

**CUIDANDOME PARA PODER CUIDAR**

**GESTIONANDO  
LOS CUIDADOS  
EN FAMILIA**



**Olatz Barreras Sanz. Psicóloga**



# CUIDÁNDOME PARA PODER CUIDAR

Gestionando los cuidados en familia

01

- **Herramientas para mejorar la comunicación en el ámbito familiar**

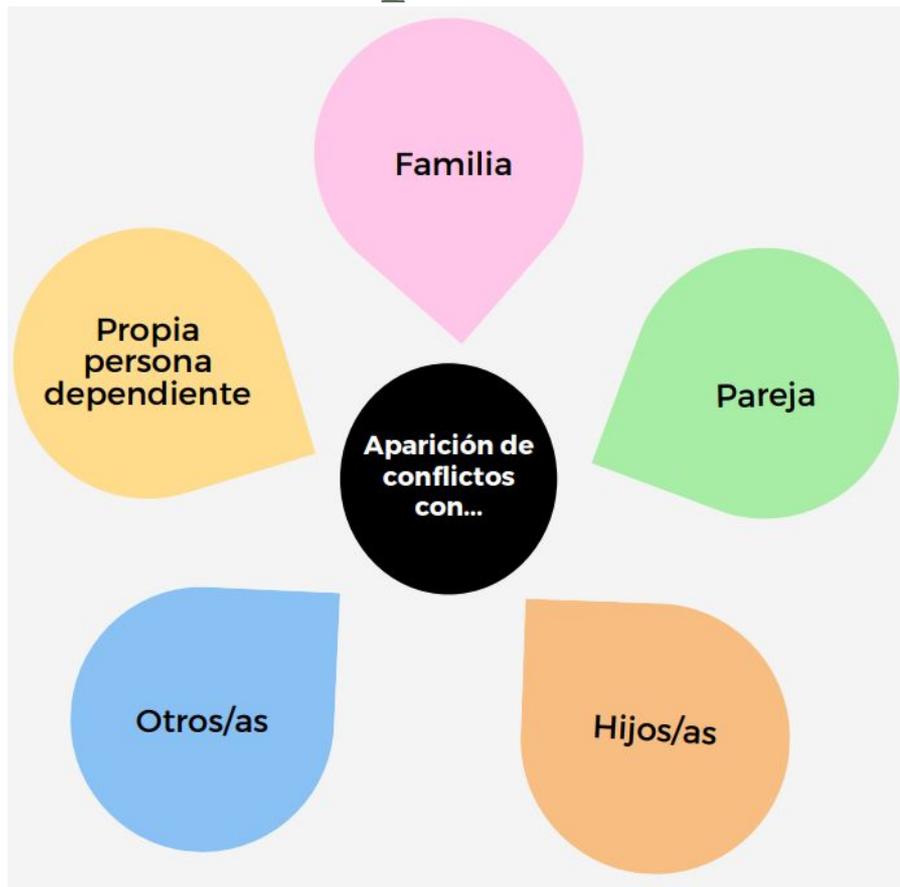
Cómo nos sentimos y cómo actuamos ante el conflicto

Habilidades sociales y de comunicación

02

- **Estrategias de resolución de conflictos**
  - **Afrontamiento de situaciones difíciles en el cuidado de una persona dependiente**
- 

# El cuidado de una persona dependiente puede conllevar la aparición de conflictos



# ¿A qué nos suena un conflicto?

Ideas

Emociones

Pensamientos

Miedo

Discusión

Pelea

Rivalidad

Enfado

Rabia

POSITIVO

NEGATIVO

¿Es negativo el conflicto?



1

**A menudo relacionamos el conflicto con algo negativo**

**El conflicto es algo natural e inevitable que debemos aceptar como algo normal y aprender a manejarlo de forma constructiva**

**Cada uno/a tenemos nuestra forma de ver las cosas y a veces no coincide con la de la otra persona**

# ¿Qué pasa si el conflicto no se afronta o se maneja mal?

Sentimientos negativos: ansiedad, impotencia, confusión, soledad, enfado o resentimiento

Pérdida o deterioro de relaciones

Problemas de salud debidos al estrés



# Como el conflicto es inevitable, si lo aprendemos a gestionar de forma constructiva...

Tendremos más oportunidades de lograr nuestros deseos y objetivos

Nos ayuda a sentirnos bien: alegría, autoestima, confianza, seguridad, relajación...





A la hora de abordar un conflicto  
¿Qué aspectos nos pueden  
influir?



Dinámica

Dividir la hoja en 3 trozos

Rayas

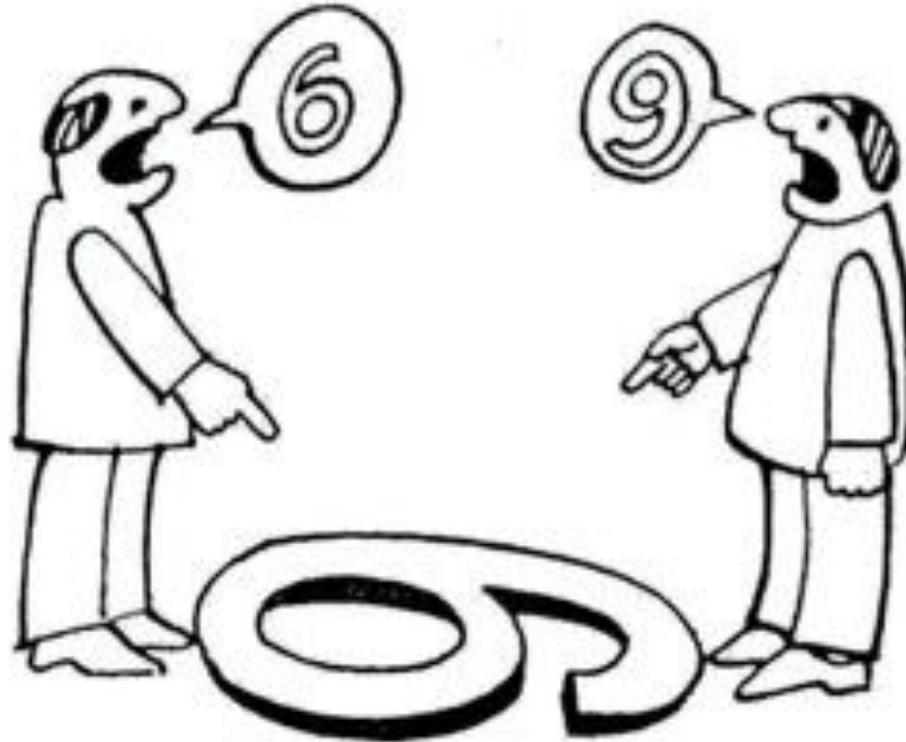
Puntos



Lo que queremos



**CADA PERSONA HABLA  
DESDE SU PROPIO PUNTO DE VISTA**



Opiniones o puntos de vista

Valores

Necesidades

Tipo de relación

Estado de ánimo

Motivo del conflicto

Pensar por la otra  
persona

A la hora de abordar un conflicto  
¿Qué aspectos nos pueden  
influir?



Un hombre quiere colgar un cuadro. El clavo ya lo tiene, pero le falta un martillo. Su vecino tiene uno. Así, pues, nuestro hombre decide pedir al vecino que le preste el martillo.

Sin embargo, le asalta una duda: *¿Qué? ¿Y si no quiere prestármelo? Ahora recuerdo que ayer me saludó algo distraído. Quizás tenía prisa. Pero, quizás la prisa no era más que un pretexto, y el hombre abriga algo contra mí. ¿Qué puede ser? Yo no le he hecho nada; algo se le habrá metido en la cabeza. Si alguien me pidiese prestada alguna herramienta, yo se la dejaría enseguida. ¿Por qué no ha de hacerlo él también? ¿Cómo puede uno negarse a hacer un favor tan sencillo a otro? Tipos como éste le amargan a uno la vida. Y luego todavía se imagina que dependo de él. Sólo porque tiene un martillo. Esto ya es el colmo.*

Así nuestro hombre sale precipitado a casa del vecino, toca el timbre, se abre la puerta y, antes de que el vecino tenga tiempo de decir «buenos días», nuestro hombre le grita furioso: *«¡Quédese usted con su martillo, estúpido!».*

Somos nosotros mismos quienes creamos, mantenemos o cambiamos nuestro «clima mental».



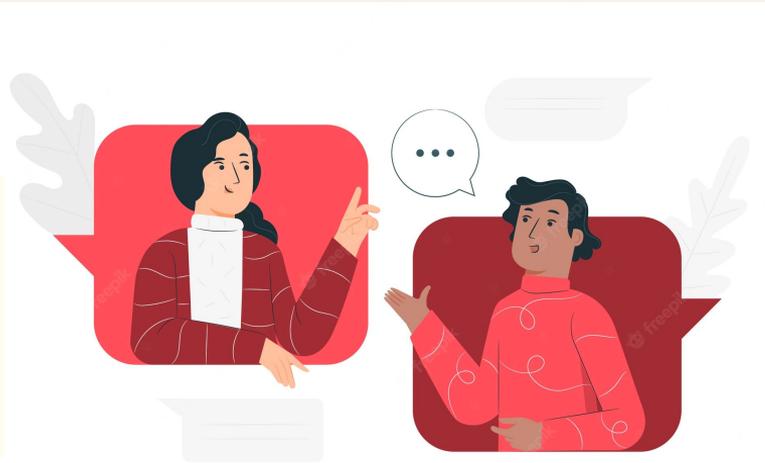
¿No os parece que a veces nos pasa como al protagonista?  
¿Qué ha hecho el protagonista?

A veces pensamos por la otra persona y nos cargamos

A veces no pedimos ayuda en el cuidado porque tenemos estos pensamientos en la cabeza

Tenemos una predisposición negativa hacia lo que va a decir la otra persona

Para abordar un conflicto de forma adecuada necesitamos una buena comunicación, poder expresar con franqueza nuestros pensamientos, sentimientos e ideas para facilitar la solución del problema y mejorar la relación y el bienestar de las personas implicadas



# Dinámica: 8 personas voluntarias

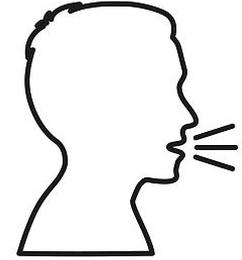




# Dinámica

¿Qué ha pasado?

¿Cómo me he sentido explicando?



¿Cómo me he sentido mientras escuchaba?

¿Cómo les habéis visto los/las demás?



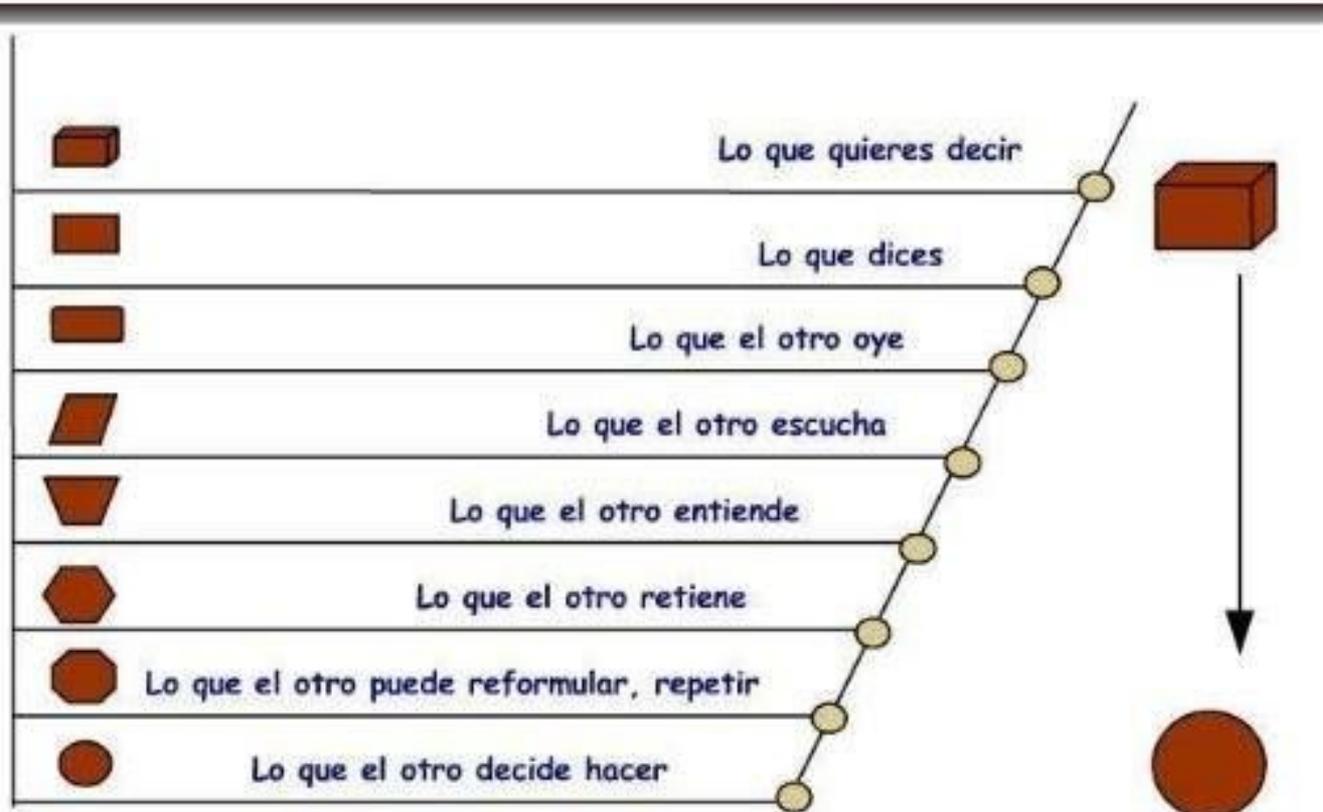
¿Qué ha pasado con el mensaje inicial?

¿Por qué creéis que ha pasado esto?

¿Qué aspectos creéis que han influido?



# EL ARCO DE DISTORSION



## Ruidos y barreras

### En el emisor

- Falta de claridad
- Ausencia de empatía con el receptor
- Asumir actitudes que bloquean
- Inoportuno

### En la transmisión

- Ruidos en el ambiente
- Interferencias
- Contexto
- Intermediarios
- Canal inadecuado

### En el receptor

- Falta de atención
- Percepción errónea
- Evaluación prematura
- Falta de empatía con el emisor

## Entre:

- lo que pienso,
  - lo que quiero decir,
  - lo que creo decir,
  - lo que digo,
  - lo que quieres oír,
  - lo que oyes,
  - lo que crees entender,
  - lo que quieres entender y
  - lo que entiendes,
- existen 9 posibilidades  
de no entendernos.**



# Componentes de la comunicación

## Elementos de la comunicación

Verbal



A

Palabras

B C

Tono de la voz



## No Verbal



Expresión facial



Gestos con  
brazos y manos



Distancia corporal



Postura



Mirada

¿Qué tal estás?  
¡Estoy bien!

¿Cuál consideráis que es  
más importante?

La comunicación no verbal el 80% de lo que comunicamos

Si se contradice... tiene más peso el mensaje no verbal

¿Qué ingredientes tiene que tener una buena comunicación?



# Ingredientes para una buena comunicación

## Escucha activa



¿Estás pensando en la respuesta mientras la otra persona está hablando?

¿Supones lo que va a decir antes de que lo diga?

¿Desconectas y estás pensando en otras cosas mientras la persona está hablando?

¿Interrumpes o terminas las frases de la otra persona?

# Ingredientes para una buena comunicación

¿Es lo mismo oír que escuchar? ¿Si cerramos los ojos...qué oímos?

## Escucha activa



Es un proceso activo, intencionado

¿Qué podemos hacer para que la otra persona sepa que la estamos escuchando?



# Ingredientes para una buena comunicación

## Escucha activa



### 1.) NO JUZGAR

No valorar de forma anticipada el mensaje que la otra persona quiere transmitir, hasta haberlo escuchado entero, evitando juzgarlo desde nuestro propio pensamiento.

### 2.) NO INTERRUMPIR

Evitar cualquier tipo de interrupción, con una escucha empática y de atención hasta que el interlocutor haya finalizado.



MANTENER CONTACTO VISUAL



POSTURA CORPORAL RECEPTIVA



MANTENER LA ATENCIÓN



# Ingredientes para una buena comunicación

## Escucha activa



### 3.) NO OFRECER SOLUCIONES PREMATURAS

Utilizar el pensamiento crítico, hasta no haber entendido todas las claves del mensaje para ofrecer una respuesta objetiva y auténtica.

### 4.) EVITAR EL SÍNDROME DEL "EXPERTO"

No argumentar de forma automática, solo por tener un determinado rol o función, expresar las valoraciones cuando sean necesarias.



### 5.) NO CONTRAARGUMENTAR

No por el hecho de querer llevar la razón o por entender nuestra verdad como absoluta, es necesario manifestarlo, sin valorar los conocimientos o aportaciones de la otra persona.

ESA PARTE COMPLICADA  
DE LA CONVERSACIÓN  
EN LA QUE TE TOCA:



72x105

# Ingredientes para una buena comunicación



**Escucha activa**

# Ingredientes para una buena comunicación

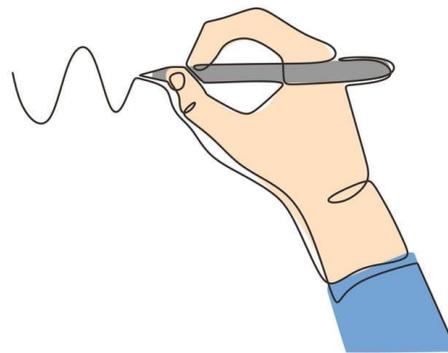
## Empatía

Ponerse en el lugar de la otra persona sintoniando con sus emociones



# Dinámica

En parejas compartir un bolígrafo para realizar un dibujo



# Dinámica

¿Cómo os habéis sentido?

¿Cómo ha ido la experiencia?

¿Quién ha guiado? ¿Ha sido siempre la misma persona?

¿Quién se ha dejado guiar? ¿Ha sido siempre la misma persona?

¿La persona que se ha dejado guiar si no estaba de acuerdo lo ha manifestado de alguna forma?

¿La persona que guiaba ha escuchado a la otra persona?

¿Con qué está relacionado esto?

¿Esto pasa en alguna situación que hayáis vivido?



# Actitudes ante el conflicto



## SUMISO

Evita hablar. Se pliega a lo que dicen los demás. No defiende sus puntos de vista.

## AGRESIVO

Ofende. Se impone por la fuerza. Juega al yo gano - tú pierdes.



## ASERTIVO

Habla con efectividad y propiedad. Expone sus ideas en forma lógica y sin contradicciones. Juega al yo gano - tú ganas.

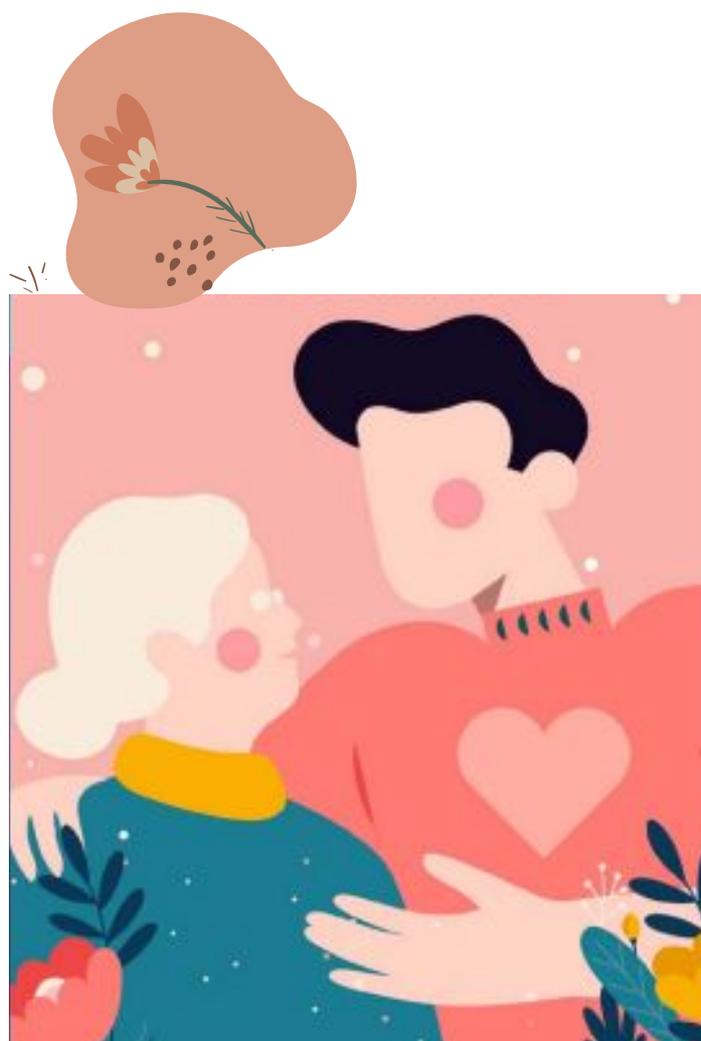


Mercedes tiene 86 años. Ella ha sido muy independiente y ha vivido sola hasta hace dos años. A raíz de una enfermedad ya no puede valerse por sí misma y se ha trasladado a vivir con uno de sus tres hijos: Tomás.

Tomás reside en Portugalete al igual que lo hacía Mercedes anteriormente. Su otra hija Eva vive en Burgos y su otro hijo Fernando vive en Cáceres, por lo que Tomás es quien se encarga del cuidado de Mercedes.

Mercedes cada vez es más dependiente y demanda más ayuda.

Tomás: “Estoy harto y voy a pasar de todo... Esto se va a acabar, yo ya no aguanto más. Ahora os ocupáis vosotros.”



# Vamos a ponernos en el lugar de Tomás...

El desgaste provocado por la situación

Igual tiene que dejar de lado su proyecto de vida  
Puede no asumir la enfermedad de su ama

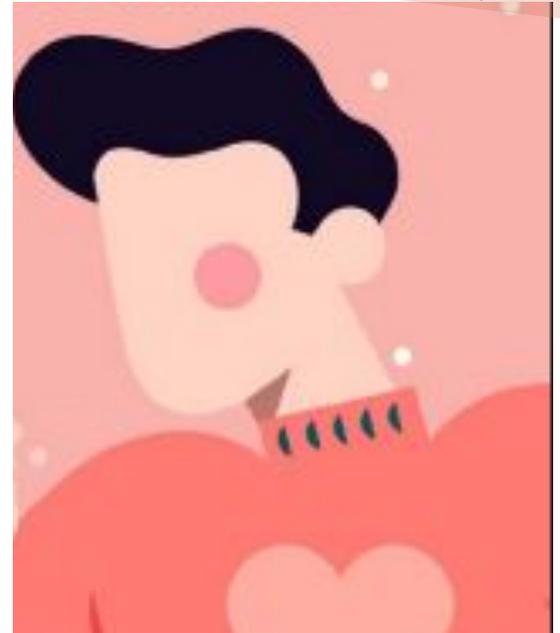
La dificultad en la cobertura de las necesidades de la  
ama por él mismo  
Relación previa con sus hermanos y con la ama

Tener la idea previa de que sus hermanos no le van a  
prestar ayuda  
La comunicación que tenga con sus hermanos

¿Cómo se siente?

¿Cómo está Tomás?

¿Qué aspectos están  
influyendo?



# Vamos a ponernos en el lugar de Mercedes...

¿Tiene capacidad de decidir?

Relación previa con sus hijos

La comunicación que tenga con sus hijos

Sentimientos de culpa, de carga...

¡IGUAL ESTÁS CANSADA DE SER LA PIEZA QUE UNE

ME ESTOY ROMPIENDO.



¿Cómo está Mercedes?

¿Cómo se siente?

¿Qué aspectos están influyendo?

72KILOS

Opiniones o puntos de vista

Valores

Necesidades

Tipo de relación

Estado de ánimo

Motivo del conflicto

Pensar por la otra  
persona

A la hora de abordar un conflicto  
¿Qué aspectos nos pueden  
influir?

Tomás: “Estoy harto y voy a pasar de todo... Esto se va a acabar, yo ya no aguanto más. Ahora os ocupáis vosotros.”

¿Creéis que Tomás está adoptando la actitud más adecuada ante esta situación?



# ¿Qué actitud está tomando?

Tomás: “Estoy harto y voy a pasar de todo... Esto se va a acabar, yo ya no aguanto más. Ahora os ocupáis vosotros.”

**ACTITUD AGRESIVA**

¿Con esta actitud agresiva qué es probable que consiga Tomás?

Que sus hermanos se cierran, no tengan una actitud de escucha, a la larga puede que consiga dañar la relación



# ACTITUD AGRESIVA

## CARACTERÍSTICAS DE LA ACTITUD AGRESIVA

Pueden mostrarse seguras de sí mismas, directas, pero de forma inadecuada

Expresan sus emociones y opiniones de forma hostil, exigente o amenazadora

Toman el conflicto como un combate

En muchas ocasiones no respetan las emociones, los pensamientos y los sentimientos de la otra persona



# ACTITUD AGRESIVA

## PROBLEMAS DERIVADOS DE LA AGRESIVIDAD

### Alteraciones emocionales

Persona con actitud agresiva

Sentimientos de tensión, descontrol, enfado, odio, frustración...

La otra persona

Sentimientos de frustración, desagrado, en ocasiones puede influir en su autoestima





# ACTITUD AGRESIVA

## PROBLEMAS DERIVADOS DE LA AGRESIVIDAD

Deterioro o pérdida de relaciones

Si estoy con una actitud así...

¿Qué voy a provocar en la otra persona?

Las actitudes se contagian



# ACTITUD AGRESIVA

## PROBLEMAS DERIVADOS DE LA AGRESIVIDAD

### Problemas de salud física

La agresividad y la ira pueden agravar ciertos problemas de salud (cardiacos)

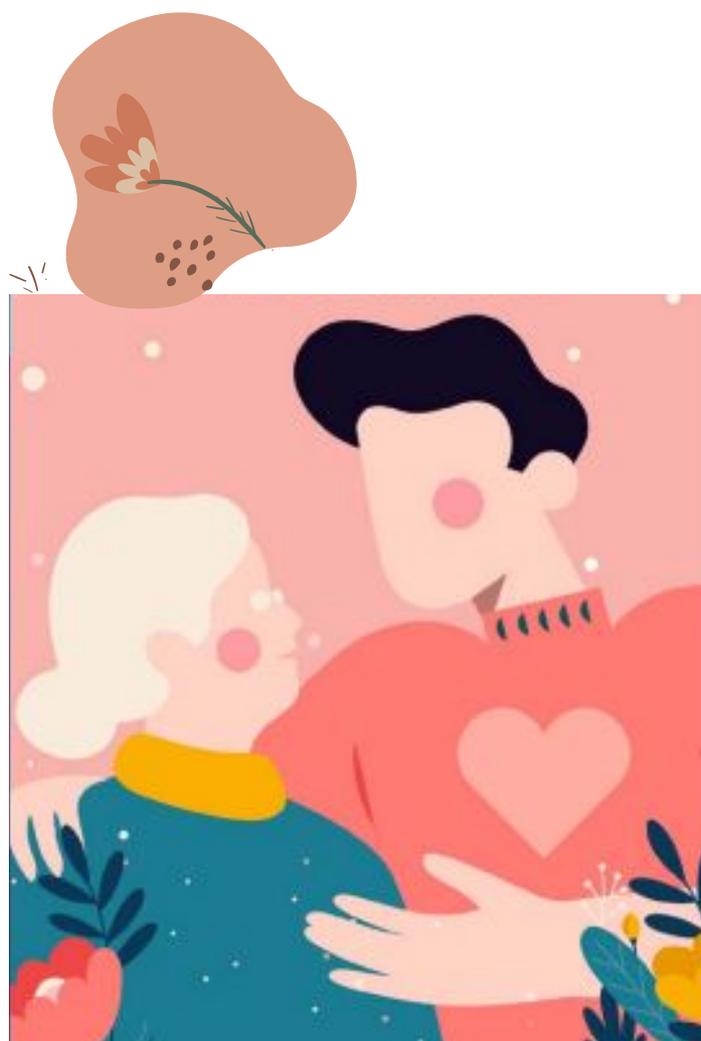


Mercedes tiene 86 años. Ella ha sido muy independiente y ha vivido sola hasta hace dos años. A raíz de una enfermedad ya no puede valerse por sí misma y se ha trasladado a vivir con uno de sus tres hijos: Tomás.

Tomás reside en Portugalete al igual que lo hacía Mercedes anteriormente. Su otra hija Eva vive en Burgos y su otro hijo Fernando vive en Cáceres, por lo que Tomás es quien se encarga del cuidado de Mercedes.

Mercedes cada vez es más dependiente y demanda más ayuda.

**Tomás: (Creo que necesito ayuda con el cuidado de ama pero no voy a contarles nada, yo puedo solo)**





← TU  
PROBLEMA.



← "YO PUEDO  
SOLA".

72KILOS

Tomás: (Creo que necesito ayuda con el cuidado de ama pero no voy a contarles nada, yo puedo solo)

¿Creéis que Tomás está adoptando la actitud más adecuada ante esta situación?



# ¿Qué actitud está tomando?

Tomás: (Creo que necesito ayuda con el cuidado de ama pero no voy a contarles nada, yo puedo solo)

**ACTITUD PASIVA**

¿Con esta actitud pasiva qué es probable que consiga Tomás?



# ACTITUD PASIVA

## CARACTERÍSTICAS DE LA ACTITUD PASIVA

No expresan adecuadamente lo que sienten y quieren (espera que lo adivinen)

Se dejan dominar por los demás porque creen que ellos/as tienen razón o por miedo a que se ofendan

Suelen callar o hablar en voz baja e insegura, se muestran nerviosas, evitan el contacto visual

No se atreven a rechazar peticiones o se sienten culpables al hacerlo

No afrontan adecuadamente las situaciones que generan conflicto



# ACTITUD PASIVA

## PROBLEMAS DERIVADOS DE LA ACTITUD PASIVA

No reconocen sus cualidades, se creen inferiores, no luchan por conseguir sus objetivos

Suelen tener relaciones insatisfactorias, problemas para relacionarse

Su comportamiento sumiso atrae a personas agresivas, les tratan mal y les pierden el respeto

Experimentan emociones: frustración, inseguridad, ansiedad, depresión, culpabilidad...

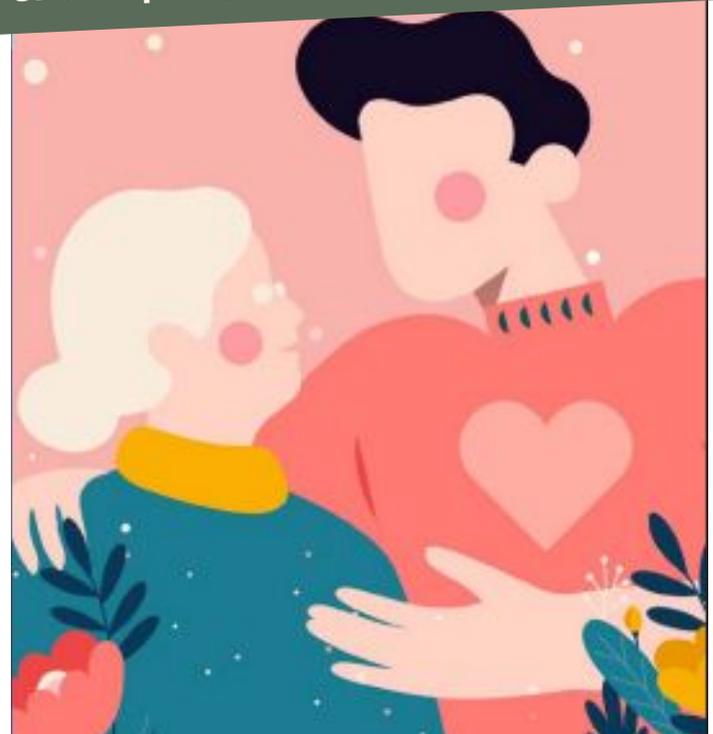


Mercedes tiene 86 años. Ella ha sido muy independiente y ha vivido sola hasta hace dos años. A raíz de una enfermedad ya no puede valerse por sí misma y se ha trasladado a vivir con uno de sus tres hijos: Tomás.

Tomás reside en Portugalete al igual que lo hacía Mercedes anteriormente. Su otra hija Eva vive en Burgos y su otro hijo Fernando vive en Cáceres, por lo que Tomás es quien se encarga del cuidado de Mercedes.

Mercedes cada vez es más dependiente y demanda más ayuda.

¿Qué puede pasar si esta actitud se alarga en el tiempo? ¿En qué se puede convertir?



Tomás: (Creo que necesito ayuda con el cuidado de ama pero no voy a contarles nada, yo puedo solo)

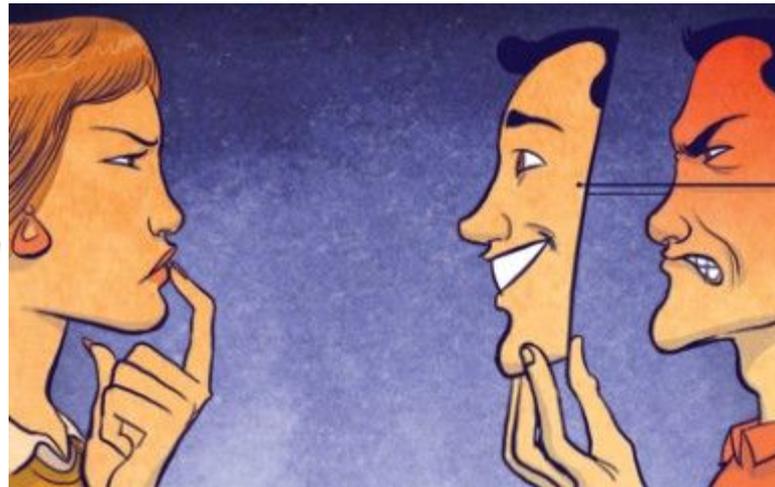
# ACTITUD PASIVO-AGRESIVA

## CARACTERÍSTICAS DE LA ACTITUD PASIVO-AGRESIVA

Se muestran inhibidas hacia fuera pero tienen mucho resentimiento y hostilidad dentro

Al no saber canalizar sus sentimientos de una forma asertiva y no atreverse a mostrarse agresivos, utilizan otros métodos (la ironía, el sarcasmo...)

“Traga” hasta que no puede más y “estalla” de una forma agresiva



¿Creéis que Tomás está adoptando la actitud más adecuada ante esta situación?

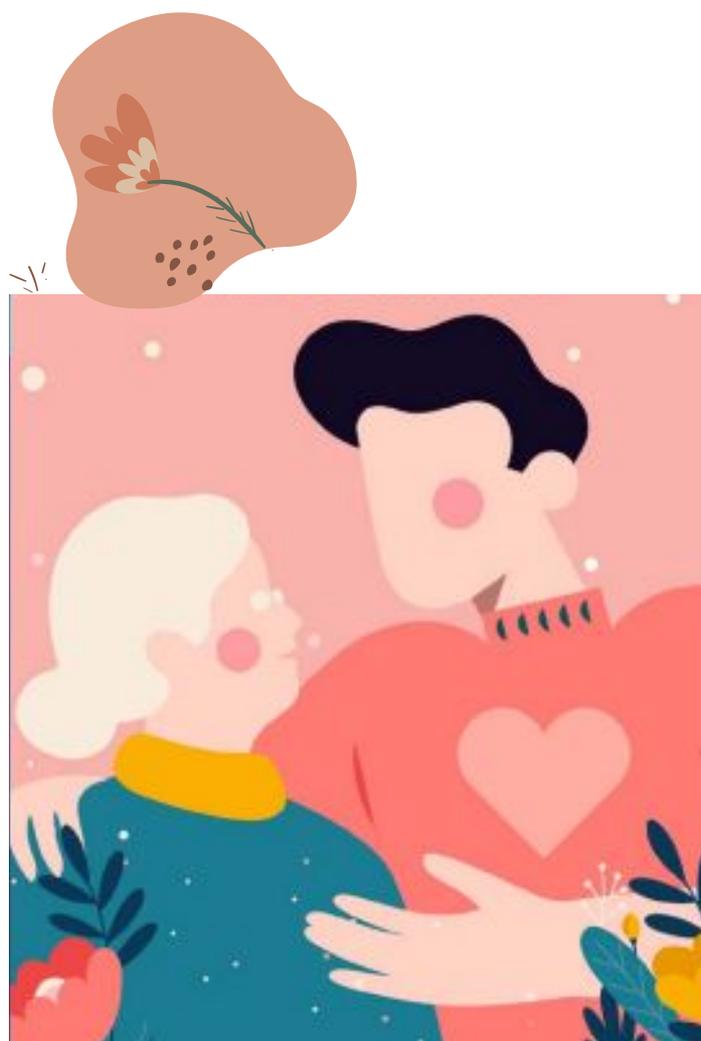


Mercedes tiene 86 años. Ella ha sido muy independiente y ha vivido sola hasta hace dos años. A raíz de una enfermedad ya no puede valerse por sí misma y se ha trasladado a vivir con uno de sus tres hijos: Tomás.

Tomás reside en Portugalete al igual que lo hacía Mercedes anteriormente. Su otra hija Eva vive en Burgos y su otro hijo Fernando vive en Cáceres, por lo que Tomás es quien se encarga del cuidado de Mercedes.

Mercedes cada vez es más dependiente y demanda más ayuda.

Tomás: “Me gustaría que vinieseis a quedaros con ama unos días, para que yo pueda descansar. Últimamente estoy agotado.”



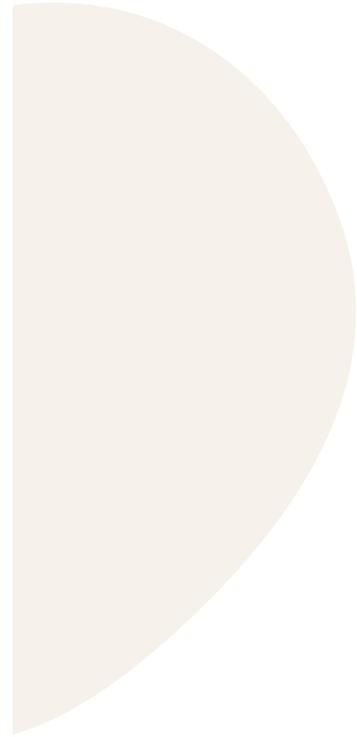


PARAD

Y HABLAD.

HAY ALGO  
QUE ME  
MOLESTA.

72KILOS



Tomás: “Me gustaría que vinieseis a quedaros con ama unos días, para que yo pueda descansar. Últimamente estoy agotado.”

¿Creéis que Tomás está adoptando la actitud más adecuada ante esta situación?



# ¿Qué actitud está tomando?

Tomás: “Me gustaría que vinieseis a quedaros con ama unos días, para que yo pueda descansar. Últimamente estoy agotado.”

**ACTITUD ASERTIVA**

¿Con esta actitud asertiva qué es probable que consiga Tomás?



# ACTITUD ASERTIVA

## CARACTERÍSTICAS DE LA ACTITUD ASERTIVA

Conoce lo que siente y lo que desea

Comprende y maneja adecuadamente sus sentimientos y los de los/las demás

Acepta sus limitaciones, persigue sus objetivos

Se respeta a sí mismo/a y a los/las demás

Es capaz de defender sus derechos respetando al mismo tiempo los derechos de los/las demás

Suele expresar adecuadamente sus opiniones, deseos y sentimientos en vez de esperar a que los demás lo adivinen



el país de las  
CUCHARAS  
LARGAS



# Técnicas para favorecer una comunicación asertiva

## Mensajes “yo”

### **Formulamos la frase en primera persona:**

«Me preocupo cuando...», «Me siento mal cuando...», «Estoy triste porque...»

### **Describimos la conducta de la otra persona de la forma lo más objetiva posible:**

«Cuando llegas tarde sin avisar...», «Cuando te explico cómo me ha ido el día y estás pendiente de otros asuntos...», «Cuando hablas despectivamente de mi mejor amigo...»

### **Explicamos cómo nos hace sentir ese comportamiento:**

«...siento que no me respetas ni valoras mi tiempo», «...me siento ignorado», «...siento que no me valoras lo suficiente»

### **Proponemos una solución:**

«Te agradecería que, si vas a llegar tarde, me avisases con antelación.», «Preferiría que la próxima vez fuésemos a comprar temprano para evitar tantas colas», «Me gustaría que la semana que viene nos hiciésemos cargo de la colada a medias»



# Técnicas para favorecer una comunicación asertiva

Sándwich

¡PARA HACER CRÍTICAS  
CONSTRUCTIVAS!



## Mensaje positivo

"Me gusta que podamos hablar las cosas cuando nos enfadamos"

## Mensaje negativo

"Pero me siento muy triste cuando me dices tu opinión gritando y de malas formas"

## Dar una alternativa positiva

"¿Te parece si la próxima vez esperamos a tranquilizarnos y después lo hablamos sin gritar?"

# Técnicas para favorecer una comunicación asertiva

## Disco rayado

Oye, vamos a salir esta noche, será divertido.

Esta noche no me apetece, gracias.

Venga, no seas así, nos la pasaremos muy bien.

Esta noche no me apetece, gracias.

¿De verdad dejarás que pase la noche a solas?

Esta noche no me apetece, gracias.

Bueno, tú te lo pierdes.

En muchas ocasiones nos vemos envueltos en situaciones en las que se nos insiste una y otra vez para convencernos de hacer algo.



Al estar en ese tipo de situaciones, no debemos perder los estribos, y en su lugar, procurar optar por la asertividad, la cual consiste en defender nuestras posturas sin ser agresivos ni pasivos, sino manteniéndonos neutrales y firmes.

# Dinámica

Nos ponemos en grupos de 2-3 personas

Una persona hará de Tomás, otra de Eva y otra de Fernando



**Debéis llegar a una solución**

Mercedes tiene 86 años. Ella ha sido muy independiente y ha vivido sola hasta hace dos años. A raíz de una enfermedad ya no puede valerse por sí misma y se ha trasladado a vivir con uno de sus tres hijos: Tomás.

Tomás reside en Portugalete al igual que lo hacía Mercedes anteriormente. Su otra hija Eva vive en Burgos y su otro hijo Fernando vive en Cáceres, por lo que Tomás es quien se encarga del cuidado de Mercedes.

Mercedes cada vez es más dependiente y demanda más ayuda.

# Dinámica

¿Cómo ha sido el proceso para llegar a una solución?

¿Qué actitud ha tomado cada uno/a?

¿Cómo ha sido la comunicación verbal y no verbal de cada uno/a?

¿Hemos sentido que la otra persona ha empatizado con nosotros/as?

¿Hemos empatizado con la otra persona?

¿Nos hemos sentido escuchados/as?

¿Hemos mantenido una escucha activa?

¿Qué solución habéis conseguido (gano-ganas)?

¿Qué ha influido a la hora de abordar el conflicto?





# Solución de situaciones que pueden generar conflicto



## 1. Reconocer la situación que genera conflicto lo antes posible y adoptar una posición adecuada

### RECONOCER LA SITUACIÓN

**Algunas señales: sentirte tenso/a, enfadado/a, o notar que la otra persona se distancia o malinterpreta un comportamiento**

**Es importante detectar la situación que genera conflicto cuanto antes, porque si no hacemos algo tiende a empeorar**



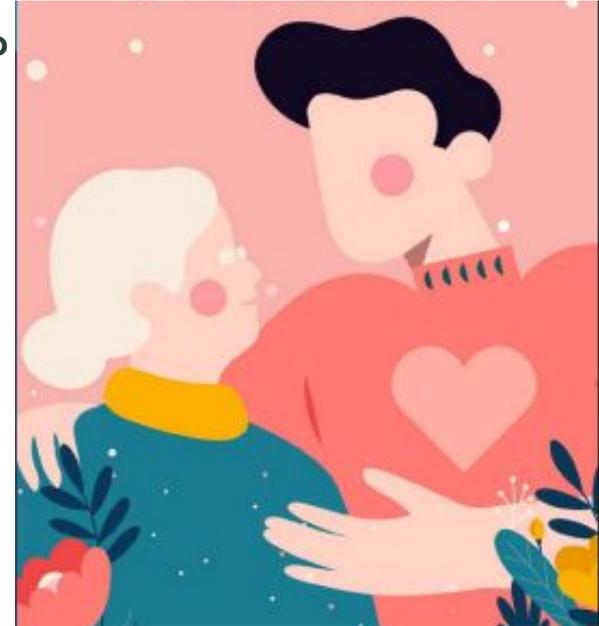
# Solución de situaciones que pueden generar conflicto

## 1. Reconocer la situación que genera conflicto lo antes posible y adoptar una posición adecuada

### RECONOCER LA SITUACIÓN

Tomás reconozca la situación que le está generando malestar, enfado con los hermanos, puede que esté influyendo en la comunicación con ellos

Es importante detectar la situación que genera conflicto cuanto antes, porque si no hacemos algo tiende a empeorar



# Solución de situaciones que pueden generar conflicto

## 1. Reconocer la situación que genera conflicto lo antes posible y adoptar una posición adecuada

### ADOPTAR UNA POSICIÓN ADECUADA

Ser consciente de poder elegir cómo respondemos, pararte a pensar y controlar la tendencia a reaccionar de forma contraproducente

Detectar cualquier actitud de minimización o de negación y cambiarla por otra actitud más adecuada (aceptar lo que no podemos cambiar y centrarnos en cómo resolver el problema)

Mostrarnos empáticos, no criticar, ni hacer reproches, ni mostrar rechazo hacia la otra persona porque lo más normal es que se enfade.

Tener actitud de diálogo para que la otra persona esté más receptiva, siendo más fácil llegar a acuerdos

# Solución de situaciones que pueden generar conflicto

## 1. Reconocer la situación que genera conflicto lo antes posible y adoptar una posición adecuada

ADOPTAR UNA  
POSICIÓN  
ADECUADA

Ser consciente de poder elegir cómo respondemos, de qué actitud tomamos (agresiva, pasiva o asertiva)

Aceptar lo que no podemos cambiar y centrarnos en cómo resolver el problema (no podemos cambiar que Mercedes tenga esa enfermedad, vamos a centrarnos en lo que podemos cambiar)

Mostrarnos empáticos, no criticar, ni hacer reproches, ni mostrar rechazo hacia la otra persona porque lo más normal es que se enfade.

Tener actitud de diálogo para que la otra persona esté más receptiva, siendo más fácil llegar a acuerdos



# Solución de situaciones que pueden generar conflicto

2. Formular la situación que genera conflicto de forma clara y concreta, teniendo en cuenta cómo crees que lo ve la otra parte

**DESDE MI  
PERSPECTIVA**

Definir cómo ves tú la situación de forma concreta, centrándote en lo importante (sin ruidos)

Es importante que consideres tus deseos, objetivos y necesidades y las repercusiones de esta situación en tu vida (tus relaciones, tu economía, tu salud física/mental...)

**FORMULAR EN  
POSITIVO**



¿Por qué esta situación me genera conflicto?

¿Cuánto me preocupa entre 0-10?

¿Qué tendría de ocurrir para que esta situación no suponga un conflicto?

# Solución de situaciones que pueden generar conflicto

2. Formular la situación que genera conflicto de forma clara y concreta, teniendo en cuenta cómo crees que lo ve la otra parte

“Estoy agotado, ama se despierta por las noches y no puedo descansar debidamente. Esto me está influyendo en el trabajo, además hace mucho que no quedo con mis amigos...”

DESDE MI  
PERSPECTIVA

FORMULAR EN  
POSITIVO



¿Por qué esta situación me genera conflicto?

¿Cuánto me preocupa entre 0-10?

¿Qué tendría de ocurrir para que esta situación no suponga un conflicto?

# Vamos a ponernos en el lugar de los hermanos de Tomás...

Pueden no tener una buena relación previa con su hermano y con la ama

Puede que la comunicación que tengan con su hermano y/o con la ama

Puede que haya discrepancia entre los puntos de vista de los hermanos en relación con el cuidado de su ama

Puede que Eva y Fernando no sean conscientes de la sobrecarga si su hermano no se lo ha comunicado

¿Cómo se sienten?

¿Cómo están?

¿Qué aspectos están influyendo?



# Solución de situaciones que pueden generar conflicto

2. Formular la situación que genera conflicto de forma clara y concreta, teniendo en cuenta cómo crees que lo ve la otra parte

“Trabajo muchas horas, por lo que no tengo tiempo para poder dedicarme al cuidado de ama. Además vivo lejos de Portugalete ella dejaría su entorno...”

DESDE LA  
PERSPECTIVA DE LA  
OTRA PERSONA

FORMULAR EN  
POSITIVO

Si no es posible hablarlo, pensar cuales pueden ser sus respuestas



¿Por qué esta situación me genera conflicto?

¿Cuánto me preocupa entre 0-10?

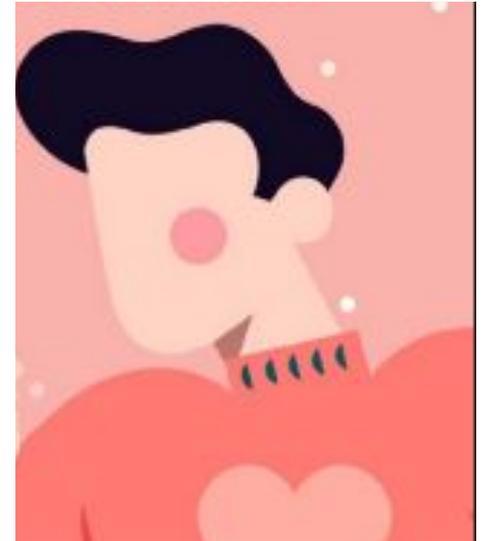
¿Qué tendría de ocurrir para que esta situación no suponga un conflicto?

# Solución de situaciones que pueden generar conflicto

2. Formular la situación que genera conflicto de forma clara y concreta, teniendo en cuenta cómo crees que lo ve la otra parte

Una vez conseguido el acuerdo en la definición, será más fácil saber qué se necesita para solucionarlo

Si se puede, después, definición en común

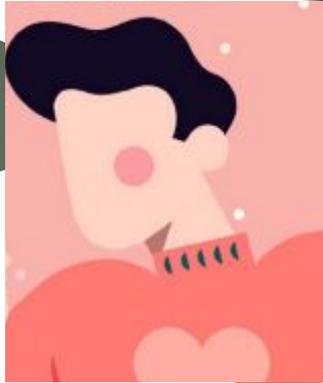


# Solución de situaciones que pueden generar conflicto

## 3. Crear alternativas para solucionar el conflicto

Hay que buscar el mayor número de alternativas posibles

Alternativas posibles desde mi punto de vista



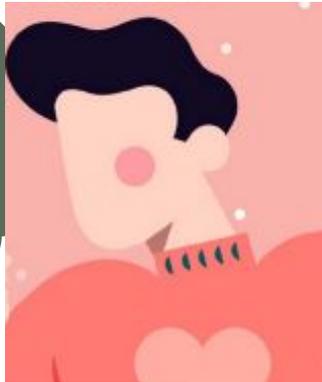
Alternativas posibles desde el punto de vista de la otra persona

Alternativas posibles desde el punto de vista de ambos

# Solución de situaciones que pueden generar conflicto

## 3. Crear alternativas para solucionar el conflicto

“Que ama pueda ir por temporadas a casa de mis hermanos y compartamos el cuidado

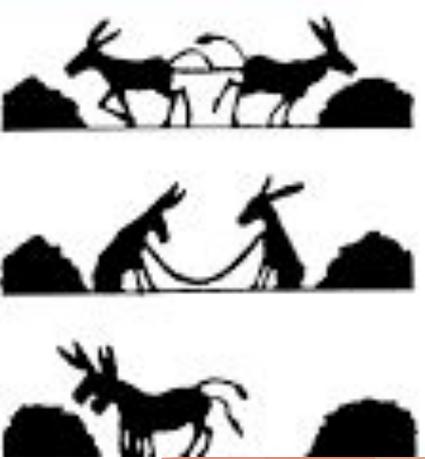


“Que ama siga en casa de Tomás” “Que ama se vaya a casa de mi otro/a hermano/a”

“Tomás está sobrecargado con el cuidado de ama y nosotros no tenemos tiempo para poder dedicarlo al cuidado de ama, podríamos contratar a una persona para que cuide de ama/ podríamos realizar la solicitud para que fuera al centro de día/ residencia...”

# Solución de situaciones que pueden generar conflicto

## 4. Evaluar las alternativas y elegir la más adecuada



Para elegir la alternativa más adecuada, hay que tener en cuenta las necesidades, deseos e intereses de las partes implicadas, desde una posición asertiva

Buscar soluciones gano-ganas. Y si no es posible, una negociación

Si no llegamos a una solución gano-ganas, cada uno/a debe ceder en algo para llegar a un acuerdo lo más satisfactorio posible para todas las partes

# Solución de situaciones que pueden generar conflicto

## 4. Evaluar las alternativas y elegir la más adecuada

Evaluar ventajas e inconvenientes

Cuando no tenemos clara la mejor alternativa, podemos tener en cuenta si:

Es viable: es fácil o difícil realizar

Sus repercusiones

Su eficacia para resolver el problema satisfactoriamente



# Solución de situaciones que pueden generar conflicto

## 4. Evaluar las alternativas y elegir la más adecuada

Elegir la alternativa que nos parece mejor

*Se elige la alternativa que parece ofrecer mejor resultado y menor coste o consecuencias no deseadas para ambos, lo más aproximado a la solución gana-gana*



# Solución de situaciones que pueden generar conflicto

## 4. Evaluar las alternativas y elegir la más adecuada

“Que ama se vaya con Eva o Fernando”

“Que ama siga en casa de Tomás”

“Contratar a una persona para que cuide de ama”

“Realizar la solicitud para que ama acuda al centro de promoción de autonomía (CPA)/ centro de día”

Se elige la alternativa que parece ofrecer mejor resultado y menor coste o consecuencias no deseadas para ambos, lo más aproximado a la solución gano-ganas

# Solución de situaciones que pueden generar conflicto

## 5. Puesta en práctica de la opción escogida

Si vemos que no ha habido una solución del conflicto, siempre podemos ir a los pasos anteriores



# Solución de situaciones que pueden generar conflicto

1



**Reconocer la situación que genera conflicto lo antes posible y adoptar una posición adecuada**

2



**Formular la situación que genera conflicto de forma clara y concreta, teniendo en cuenta cómo crees que lo ve la otra parte**

YO      TÚ  
AMBOS

3



**Crear alternativas para solucionar el conflicto**

4



**Evaluar las alternativas y elegir la más adecuada**



5



**Puesta en práctica de la opción escogida**

# Grupos de apoyo para personas cuidadoras

## Atención psicosocial individual



# ELKARBIZITZA GATAZKARIK? ¿PROBLEMAS DE CONVIVENCIA?



0 Meridianoa  
Bartekaritza eta  
Bizikidetzarako Udal  
Zerbitzua



Meridiano 0  
Servicio Municipal  
de Mediación y  
Convivencia

# MERIDIANO 0

## INICIATIVA PROPIA

**Solicitud:** a las personas que quieren iniciar un proceso de mediación les basta rellenar un impreso que harán llegar vía registro que entregan en el Ayuntamiento.

**Vía telefónica:** en ocasiones, hay personas que, por lo general, ya habían sido usuarias del servicio de mediación que optan por comunicarse directamente a través del teléfono del servicio para que se vuelva a abrir el caso por nuevas dificultades.

944 72 92 16

944 73 34 12

600 73 07 44

# MERIDIANO 0

## PROCESO DE LA INTERVENCIÓN

**Reuniones individuales:** Primeramente, se mantiene una sesión informativa con la parte solicitante, es decir, con la persona que por iniciativa propia se pone en contacto con el servicio. Si la persona está de acuerdo y le encaja esta vía de resolución con la dificultad que presenta, se llama a la otra parte con la que se mantiene otra reunión informativa con el objetivo de conocer ambas realidades y saber si hay voluntariedad.

**Reuniones conjuntas:** reuniones que congregan a ambas partes. Si las partes lo desean y la técnica valora que ambas partes tienen capacidad para desarrollar un encuentro dialogado, se realiza una reunión conjunta con las personas que se consideren oportunas para llegar a un entendimiento.

**Seguimiento:** Se realiza un seguimiento de dos meses con el objetivo de confirmar que los acuerdos se mantienen en el tiempo. Si fuera necesario se amplía el tiempo de seguimiento. En el caso de que en el periodo del seguimiento se desarrolle alguna dificultad se retomarían la intervención con reuniones individuales y/o reuniones conjuntas.

# MERIDIANO 0

## I. Principio de voluntariedad

Las personas deben acudir al mismo de manera voluntaria, no es posible ni deseable forzar situaciones. Es necesario proporcionar el tiempo para que las personas aborden su situación y definan sus intereses.

## II. Principio de confidencialidad

Tanto las partes intervinientes, como las personas mediadoras deben garantizar la no divulgación de la información que se conozca con motivo de la celebración de las reuniones de mediación, salvo el eventual acuerdo al que pueda llegarse.

## III. Principio de inclusividad y participación

Se contactará y facilitará el acceso a todas las personas afectadas. La mediación es un procedimiento directo y dialogado, para el que es imprescindible que las personas estén presentes e intervengan personalmente.

Todas las personas interesadas y afectadas podrán contar con el tiempo necesario para expresarse.



# MERIDIANO 0

## IV. Principio transformador

La mediación tiene como objetivo fomentar la adquisición de habilidades, conocimientos y actitudes que permitan el afrontamiento constructivo de nuevos conflictos

## VII. Principio de cercanía

Los servicios de mediación deben facilitar el acceso a todas las personas

## V. Principio de respeto y reconocimiento

La escasez de estos dos elementos constituye dos problemas centrales en las familias con dificultades y es causa de multitud de conflictos. Es fundamental por ello conseguir que el proceso de mediación transcurra en un marco de respeto hacia la presencia, ideas y propuestas de las partes, y de reconocimiento de sus ideas.

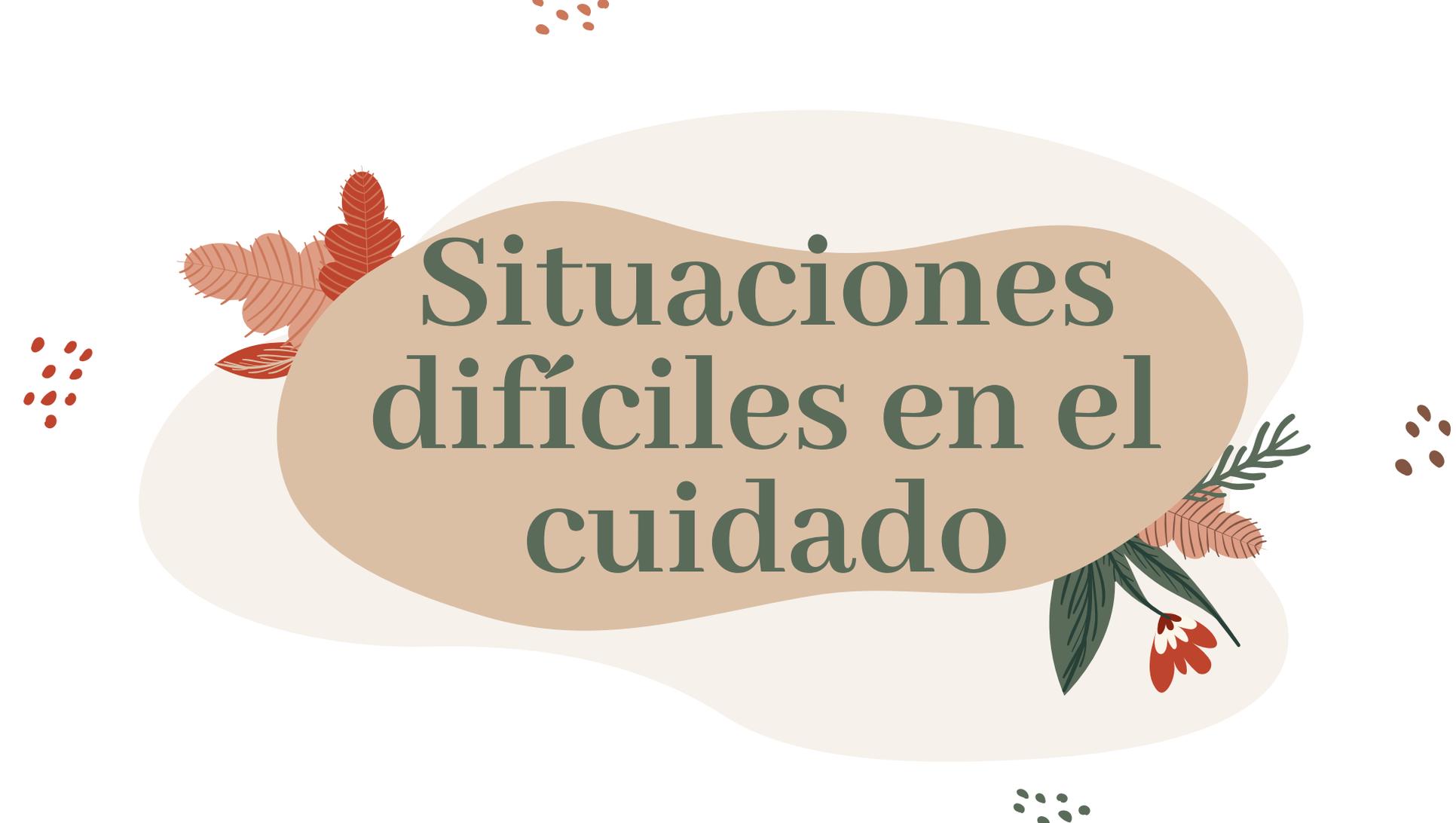
## VI. Principio de flexibilidad

El procedimiento de mediación, si bien cuenta con fases, tiene flexibilidad suficiente como para adaptarse a las características de las partes y de la situación de conflicto.

## VIII. Capacidad de compromiso y decisión

Se trabajará siempre con personas con estas capacidades y mayores de edad. En los casos de menores, las intervenciones se realizarán previo consentimiento de las personas responsables.



The background features a light beige, wavy-edged shape. It is decorated with several clusters of small, dark brown berries. There are also several autumn leaves in shades of red and orange, some with green stems and leaves. The text is centered within the beige shape.

# Situaciones difíciles en el cuidado

# CÓMO RESPONDER CUANDO ALGUIEN CON **ALZHEIMER** **REPITE UNA Y OTRA** **VEZ UNA PREGUNTA**

1

## RESPONDE A LAS EMOCIONES, NO A LAS PALABRAS

Cuando una persona con alzhéimer repite constantemente una pregunta, intenta averiguar qué motiva ese comportamiento. Si estuviera inquieta, *dale un breve abrazo o apretón de manos mientras que con calma intenta responderle a la pregunta;* esto por lo general puede calmarla y detener su necesidad de seguir preguntando.

2

## RESPONDE BREVEMENTE

Cuanto más corta y simple sea tu respuesta mejor. Te ahorra tiempo y energía y reduce tu grado de irritabilidad cuando tienes que repetir la respuesta más de cinco veces.



3

## DISTRÁIGALE CON UNA ACTIVIDAD

A veces la única manera de conseguir que la persona con alzhéimer pare de repetir una pregunta es distraerla con algo que le gusta.

*Ofrécele una aperitivo o bebida que le guste o pídele que te ayude en una tarea sencilla o simplemente consigue que piense en otra cosa.*

4

## EVÁDETE UNOS MINUTOS

Intenta mantener la calma y no perder la paciencia cuando la misma pregunta se repite un día tras otro.

*A veces es bueno salir de la habitación unos minutos. Ve al baño, respira un poco de aire fresco o consulta la actividad de tus redes sociales.*

# EN CASA VIVIENDO CON UNA PERSONA CON DEMENCIA. ¿QUÉ HAGO SI...?

## LA PERSONA TIENE CONDUCTAS AGRESIVAS

### Procura prevenirlas\*



#### Motiva la practica de actividades cotidianas,

facilitando y valorando el desempeño de lo que a la persona le gusta y motiva.



#### Manten las rutinas diarias.

En caso de que los cambios sean inevitables, procura introducirlos de modo progresivo.



#### Presta atención al entorno.

Manten controlados objetos peligrosos y la medicación. Procura tener una temperatura agradable, y ambiente tranquilo.



#### Distráela contándo algo con tono calmado

o bien ofrécele algo que mantenga sus manos ocupadas (comida, un periódico, cartas,...), en especial cuando la persona se empieza a alterar.

# Si han aparecido...

## 1 Respira y conserva la calma

No te tomes la agresividad como algo personal, trata de averiguar qué es lo que le causa irritación y actúa antes de que vaya a más.

1

2

## Pregunta a la persona qué le pasa

y si le puedes ayudar, con voz suave y sin hacer gestos bruscos. Levantar la voz o discutir casi siempre provoca una escalada del comportamiento agresivo.

## 3 Usa el contacto físico con criterio

de modo personalizado. a veces, el contacto o un abrazo pueden consolar a una persona, pero también puede ser entendido como una provocación.

3

7

## No dudes en pedir ayuda si la necesitas

Ten a mano teléfonos de Urgencias u otros recursos en caso de no poder controlar la situación por tí misma. No olvides, pedir ayuda en estos casos no es signo de debilidad, sino de fortaleza.

## 4 Aborda a la persona por delante,

despacio y con calma. No te acerques rápidamente, ni por detrás. Avisale de lo que vas a hacer y procura no causarle sobresaltos.

4

## 5 Distrae a la persona centrando gradualmente su atención en algo placentero,

cambiando de actividades, yendo a otra sala, dejando la situación en suspenso.

5

## 6 Sujétale, si hace falta, con firmeza y cuidado.

Resulta mejor una sujeción ligera, agarrándole los brazos con suavidad.

6



# EN CASA VIVIENDO CON UNA PERSONA CON DEMENCIA. ¿QUÉ HAGO SI...?

## TIENE ALUCINACIONES



### Favorece un entorno tranquilo

Evita, en lo posible, ruidos bruscos; escasez o cambios repentinos de luz; estimulación excesiva (la radio y la televisión pueden ser elementos de entretenimiento para algunas personas, pero también pueden causar que la persona piense que está escuchando voces...). Un poco de música suave puede ser de ayuda.

### Procura prevenirlas\*



### Manten la casa bien iluminada

y tapa los espejos si la persona no reconoce su imagen y piensa que son otras personas.



### Ventila bien todas las habitaciones

Emplea fragancias y aromas a las que la persona esté habituada. Cambios bruscos en los olores también puede desencadenar estos episodios.

### Evita bebidas excitantes



### Procura no hacer cambios drásticos en la decoración o mobiliario

Pueden generar más confusión en la persona. Identifica qué objetos son relevantes para ella y mantenlos a su vista para que no se angustie si no los ve.

# Si ya han aparecido...



## Tranquilízala y dale seguridad

cuando se altere o asuste por la perturbación que está sufriendo.

## Procura reaccionar con calma

así es más fácil que se sienta segura y confortada. A veces coger su mano y abrazarle le puede tranquilizar.

## Asegúrate de que te puede ver u oír

Cuando te dirijas a ella, colócate cerca y de frente, antes de iniciar una conversación.



## Acompáñala

No es necesario actuar si lo que la persona percibe no provoca sufrimiento o existe un riesgo.



## No dudes en pedir ayuda si la necesitas

Consulta al médico para valorar causas orgánicas o medicamentosas.

No olvides, pedir ayuda en estos casos no es signo de debilidad, sino de fortaleza.

## Desplázate junto a ella a otra zona de la casa y ofrécela alguna actividad gratificante y significativa

Un buen punto de partida puede ser iniciar una conversación sobre temas reales y cotidianos.



## Responde de modo neutro sin comprometerte

Cuando sabes que lo que dice, ve u oye es falso, evita discutir. Para ella es real.



# EN CASA VIVIENDO CON UNA PERSONA CON DEMENCIA. ¿QUÉ HAGO SI...?

## TIENE DELIRIOS

### Procura prevenirlos\*

Facilita que la persona esté  
en un ambiente conocido y  
familiar

Asegúrate de que te ve u oye  
cuando le hables colocándote  
cerca y de frente. Háblale con  
claridad y suavemente

Inclúyela en las conversaciones  
para evitar que crea que están  
hablando o haciendo hay un  
complot contra ella, etc.

# Si ya han aparecido.

**Ponte en su lugar,** dándote cuenta de que la persona está asustada debido a pensamientos que le hacen sufrir

**Mantén la calma para transmitir tranquilidad y seguridad,**

y reducir su malestar por ese pensamiento que le genera malestar.

**Atiende a lo que la persona está sintiendo**

Evita hacerle entrar en razón, para ella lo que piensa es la realidad.

**Háblale en tono suave,** aunque no entienda, cógele su mano, escúchala para que sienta que está atendida y protegida.

## No dudes en pedir ayuda si la necesitas

Recuerda, pedir ayuda en estos casos no es signo de debilidad, sino de fortaleza.

**No le quites importancia a lo que dice, ni la ridiculices por ello**

Escúchala. Para la persona es muy importante sentir que la apoyas.



2

1

9

3

4



5

6

8

7

## Ante la creencia de robo:

- Ofrecela ayuda para buscar el objeto que cree que le han robado, sin seguir el tema del robo, sino centrándote en ayudarle a encontrarlo.
- Puedes meterle en su cartera algo de dinero o una fotocopia de la documentación. Eso puede hacer que se sienta mejor.
- Dale una llave para que cierre su habitación o su armario si eso la tranquiliza.
- Dile que vamos a estar atentos y vigilando para que no venga nadie.

**Introduce poco a poco temas que sepas que le resulten agradables:**

Háblale de sus aficiones (deporte, lectura...), su música favorita, la comida que más le gusta,...

**Ante creencias como: "tengo que ir a casa a cuidar de mis hijos o a prepararles la comida"**

- Prueba a hablar sobre el tema que le preocupa, pero desde otra perspectiva: "cuéntame algo de los hijos, qué vas a preparar para comer..."
- No la recuerdes que sus hijos tienen actualmente 60 años (o los que sean).
- Cuando insista en irse a su casa o a trabajar conviene prestarle atención, permaneciendo a su lado para evitar que se ponga en peligro.



# EN CASA VIVIENDO CON UNA PERSONA CON DEMENCIA. ¿QUÉ HAGO SI...?

## TIENE MANIFESTACIONES DE AGITACIÓN

### Procura prevenirlas\*

#### Favorece que el entorno sea tranquilo



Evita, en lo posible, ruidos bruscos; escasez o cambios repentinos de luz; estimulación excesiva (tele o música de fondo sin parar, hablar a la vez,...).



Un poco de música suave (en algunas personas es muy eficaz el uso de auriculares). Si es creyente, escuchar el rosario o una misa, puede ayudar a relajarla.



#### Invítala a participar en actividades significativas y agradables

como cuidar animales o plantas, ordenar objetos, lavar y doblar ropa, tareas domésticas, jugar a las cartas.



#### Mantén las rutinas diarias

y cambia lo menos posible la vida y el entorno diario, asegurando que los objetos significativos de la persona estén a la vista.



#### Animála y ayúdala a moverse

Un paseo por la casa o bien realizar algo de ejercicio.

#### Evita bebidas excitantes



# Si ya han aparecido...



## Favorece que la persona se exprese

acerca de sus sensaciones y de las causas de lo que le pasa.

1

## Muestra una actitud cariñosa y conciliadora

Exprésate de forma clara, sencilla y sosegada. Pasea y respira profundamente junto a ella.



6

## Pide ayuda y consultar al médico

si la agitación es repentina y sin motivo aparente. Podría haber alguna causa médica o medicamentosa.

No olvides, pedir ayuda en estos casos no es signo de debilidad, sino de fortaleza.

2

## Presiona muy ligeramente la parte del cuerpo que está agitada

y anima a la persona, con amabilidad, que cese el movimiento, reduciendo el contacto progresivamente hasta que cese la agitación.

3



4

## Entreténla, cuando se vaya calmando

Lleva su pensamiento hacia temas que no creen tensión y le resulten reconfortantes para ayudar a crear un estado agradable.

5

## “Calma” el ambiente en el que se encuentra la persona

Elimina luces directas y fuertes, ruidos, cantidad de gente presente...



# EN CASA VIVIENDO CON UNA PERSONA CON DEMENCIA. ¿QUÉ HAGO SI...?

**TIENE DEAMBULACIÓN CONSTANTE**

## **Procura prevenirla\***

**Favorece un entorno físico agradable. Iluminación adecuada, objetos conocidos y tranquilizadores, ambiente en calma.**

**Preserva las rutinas y las costumbres evitando, en lo posible, grandes alteraciones.**

# Si ya han aparecido...

## 1 Ponte en su lugar

La deambulación puede ser una manifestación de alguna necesidad no satisfecha (ir al baño, tener hambre, sed, cansancio, miedo, inseguridad, falta de ejercicio, aburrimiento, dolor...).

## 2 Acompáñala al baño, a la cocina o invítala a un sitio cómodo

Si manipula pomos o parece mirar a dónde ir, puede que esté queriendo hacer algo que no logra expresar. Trata de averiguar de qué se trata.

## 3 Orienta la deambulación hacia zonas seguras

En caso de no existir riesgo, permite a la persona que camine tranquilamente, aunque sea pasillo arriba, pasillo abajo.

## 4 Favorece el contacto con el exterior

Aprovecha los momentos disponibles para salir a dar un paseo por la calle.

## 5 Conserva la calma y no te agobies si la persona te sigue por toda la casa

Puede ser por falta de estimulación, curiosidad o, en casos de demencia avanzada, un acto reflejo.

## 6 Tranquilízala en caso de mostrar sensación de urgencia

y prueba a sugerir otra actividad. Por ejemplo, si comenta que tiene que ir a hacer la comida a los niños, puedes decirle: "No te preocupes, la comida está lista. Ya me estoy encargando yo. Vente al sofá mientras se hace."



## Pide ayuda si la necesitas

Recuerda, en estos casos no es signo de debilidad, sino de fortaleza.



8

7

## Favorece la orientación y un recorrido cómodo por la casa. Para ello:

- Utiliza señales de orientación: paneles indicadores, lugares y objetos especialmente conocidos, como adornos personales y significativos.
- Dispón los objetos ordenados en sus sitios habituales.
- Asegura un paso fácilmente transitable y seguro por pasillos y estancias. Si fuera necesario reorganiza la ubicación del mobiliario que pueda interrumpir el paso.
- Abre las puertas para que si la persona busca un espacio concreto le sea más sencillo identificarlo desde el pasillo.
- Si en la casa hay puertas de cristal transparente, coloca una pegatina a la altura de los ojos que ayude a la persona a saber si la puerta está abierta o cerrada.



# EN CASA VIVIENDO CON UNA PERSONA CON DEMENCIA. ¿QUÉ HAGO SI...?

## MUESTRA MANIFESTACIONES SEXUALES INAPROPIADAS

### Procura prevenirlas\*

Favorece un entorno tranquilo que invite a la calma. Ciertos contenidos que ofrece la televisión pueden sobreestimar a la persona.

Ayuda a crear, si es lo que desea la persona, espacios y tiempos para la intimidad.

# Si ya han aparecido...

## Ponte en su lugar

Intenta entender y minimizar estas situaciones. Descarta causas como irritaciones, infecciones,... Que la persona se desvista puede responder a que tiene calor, ganas de ir al baño o siente alguna incomodidad, por ejemplo.

1

2

## Muestra calma

Reaccionar con naturalidad favorece la tranquilidad de la persona. Recuerda que este comportamiento es una manifestación de la enfermedad.

3

## Ofrece conversación

A veces una conducta sexual refleja una necesidad de interacción con otra persona. Conduce esa necesidad a una conversación u otro tipo de actividad compartida.

4

## Redirige la expresión sexual

hacia actividades que ayuden a la persona a centrarse en otra cosa. Por ejemplo, hacer algo de ejercicio físico. En ocasiones distracciones simples, como ofrecer un poco de agua o zumo, también pueden ser de ayuda.



## Pide ayuda en cuanto sientas que la necesitas

Recuerda, en estos casos no es signo de debilidad, sino de fortaleza.

6



5



## Qué hago si la persona...

### ... se mete en mi cama

Redirígela a su cuarto. Esta conducta podría surgir de una búsqueda de intimidad sin fines sexuales o simplemente por desorientación.

### ... aparece desnuda

Tápale con una bata y llévale a un lugar privado sin darle mayor importancia. Su comportamiento puede ser porque tenga calor o necesite ir al baño. O simplemente necesita actividad y esa es la que tiene accesible en ese momento.

### ... se masturba en público

Procura mantener la calma y condúcele a un lugar privado sin darle mayor importancia. No le riñas, ni avergüences.

### ... hace tocamientos a otras personas

Explícale directamente que esa conducta no es adecuada con esa persona o lugar. Con firmeza, pero sin entrar en discusiones ni confrontaciones.

### ... coquetea haciendo comentarios ofensivos y/o gestos inapropiados

Esta conducta puede estar vinculada a viejos roles sociales. Recuerda a la persona, de forma amable y práctica que esta conducta no es aceptable, y bríndale oportunidades para reexperimentar su rol social en otros aspectos.



# EN CASA VIVIENDO CON UNA PERSONA CON DEMENCIA. ¿QUÉ HAGO SI...?

## SE MUESTRA APÁTICA Y SIN GANAS DE NADA



### Mantén a la persona implicada con el entorno

#### Genera oportunidades para interactuar con el ambiente que la rodea

Puede despertar su interés el tener a la vista y a mano aquellos objetos que invitan a la puesta en práctica de algún tipo de actividad significativa para la persona.

#### Estimula, motiva y participa

Ofrece opciones para la acción, cuanto más sencillas las plantees mejor. "Te acerco el periódico", "¿Te apetece que hagamos un zumo?...". No dejes la actividad en la mano de la persona si la puedes compartir.

#### Incorpora la práctica de actividades cotidianas,

intenta no hacerlas para la persona, e introduce progresivamente opciones para realizar nuevas actividades o actividades que ya se hacían, pero se quedaron atrás. Hacer la cama, tender la ropa, barrer la cocina, regar las plantas...

#### Conversa con la persona

Habla con la persona de igual a igual, con paciencia y tiempo para atender a lo que dice y sin criticarla en el caso de que no participe.

#### Propónle retos

adaptados al nivel de la persona, ni demasiado sencillos que infantilicen o aburran, ni demasiado complicados que puedan frustrarla.



# Y si ya lleva tiempo así...

2

## Ensaya opciones

y prueba a facilitarle cosas nuevas, puede que te sorprenda haciendo cosas que nunca antes le habían interesado.



1

## Pregunta y escucha lo que dice

Si no puede hablar, su expresión y su cuerpo pueden decir mucho sin palabras.



8

## Ten presente que se trata de compartir

Proveer estímulos para dejar a la persona sola no compensa. La actividad tiene más valor si se hace en compañía.

7

## Incorpora a la persona en las situaciones sociales

Visitas, familia y amigos. Es positivo verse incluida, aunque no se participe.



3

## Saca partido a los errores

Ofrece actividades y si no funcionan o no son bien recibidas, vuelve a probar en otra situación más tranquila, o con la persona más activa.



6

## Valora positivamente tus acciones,

no sólo las tuyas. Si la persona no reacciona ante el ofrecimiento, ya sólo la atención que le das y la que la persona te preste es valiosa en sí misma. A veces la atención precede a la acción.



4

## Usa el contacto físico

La cercanía y el tacto, si son deseados y bien recibidos, son una puerta a la comunicación.



5

## Tómate tu tiempo,

despacio y con calma. El que la persona participe o interactúe con algo puede ser cuestión de tiempo y de facilitar las cosas.

