a dir quelcom i li fèiem identificar alguna de les emocions. En veure que no funcionava massa, vàrem reduir les targetes, **només utilitzàvem la contenta i enfadada per facilitar-li i va semblar que funcionava millor.**

6. Podries avaluar una mica com han estat aquests dies?

Ha anat be, tot i que cal estar molt a sobre i el llibre per poder obtenir un bon resultat. Si les fotos poguessin ser una mica més grans i just amb la seva expressió ajudaria molt en el procés, ja que a lo millor apreciar-hi més l'expressió de l'emoció a la seva cara.

7. El format utilitzat durant el procés ha estat l'adequat?

Em tingut dies de tot, hi ha dies que hem pogut centrar-nos més i d'altres que no tant però el format de els targetes ha anat molt be. Hem aprofitat que el llibret es desmuntava per mostrar totes les emocions a la vegada i així poder veure les diferències entre elles, aquesta ha estat la forma més encertada.

8. En quins moments del dia s'ha pogut utilitzar més?

No hi ha hagut cap moment del dia que hagi estat clau, sinó **que a tota hora es pot utilitzar.**

9. Creus que la seva qualitat de vida millora o pot millorar utilitzant aquest recurs?

Si, **perquè si ella pot identificar la seva emoció i comunicar-nos-ho nosaltres podem ajudar-la a treballar-la.**

10. Creus que aquest projecte pot tenir una continuïtat en el temps ampliant-lo en tots els aspectes del seu dia a dia?

Pot tenir una continuïtat tot i que **té una edat en que costarà molt modificar la seva conducta.** **S'ha fet les seves estratègies per fer-se entendre** i encara que **molt cops no l'entendem, ho te molt assumit i es satisfà sense tenir resposta.**

### Entrevista 3: Monitora de referència a final d'intervenció del SAAC

1. Fins a quin grau sap que té aquest recurs i el pot utilitzar? N'és conscient?

Pel moment creiem que **no n'és conscient**. Tot i això hi **posa de la seva part** ja que, durant aquests últims quatre dies, hem estat intentant que relacionés primer, les dues emocions que més usa: **contenta** i **enfadada**, tot i que, **aquesta última sembla desaparèixer en mostrar-li i veure's a les fotos**.

Hem intentat relacionar aspectes que ella fa en alguna ocasió per exemple, el de moure la mà oberta d'una banda a l'altre: com si volgués renyar/ pegar però **sembla barrejar-ho**: ja que riu i fa el moviment de mà barrejant les dues emocions. Tot i que, això, només ho fa en mostrar-li el recurs.

**A la seva vida quotidiana no barreja aquestes dues emocions.**

2. S'ha identificat a les imatges que formen part del SAAC?

Sí, i li encanta veure's a les fotos, tot i que **no crec que sigui conscient dels pictogrames**.

3. Pot identificar quina és cada emoció?

Pel moment creiem que no, ja que quan li mostrem sempre riu quan veu les seves fotografies. Fins i tot, si no recordo malament, dissabte al migdia estava enfadada però, **en mostrar-li l'emoció corresponent en el recurs, va començar a riure al veure's a les fotografies**.

4. Quines d'aquestes són les que més mostra? Les comunica?

Com hem comentat abans, les que més mostra són les emocions de **contenta** i **enfadada**. En alguna ocasió sembla **espantada** ja que ens avisa de que ha passat alguna cosa amb algun company/a.

Però, **no et mostra l'armari on tenim el plafó** de comunicació, per tant, creiem que segueix mostrant-les com ho feia fins ara.

5. Quines dificultats s'han trobat a l'hora de dur a terme el recurs?

Creiem que **no associa les emocions**: ja que són una cosa força abstracta, que no pot veure ni tocar físicament. Solament, es mostra molt i molt contenta al veure's a les fotografies de dins el plafó. Tot i això, quan canviem de pàgina i no es mostra l'emoció de contenta en el SAAC, segueix rient i **no relaciona l'emoció amb la fotografia**.

6. Podries avaluar una mica com han estat aquests dies?

No creiem que hagi estat massa productiu tot i que, tots els de l'equip creiem que **l'aprenentatge és una de les etapes que més costa i pel moment creiem que no és conscient d'identificar les emocions que mostra i les del SAAC**. El que hem

notar és que **podem reconduir el canvi d'humor de: ja que quan està enfadada li mostrem el plafó i seguidament es mostra contenta al veure's a les fotografies.**

7. El format utilitzat durant el procés ha estat l'adequat?

Creiem que l'aprenentatge és un procés complicat i tot i que, fa ús dels sentiments/emocions, creiem que **no és plenament conscient de que podem plasmar-los en una fotografia ja que és una cosa complexa i abstracte.**

Tot i això, creiem que és una **molt bona forma per a que pugui expressar-se com es sent.**

8. En quins moments del dia s'ha pogut utilitzar més?

Sobretot, l'hem pogut utilitzar amb més freqüència durant el matí i al migdia. A la tarda sembla estar **més distant o no tant comunicativa.**

9. Creus que la seva qualitat de vida millora o pot millorar utilitzant aquest recurs?

Sí. Tots i totes creiem que és un recurs molt important ja que poden ajudar a ambdues parts: **per a comunicar-se i a nosaltres per entendre les seves necessitats.**

10. Creus que aquest projecte pot tenir una continuïtat en el temps ampliant-lo en tots els aspectes del seu dia a dia?

Sí. Creiem que és un recurs molt significatiu ja que, **és plenament important poder entendre i valorar cada una de les seves necessitats i explicacions.** Tot i això, hem pogut notar que el tema de les emocions, al ser abstracta (que no pot veure ni tocar) **serà un aprenentatge llarg ja que no sabem fins a quin punt ella és conscient del que sent.**

També, creiem que seria una molt bona continuïtat poder afegir cada una de les persones que fan vida amb ella, és a dir, els seus companys i companyes i tots/es els i les monitors/es que hi treballem. Creiem, que, fins i tot, poder, l'aprenentatge seria un pèl més ràpid, ja que podria associar-ho ràpidament amb la realitat que veu, i **moltes de les seves explicacions es basen en alguna cosa relacionada amb els seus companys/es.**

**Annex 3: Imatges del Sistema Alternatiu i Augmentatiu de Comunicació que s'ha realitzat**





