

UF0129: Animación social de personas
dependientes en instituciones

Elaborado por: Equipo Editorial

Edición: 5.3

EDITORIAL ELEARNING S.L.

ISBN: 978-84-16102-35-8 • Depósito legal: MA 236-2014

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

Índice

Animación social de personas dependientes en instituciones

UD1

Participación en la atención psicosocial de las personas dependientes en la institución sociosanitaria

1.1.	Fomento de la adaptación a la institución de las personas dependientes	9
1.1.1.	Características	9
1.1.2.	Factores que favorecen o dificultan la adaptación.....	14
1.1.3.	Apoyo durante el periodo de adaptación	16
1.1.4.	Estrategias de intervención	17
1.2.	Fomento de la relación social de las personas dependientes	27
1.2.1.	Características	27
1.2.2.	Habilidades sociales fundamentales.....	29
1.2.3.	Factores	31
1.2.4.	Dificultades	39
1.2.5.	Técnicas para favorecer la relación social	40
1.2.6.	Actividades de acompañamiento y de relación social, individual y grupal	43
1.2.7.	Medios y recursos: aplicaciones de las nuevas tecnologías, recursos del entorno.....	45
1.3.	Utilización del ambiente como factor favorecedor de la autonomía personal, comunicación y relación social.....	48
1.3.1.	Elementos espaciales y materiales: distribución, presentación	49
1.3.2.	Decoración de espacios	53
1.3.3.	Diseño y elaboración de materiales	55
1.3.4.	Características específicas de la motivación y el aprendizaje de las personas enfermas dependientes	60
	<i>Lo más importante</i>	67
	<i>Autoevaluación UD1</i>	69

UD2

Reconocimiento de las características psicológicas de personas dependientes en instituciones

2.1.	Conceptos fundamentales.....	75
2.1.1.	Ciclo vital.....	75
2.1.2.	Conducta.....	77
2.1.3.	Procesos cognitivos.....	80
2.1.4.	Motivación.....	83
2.1.5.	Emoción.....	84
2.2.	Proceso de envejecimiento.....	85
2.2.1.	Enfermedad y convalecencia: cambios bio-psico-sociales	88
2.2.2.	Incidencias en la calidad de vida	96
2.2.3.	Evolución del entorno socioafectivo y de la sexualidad de la persona mayor	97
2.2.4.	Necesidades especiales de atención y apoyo integral.....	98
2.2.5.	Calidad de vida, apoyo y autodeterminación en la persona mayor	100
2.2.6.	Conceptos fundamentales	100
2.2.7.	Características y necesidades de enfermedad y convalecencia	104
2.3.	Discapacidades en las personas dependientes	105
2.3.1.	Concepto.....	105
2.3.2.	Clasificación y etiologías frecuentes	108
2.3.3.	Características y necesidades	109
2.3.4.	Calidad de vida, apoyo y autodeterminación de las personas con discapacidad	115
	<i>Lo más importante</i>	117
	<i>Autoevaluación UD2</i>	119

UD3

Acompañamiento de los usuarios

3.1.	Concepto de acompañamiento de las personas dependientes en la institución	125
------	--	-----

3.2.	Áreas de intervención, límites y deontología	125
3.3.	Funciones y papel del profesional en el acompañamiento.....	130
3.4.	Intervenciones más frecuentes	131
3.5.	Técnicas y actividades para favorecer la relación social.....	134
3.6.	Técnicas básicas de comunicación: individuales y grupales	134
3.7.	Acompañamiento en las actividades.....	141
	<i>Lo más importante</i>	143
	<i>Autoevaluación UD3</i>	145

UD1

Participación en la atención psicosocial de las personas dependientes en la institución sociosanitaria

- 1.1. Fomento de la adaptación a la institución de las personas dependientes
 - 1.1.1. Características
 - 1.1.2. Factores que favorecen o dificultan la adaptación
 - 1.1.3. Apoyo durante el periodo de adaptación
 - 1.1.4. Estrategias de intervención
- 1.2. Fomento de la relación social de las personas dependientes
 - 1.2.1. Características
 - 1.2.2. Habilidades sociales fundamentales
 - 1.2.3. Factores
 - 1.2.4. Dificultades
 - 1.2.5. Técnicas para favorecer la relación social
 - 1.2.6. Actividades de acompañamiento y de relación social, individual y grupal
 - 1.2.7. Medios y recursos: aplicaciones de las nuevas tecnologías, recursos del entorno
- 1.3. Utilización del ambiente como factor favorecedor de la autonomía personal, comunicación y relación social
 - 1.3.1. Elementos espaciales y materiales: distribución, presentación
 - 1.3.2. Decoración de espacios
 - 1.3.3. Diseño y elaboración de materiales
 - 1.3.4. Características específicas de la motivación y el aprendizaje de las personas enfermas dependientes

1.1. Fomento de la adaptación a la institución de las personas dependientes

Cuando una persona dependiente acude a una institución para ingresarse probablemente llegue con prejuicios acerca del centro, por ello es muy importante que el primer encuentro que se tenga con el usuario cree un clima de confianza y seguridad facilitando de esta manera su adaptación. En este caso es importante establecer desde el primer momento una **relación de ayuda** con el usuario.

La relación de ayuda hacia el usuario puede definirse como:

definición

"Proceso interpersonal en el que una persona ayuda en el proceso de desarrollo y crecimiento de la otra".

"Relación de ayuda que resulta de una serie de interacciones entre el profesional sanitario y la persona receptora de cuidados durante un determinado período de tiempo, en el que el profesional focaliza su actuación en las necesidades y problemas de la persona, familia o grupo, mediante el uso de conocimientos, actitudes y habilidades propias de la profesión".

Murray y Huelskoetter.

Los profesionales sanitarios se enfrentan cada día a diversas situaciones con una gran carga emocional. Por ello los profesionales deben estar preparados para asumir la responsabilidad de ayudar a las personas.

En la relación de ayuda, tanto los profesionales sanitarios como los voluntarios deben contar con una serie de conocimientos básicos que les sirva para enfrentarse a las distintas situaciones con las que se van a encontrar, por lo tanto, no es suficiente tener voluntad para ayudar, sino que es preciso contar con dichos conocimientos.

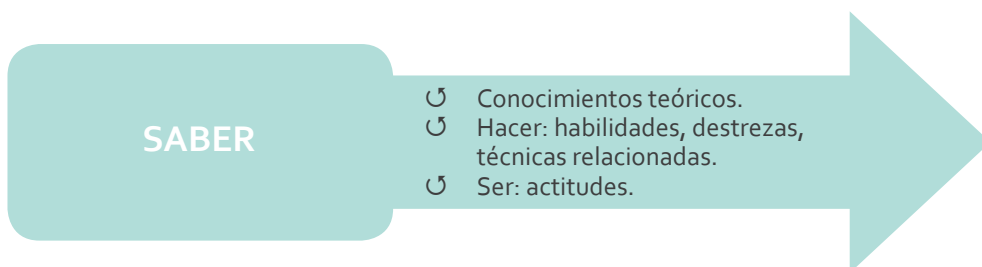
1.1.1. Características

Algunas de las consideraciones a tener en cuenta en la relación de ayuda sería:

- 🔄 El usuario debe ser tratado y comprendido con respeto, tanto si está enfermo como si no lo está.

- ↻ El usuario que padezca una enfermedad no debe ser engañado, no se le puede mentir.
- ↻ La relación de ayuda es importante en cada momento y fase que se pase con el usuario.
- ↻ Todo cuidado debe ser una demostración de la relación de ayuda y la conducta del profesional debe reflejar las actitudes internas del que ayuda.
- ↻ Para que la actuación del profesional sea efectiva, deberá recordar en todo momento la influencia determinante de la calidad de su relación con el usuario.
- ↻ El profesional debe mostrar respeto y empatía ya que esto facilita la colaboración del usuario.
- ↻ Muchos procedimientos que realice el profesional lo verá como una intrusión, por lo que se ha de ser cuidadoso y respetar en todo momento la intimidad de la persona.

Por tanto es necesario que el profesional sociosanitario cuente con los siguientes conocimientos:



Entre las ***características de la relación de ayuda*** se encuentra:

- ↻ La relación de ayuda es multiforme, no existe un protocolo para iniciar y mantener una relación de ayuda. Se debe adecuar a la persona, situación y momento.
- ↻ Implica un proceso de crecimiento personal ya que promociona el desarrollo de habilidades adaptativas, relacionales, de cuidados, etc. en los procesos de salud. El profesional sanitario también adquiere nuevas experiencias de cómo se afrontan los procesos.
- ↻ Es una relación estructurada, con unas fases concretas que son necesarias.
- ↻ Se requieren conocimientos y habilidades específicas para establecer una relación que tenga como resultado la solución o canalización de los problemas.

↻ En la preparación del plan de cuidados intervendrán todas las partes implicadas.

Veamos los diferentes tipos de **estilos de relación de ayuda** que se pueden dar:

Según J.C. Bermejo, en su libro “Los apuntes de relación de ayuda”, en la relación de ayuda existen varios estilos según dos elementos principales:

1. La disposición de la persona que ayuda:

↻ Centrado en la persona:

La persona que ayuda presta atención haciendo hincapié en el modo en el que vive el problema el usuario, considerando al individuo en su totalidad y sabiendo que el otro tiene la necesidad de ser escuchado, tranquilizado, acogido, etc.

↻ Centrado en el problema:

La persona que ayuda identifica la situación que presenta el usuario sin tener en cuenta los aspectos subjetivos con el que éste vive sus problemas.

2. Uso de poder que hace el ayudante:

↻ Directiva:

La persona que ayuda lleva al usuario a una determinada dirección, induciéndola a pensar, sentir o actuar en función de un esquema determinado.

↻ Facilitadora:

La persona que ayuda recurre al poder, la autoridad y los recursos presentes en la propia persona ayudada. La intervención, por tanto, va dirigida a ayudar al usuario a tomar conciencia de sus recursos y a utilizarlos de manera útil.

Cuando todas estas actitudes se combinan entre ellas, se obtienen los estilos de ayuda que vemos a continuación:

ESTILOS DE AYUDA	
↻	Estilo autoritario.
↻	Estilo paternalista.
↻	Estilo democrático-cooperativo.
↻	Estilo participativo-empático.

↪ *Estilo autoritario:*

La persona que ayuda se va a centrar en el problema del usuario, para resolverlo de manera directiva. El tipo de relación que se suele establecer es la de dominio-sumisión. Por ejemplo: "Tienes que hacer lo siguiente..."

↪ *Estilo paternalista:*

La persona que ayuda no solo se centra en el problema, sino también con el modo en el que vive el problema el usuario. Se siente responsable de ayudar. Ejemplo: "Se que estás un poco deprimido, pero puedes confiar en mí, yo te ayudaré..."

↪ *Estilo democrático-cooperativo:*

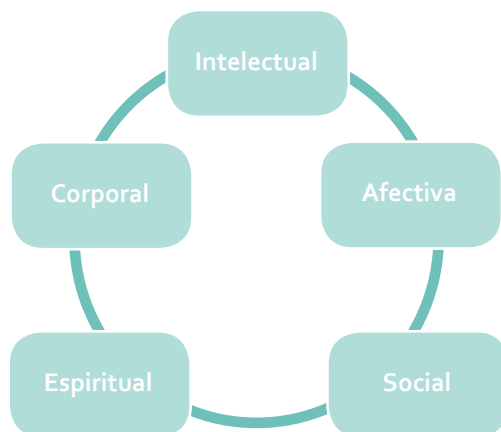
También se centra en el problema pero adoptando una actitud facilitadora ya que se implica al usuario en la solución del problema. La persona que ayuda recomienda alternativas sobre la situación, pero en vez de resolver el problema directamente, esperará a que el usuario sea el que tome las decisiones.

↪ *Estilo participativo-empático:*

La persona que ayuda se centra en la persona, pretendiendo que esta tome conciencia de la situación en la que se encuentra y profundizando en conocerse a sí mismo, sus dificultades y recursos.

Todos los estilos que se han visto anteriormente pueden llevarse a cabo durante la relación de ayuda, pero cabe decir, que el estilo empático-participativo contiene las características esenciales que debe tener la persona que ayuda.

Además de esto, Bermejo, en su libro "Apuntes de la relación de ayuda", cita las diferentes **dimensiones de la persona** que se ha de tener en cuenta, para considerar la persona como un ser global:



↻ *Dimensión corporal:*

Es una parte fundamental de la persona, conlleva todo el ser de la persona, la comunicación, el lenguaje, las expresiones, etc.

↻ *Dimensión intelectual:*

Es la capacidad de comprenderse a sí mismo y el mundo en el que se vive, mediante conocimientos, conceptos, ideas, capacidades de razonamiento, de intuición, de reflexión, etc.

↻ *Dimensión afectiva:*

La identificación y conocimiento de los propios sentimientos es un proceso necesario para comprender el mundo emotivo de la persona a la que se ayuda.

↻ *Dimensión social:*

Se debe dar importancia a los diferentes roles que se llevan a cabo en las relaciones con los demás.

↻ *Dimensión espiritual y religiosa:*

Toda persona tiene un conjunto de valores ideales y reales cuyo objetivo es dar sentido a la vida y a las cosas. Por eso se debe tener en cuenta, ya que en momentos de sufrimiento, muchas personas se aferran a sus creencias religiosas y espirituales.

A continuación se exponen los diferentes tipos de repuesta que pueden emplear durante la relación de ayuda. Son de gran utilidad cuando se quiere ayudar, aunque en determinadas situaciones pueden no ser suficientes. Este tipo de repuestas se denominan **respuestas espontáneas**. Bermejo, cita en su libro *Apuntes de relación de ayuda*, los siguientes tipos de respuesta espontánea:

↻ *Respuesta de valoración o juicio moral:*

La persona que ayuda expresará su propia opinión sobre lo que le ha contado el usuario considerando solo como válidos sus valores éticos y morales. Ejemplo: "Como eres así, es normal que hicieras eso". Este tipo de respuesta genera desigualdad, culpa, inferioridad, angustia, etc.

↻ *Respuesta interpretativa:*

La persona que ayuda interpreta lo que el usuario le ha transmitido dándole un sentido desde su propio punto de vista. Ejemplo: "La vida no es nada fácil, pero tu problema se debe a que aún eres inmaduro". Este tipo de respuesta genera incompreensión.

↪ *Respuesta de apoyo-consuelo:*

La persona que ayuda se encarga de animar al usuario desdramatizando la importancia de la situación. Ejemplo: "Tranquilo, no pienses en eso ahora". Este tipo de respuesta favorece la regresión, dependencia o rechazo.

↪ *Respuesta de investigación:*

La persona que ayuda se encarga de obtener información sobre lo que el usuario le cuenta. Ejemplo: "¿Cómo pasó aquello?". Ayuda a profundizar, pero se ha de evitar tender al interrogatorio. Se deben utilizar preguntas abiertas.

↪ *Respuesta tipo solución de problemas:*

La persona que ayuda propone una solución alternativa al problema (ofrece consejos), para que el usuario pueda salir de la situación cuanto antes. Ejemplo: "Si hablas de esta situación con tu familia te sentirás mejor".

↪ *Respuesta empática:*

La persona que ayuda le transmite comprensión al usuario. Ejemplo: "Veo que te sientes mal por lo rápido que ha sucedido todo".

↪ *Respuesta reformulación:*

Trata de reflejar lo que el usuario está sintiendo. Invita al compromiso personal en la resolución o asesoramiento del problema. Ejemplo: "Estás preocupado por lo que está ocurriendo".

1.1.2. Factores que favorecen o dificultan la adaptación

Existe una serie de técnicas que van a favorecer la adaptación del usuario a la institución a través de la relación de ayuda. Son las siguientes:

Confrontación

Reformulación

Interpretación

Personalizar

Comienzo

↪ *Confrontación*

Consiste en ayudar a descubrir los recursos internos y externos para afrontar una situación de sufrimiento o enfermedad.

Se debe esclarecer la situación de manera que se le haga ver al usuario sus incongruencias. Cuando el usuario pasa por un mal momento crea su propio mundo donde va a percibir las cosas desde un estado emocional, la función de la persona que ayuda es hacer ver al usuario la realidad de la situación y mostrar los recursos con los que cuenta.

↪ *Reformulación*

Consiste en devolver al usuario la información que ha transmitido con nuestras propias palabras. Se haría una síntesis de lo que se ha comprendido ya sea de manera verbal o no verbal. Es muy importante la escucha activa y la empatía ya que se trata de comunicar comprensión.

↪ *Interpretación*

No solo consiste en devolver lo transmitido con nuestras propias palabras, sino que se haría un resumen pero haciendo una interpretación del modo en que la persona que ayuda ve el problema.

La interpretación es útil, pero a la vez es delicada. Requiere una relación de confianza por lo que no se aconseja utilizarla en los primeros momentos de la relación.

La interpretación será eficaz cuando el usuario la acepte.

↪ *Personalizar*

Consiste en que el usuario debe responsabilizarse y tomar conciencia de que tiene un problema, asumiendo así responsabilidades y comenzando a tomar el control de la situación.

Es importante evitar las generalizaciones respecto a la situación, tanto por parte de la persona que ayuda como del usuario.

La persona que ayuda, ayuda al usuario a que tome conciencia de la situación y que observe los recursos con los que cuenta para afrontar el problema y ayudar a activarlos.

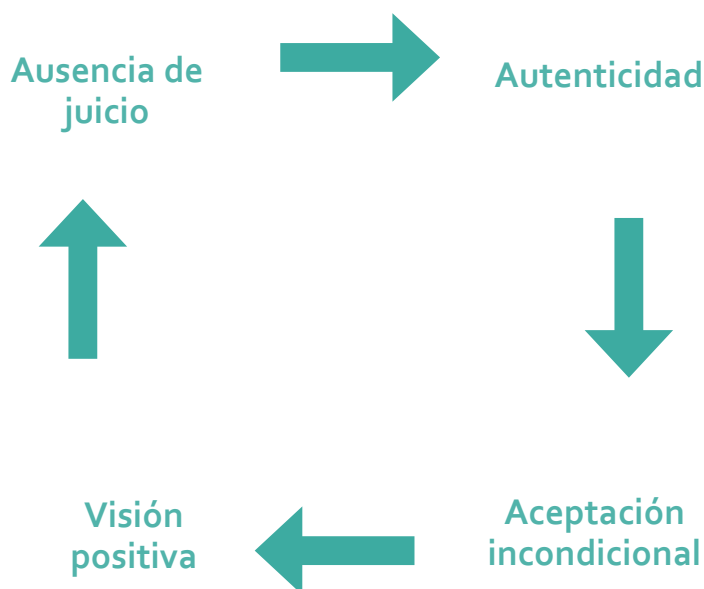
↪ *Comienzo*

Cuando se acoge al usuario, se debe explorar el problema y comprenderlo. El objetivo es descubrir los recursos internos y externos con los que se cuenta para resolver o mitigar la situación.

Se debe ayudar al usuario a encontrar alternativas, luego se verán las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas y se seleccionarán las más convenientes.

1.1.3. Apoyo durante el periodo de adaptación

El apoyo al usuario es uno de los pilares fundamentales tanto en la adaptación como en todas las etapas de la relación de ayuda que se establezca con el usuario a lo largo de estancia en la institución. Para ello es necesario seguir las siguientes recomendaciones:



↻ *Autenticidad*

- ↳ En la relación de ayuda se debe evitar decir lo que la persona que ayuda ni siquiera cree o piensa. No se debe emplear frases de consuelo como: "Tranquilo, todo pasa".
- ↳ No es suficiente con ser sinceros ya que también se debe ser congruente con lo que se piensa y se dice.
- ↳ No se debe preparar discursos de antemano, es mejor mirar a los ojos y decir lo que realmente se piensa en ese momento.
- ↳ Cuando no se sepa qué decir, se debe admitir "No lo sé".

↻ *Aceptación incondicional*

- ↪ En toda relación interpersonal es necesario sentirse aceptado de manera incondicional y este sentimiento se verá aumentado en las personas que necesiten ayuda.
- ↪ Al sentirse aceptada por lo demás, manifestará bienestar consigo mismo, aumentará la autoestima, etc. generando un clima de confianza que hará que el usuario se sienta acogido por la persona que ayuda. De este modo se verá favorecida la intervención en la relación de ayuda.

↻ *Visión positiva*

- ↪ Consiste en depositar confianza en el usuario. La persona que ayuda debe creer en las potencialidades y en los recursos del usuario, también debe tener en cuenta sus limitaciones.
- ↪ Se puede utilizar frases como: "Pienso que puedes lograrlo".

↻ *Ausencia de juicio*

- ↪ En la relación de ayuda deben estar ausentes las actitudes, sentimientos, etc. que no benefician al usuario.
- ↪ Consiste en crear un ambiente de seguridad de manera que el usuario lo perciba, se debe transmitir confianza de manera que el usuario empiece a aceptarse y a profundizar sobre él mismo.
- ↪ No se debe emitir juicios, órdenes ni consejos.

1.1.4. Estrategias de intervención

Como se ha mencionado anteriormente, para fomentar la adaptación del usuario a la institución es necesario establecer con él una relación. En cada relación, el ritmo del proceso variará ya que cada persona es única y cada relación interpersonal también lo es.



En la relación de ayuda, diferentes autores establecen entre 3 y 6 fases, a continuación veremos la de L. Cibanal, que recoge seis fases:



1. Configuración del encuentro personal: acogida y orientación

Esta fase es esencial para establecer la relación ya que condiciona el proceso.

- ↻ Se debe comenzar con un saludo inicial en el que el lenguaje, tono, timbre, etc. sean adecuados.
- ↻ Cuando se entra en contacto por primera vez con el usuario, se debe realizar una entrevista en la que se empleará la escucha activa y se dará tiempo al usuario para que pueda expresar su verdadera demanda.
- ↻ Se debe poner atención a todo lo que el usuario transmite estableciendo una relación de confianza para que el usuario exponga sus necesidades, miedos, inquietudes, etc. Se prestará especial atención a las actitudes no verbales que expresan emociones y sentimientos.
- ↻ Es preciso cuidar el aspecto físico y el entorno (confort, orden, limpieza, olores, etc.).

- ↻ Se adoptará una distancia adecuada.
- ↻ Se evitará movimientos corporales rígidos, o aquellos que generen prisas o ansiedad como los movimientos de piernas y pies. Se deben realizar movimientos moderados que expresen naturalidad, así como movimientos de cabeza para transmitir interés y atención.
- ↻ No se debe comer chicle o morder bolígrafos ya que eso denotaría falta de interés y respeto.
- ↻ La postura debe estar dirigida frente al usuario, con los hombros hacia él, y con los antebrazos apoyados y nunca cruzados.
- ↻ Se debe mantener buen contacto visual, mantener la mirada en el usuario, pero no de manera fija ya que esto podría provocar malestar. En cuanto a la sonrisa, debe ser natural y auténtica.
- ↻ Se debe respetar los silencios, no trivializarlos, evitarlos ni desviar el tema. Los silencios se pueden deber a factores emocionales (angustia, bloqueo, etc.), factores intelectuales (falta de ideas, reflexiones, etc.), de interacción (falta de confianza).
- ↻ Utilizar un paralenguaje adecuado durante la conversación (fluidez, tono, pausa, repeticiones, etc.).
- ↻ Las actitudes que debe tener la persona que ayuda durante esta fase son:
 - ↳ Autenticidad: correspondencia entre lo que se piensa, siente y dice, y el comportamiento. Aceptación de contradicciones.
 - ↳ Consideración positiva incondicional: percibir las experiencias del otro sin discriminación. No prejuizar. Todas las experiencias son dignas de atención, y la persona que ayuda no debe rechazarlas.
 - ↳ Disponibilidad psicológica: la persona que ayuda debe acoger al usuario ofreciéndole la oportunidad de ser aceptado, comprendido en la totalidad de su ser: corporal, intelectual, afectivo, social y espiritual.
- ↻ Las actitudes que puede presentar el usuario durante la acogida son:
 - ↳ Desconfianza.
 - ↳ Confusión.
 - ↳ Tristeza, depresión, desesperación.
 - ↳ Desorientación.

- ↳ Preocupación.
- ↳ Rechazo.
- ↳ Indiferencia.
- ↳ Situación de crisis.

2. Exposición, clarificación e identificación del problema

Si en la primera fase se ha conseguido crear un clima de confianza y ayudar al usuario a encontrarse consigo mismo, se estaría en la situación de clarificar y comprender su problema.

↳ Durante esta fase:

- ↳ Se debe escuchar la demanda, se debe facilitar y suscitar el verdadero deseo del sujeto.
- ↳ Clarificar la demanda, para Fischer lo que con frecuencia ocurre: "Todo sucede como si la demanda fuese algo que no se expresa directamente, sino que es necesario descifrarla a través de la forma de hablar y de la observación de las situaciones que presentan de forma condensada e incluso ambigua, la verdad".
- ↳ Clarificar y comprender el problema: la persona que ayuda debe estar atenta al sentimiento y al contenido de lo que expresa el usuario.
- ↳ Concretarlo y definirlo: tener una percepción clara y completa del problema.

↳ Durante esta fase la actitud de la persona que ayuda será de:

- ↳ Respeto.
- ↳ Aceptación.
- ↳ Intercambio y colaboración.
- ↳ Compromiso.
- ↳ Responsabilidad.
- ↳ Autenticidad.
- ↳ Empatía.