

1. HABILIDADES SOCIALES A DESARROLLAR POR EL PERSONAL DE AYUDA A DOMICILIO

1) LA AUTOESTIMA.

La autoestima es la suma de la confianza y el respeto por uno mismo, hace referencia al juicio que cada uno hace de sí mismo con respecto a como lo ve la sociedad, en ocasiones hay discordancia entre esto.

La persona que tiene una elevada autoestima en el término medio se siente confiado para afrontar la vida, se relacionan confianza y seguridad. Por el contrario la persona con baja autoestima se siente inútil y se muestra socialmente inhibida e insegura.

Pautas para respetar y desarrollar la autoestima del usuario:

- El respeto por el usuario hace que este se muestre con confianza hacia el servicio.
- Saber escuchar con ilusión y serenidad.
- Crear un clima de confianza en el que el usuario pueda expresar sus sentimientos sin miedo al ridículo.
- No despertar sentimientos de culpa, ni de vergüenza. Enfatizar sus cualidades.
- No emitir juicios de valor sobre el carácter del usuario.

- Despertar inquietudes en el usuario hacia la acción en la comunidad, intentado rehabilitar las conductas olvidadas o perdidas.
- El Auxiliar se debe sentir capaz de su trabajo, solo así transmitirá confianza y seguridad en el usuario.

2) ESCUCHA ACTIVA.

El Personal de ayuda a domicilio debe manejar habilidades de comunicación para el buen desarrollo de su profesión. El Auxiliar debe realizar una comunicación clara, precisa, continua, objetiva y con un código común. Una buena forma de comunicar es saber escuchar, practicar lo que denominamos "escucha activa" y se define como:

"La capacidad para escuchar los mensajes que el emisor produce y asegurar que se han entendido, provocando una bidireccionalidad en la comunicación".

Objetivos de la escucha activa.

- Asegurar al interlocutor que hemos recogido y entendido su mensaje.
- Alentar al interlocutor a emitir nuevos mensajes.

Características de la escucha activa.

- Parar de hablar, la forma de que el usuario hable es darle la oportunidad.
- Poner el foco en el otro, hacer ver que lo que dice es interesante.
- Escuchar la idea principal, intenta focalizar la conversación en los detalles más importantes.
- Escuchar el cómo se está transmitiendo el mensaje, interésate por las emociones.
- Separar la persona de la idea, intentemos separar el mensaje de la imagen que nos proyecta quien lo emite.
- Intentar separar las emociones de las respuestas, ya que una emoción fuerte puede influir en una respuesta objetiva.

Qué supone escuchar activamente.

- Dar señales no verbales de escucha:
 - Proximidad física, el espacio interpersonal depende de cada cultura, por lo que la interpretación de los espacios que se guardan en las conversaciones dependerán siempre del lugar en el que nos encontremos.
 - Contacto visual, suele indicar respeto hacia quien habla y falta de respeto o de interés si no se hace así.
 - Postura orientada y relajada, puede ser un indicador de seguridad.
 - Asentir, para indicar que se escucha o se está atento.

- Mímica y gestos.
- Contacto físico ligero.
- Dar señales verbales de escucha:
 - Sonidos confirmatorios (ajá, ya, uh, etc...).
 - Parafrasear.
 - Resumir.
 - Preguntar.
 - Recibir y no emitir.

Seguramente que la persona que recibe más información de la que emite está más interesada en escuchar que en hablar. Es un fallo que se suele cometer cuando nos cuentan un problema, tendemos a aliviar la tensión que provoca la situación, contando otra situación similar que nos sucedió y acaparando el proceso comunicativo sin dar opciones de opinión a quien realmente necesita emitir.

– Pedir más información.

Cuando en una conversación solicitamos más información es debido a que el tema de conversación o los contenidos de la misma nos interesan.

– No anticipar lo que el otro va a decir.

Se considera de mala educación y de personas presuntuosas adelantar los sentimientos de otra persona o sus ideas, nadie está capacitado para decir lo que otra persona siente, necesita o piensa.

– Errores en la escucha.

- Escuchar, no esperar a que hable el otro, a veces estamos tan ansiosas por hablar que no prestamos atención a lo que se está comunicando.
- Escuchar no es un proceso natural, no es tan fácil como respirar, implica un esfuerzo.
- Escuchar no es lo mismo que oír, escuchar es un proceso activo.
- Escuchar no es una cuestión de conversar, implica actos más complejos.
- Escuchar no es sólo prestar atención al discurso verbal, también debemos fijar la atención en la comunicación no verbal.

3) COMPROMISO E INICIATIVA.

Nos referimos al compromiso de cumplir bien las tareas encomendadas de acuerdo con los objetivos preestablecidos.

- Tomar la iniciativa está relacionada con la autoestima o la confianza en sí mismo.

- Frenos a las iniciativas:
 - Falta de información sobre las características individuales del caso y del usuario, por lo que el Auxiliar se puede ver coartado en acciones por miedo a perjudicar en vez de avanzar.
 - Miedo a afrontar situaciones nuevas que no se controlan.
 - Capacidad del Auxiliar para encontrar en lo cotidiano la razón de superación del caso.

4) RESPONSABILIDAD ÉTICA Y PROFESIONAL.

Esta capacidad dignifica la intervención diaria del Auxiliar y es tan importante que merece mención especial aparte en otro tema.

5) RESPETO.

Supone una de las capacidades del ser humano para el reconocimiento de los derechos del hombre y de su dificultad intrínseca.

6) ASERTIVIDAD.

Es la conducta que permite a una persona actuar en su propio interés, defenderse por sí mismo sin mostrar ansiedad y expresar sus derechos sin negarlos a los demás. La asertividad es una cualidad que se puede adquirir y para eso existen unas técnicas.

Técnicas de entrenamiento en asertividad:

La forma de interaccionar con los demás puede convertirse en una fuente considerable de estrés en la vida. El entrenamiento asertivo permite reducir ese estrés, enseñando a defender los legítimos derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido. En definitiva, cuando se es una persona asertiva hay una mayor relajación en las relaciones interpersonales.

En la práctica el entrenamiento en asertividad supone el desarrollo de la capacidad para:

- Expresar sentimientos o deseos positivos y negativos de una forma eficaz sin negar o desconsiderar los de los demás sin que ello nos reporte sensación de ridículo.
- Discriminar entre la aserción, agresión y pasividad. La aserción como medio entre conductas extremas y que tan negativas se consideran una como otra.
- Discriminar las ocasiones en las que la expresión personal es importante y adecuada.

- Defenderse sin agresión o pasividad frente a la conducta poco cooperadora o razonable de los demás.

Diferenciación conducta asertiva o socialmente habilidosa, agresiva y pasiva.

Conducta asertiva o socialmente hábil.

Supone la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas. La aserción implica respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas. Las personas tienen que reconocer también cuáles son sus responsabilidades en esa situación y qué consecuencias resultan de la expresión de sus sentimientos. La conducta asertiva no tiene siempre como resultado la ausencia de conflicto entre las dos partes; pero su objetivo es la potenciación de las consecuencias favorables y la minimización de las desfavorables. El conflicto puede ser usado por una persona asertiva como medio para el cambio o el progreso, la diferencia es que el asertivo sabrá manejar los problemas.

A) Características de la conducta asertiva.

- Transmitir cordialidad.
- Evitar descalificaciones.
- No adoptar una aptitud autoritaria o excesiva en la dirección.
- Aceptar a la persona tal y como es, sin emitir juicios.
- No utilizar el chantaje ni la amenaza.
- No moralizar ni culpabilizar.
- Evitar juzgar e interpretar. No presentar las propias ideas como si fueran exclusivas en la resolución de conflictos.
- No mostrar compasión.
- No quitar importancia a los problemas de forma excesiva.
- No echar la culpa a un tercero, aceptar las responsabilidades.
- No desviar el tema.
- Contacto ocular directo.
- Postura erguida, gestos firmes.
- Mensajes en primera persona.
- Respuestas directas.

B) Habilidades asertivas especiales.

- Disco rayado, consiste en decir **no** de forma clara, firme y sin excusas. Se repetirá el argumento las veces que haga falta con el objetivo de asegurar tu objetivo.
- Banco de niebla, consiste en no enfrentarse directamente con la otra persona, por el contrario vamos aceptar sus argumentos pero siempre los cuestionamos, con expresiones tales como "posiblemente es así pero...", "podría ser aunque".
- Mensajes Yo, es revelar información de nosotros de forma asertiva.

Conducta pasiva.

Transgresión de los propios derechos al no ser capaz de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o al expresarlos de una manera autoderrotista, con disculpas, con falta de confianza, de tal modo que los demás puedan no hacerle caso. La no aserción muestra una falta de respeto hacia las propias necesidades, desde el momento que se ponen en un segundo plano cuando posiblemente y según las ocasiones deberían ocupar el primer nivel de prioridad. Su objetivo es apaciguar a los demás y evitar conflictos a toda costa. Comportarse de este modo en una situación puede dar como resultado una serie de consecuencias no deseables tanto para la persona que está comportándose de manera no asertiva como para la persona con la que está interactuando. La probabilidad de que la persona no asertiva satisfaga sus necesidades o de que sean entendidas sus opiniones se encuentra sustancialmente reducida debido a la falta de comunicación o a la comunicación indirecta o incompleta. La persona que actúa así se puede sentir a menudo incomprendida, no tomada en cuenta y manipulada. Además, puede sentirse molesta respecto al resultado de la situación o volverse hostil o irritable hacia las otras personas, esa hostilidad es consecuencia de la frustración de no haber defendido los derechos de forma efectiva. Después de varias situaciones en las que un individuo ha sido no asertivo, es probable que termine por estallar. Hay un límite respecto a la cantidad de frustración que un individuo puede almacenar dentro de sí mismo. El que recibe la conducta no asertiva puede experimentar también una variedad de consecuencias desfavorables. Tener que inferir constantemente lo que está realmente diciendo la otra persona o tener que leer los pensamientos de la otra persona es una tarea difícil y abrumadora que puede dar lugar a sentimientos de frustración, molestia o incluso irá hacia la persona que se está comportando de forma no asertiva.

La conducta pasiva se caracteriza por:

- Evitación de la mirada, ojos hacia abajo.
- Habla poco fluida, con vacilaciones, con silencios...
- Expresión abatida o preocupada.

- Volumen bajo de voz.
- Postura cerrada tensa, encogida.
- Empleo de muletillas.
- Movimientos corporales nerviosos o inadecuados.
- Gestos de huida alejamiento.

Conducta agresiva.

Defensa de los derechos personales y expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera autoritaria e impositiva y que transgrede los derechos de las otras personas. La conducta agresiva en una situación puede expresarse de manera directa o indirecta. La agresión verbal directa incluye ofensas verbales, insultos, amenazas y comentarios hostiles o humillantes. El componente no verbal puede incluir gestos hostiles o amenazantes, como esgrimir el puño o las miradas intensas e incluso los ataques físicos. La agresión verbal indirecta incluye comentarios sarcásticos, rencorosos y murmuraciones maliciosas. Las conductas no verbales agresivas incluyen gestos físicos realizados mientras la atención de la otra persona se dirige hacia otro lugar o actos físicos dirigidos hacia otras personas u objetos. Las víctimas de las personas agresivas acaban, más tarde o más temprano, por sentir resentimiento y por evitarlas. El objetivo habitual de la agresión es la dominación de las otras personas. La victoria se asegura por medio de la humillación y la degradación. Se trata en último término de que los demás se hagan más débiles y menos capaces de expresar y defender sus derechos y necesidades. La conducta agresiva es reflejo a menudo de una conducta ambiciosa, que intenta conseguir los objetivos a cualquier precio, incluso si eso supone transgredir las normas éticas y vulnerar los derechos de los demás.

La conducta agresiva puede traer como resultado a corto plazo consecuencias favorables, como una expresión emocional satisfactoria, un sentimiento de poder y la consecución de los objetivos deseados. No obstante, pueden surgir sentimientos de culpa, una enérgica contraagresión directa en forma de un ataque verbal o físico por parte de los demás o una contraagresión indirecta bajo la forma de una réplica sarcástica o de una mirada desafiante. Las consecuencias a largo plazo de este tipo de conductas son siempre negativas.

Características de la conducta agresiva.

- Volumen de voz alto.
- Empleo de ofensas verbales, insultos, amenazas, humillaciones...
- Mirada desafiante, ceño fruncido y cara tensa.
- Hablar sin dejar hablar.
- Gestos amenazadores con las manos, con los puños cerrados...

- Invade el espacio interpersonal del otro.
- Puede llegar al ataque físico.

Habilidades en encuentros sociales:

- Se debe responder a los síntomas de ansiedad con acercamiento y no con huida o evitación.
- Tenga presente donde se encuentra y no piense que está en algún otro lugar.
- Se mantendrá en el primer contacto con la persona un contacto ocular directo.
- Elabore un repertorio de temas de conversación con esa persona, seleccionando los que más interés puedan suscitar, con el fin de no realizar un diálogo banal.
- Hable alto y con una dicción adecuada. No susurre.
- Muestre interés real por la conversación realizando alguna pregunta, esta habilidad, puede caer en el error de la pasividad si no se maneja correctamente.
- Intente soportar algunos silencios sin ponerse nervioso. Los silencios bien utilizados, pueden denotar respeto por el otro.
- Aceptar críticas es bastante positivo ya que de ellas, si son constructivas, pueden ser fuente subjetiva de nuestra personalidad e intervenciones.

Puntos a seguir para la ejecución de las conductas socialmente hábiles.

- **Tener un buen concepto de sí mismo.** Mucha gente no es asertiva porque carece de autoestima. Es importante recordarse a sí mismo que se es tan importante como los demás y tomar en serio las propias necesidades.
- **Planificar los mensajes.** Tener claros todos los hechos y puntos con antelación, confeccionando notas de referencia si la situación lo permite. Esto ahorra tiempo, produce confianza y puede disminuir la intimidación por parte de los demás.
- **No mostrar las debilidades.** Enfadarse provoca confusión en uno mismo y hace que los demás vean al individuo débil, histérico y con una baja credibilidad. Negar o ser testarudo no suele funcionar a largo plazo. Es mejor guardar la calma y educada, pero firmemente, exponer la opinión propia.
- **Guardar las disculpas para cuando sean necesarias.** No se debe pedir excusas, a menos que sea necesario hacerlo. Si se reservan las disculpas para cuando sean apropiadas, no se disminuirá ni su valor ni el propio, y los demás tomarán al individuo en serio para otros asuntos.
- **No arrinconar a los demás.** El hecho de hacer esto habitualmente provocará cólera y resentimiento, lo cual siempre dificulta las relaciones. Si uno se quiere asegurar la cooperación de los demás, siempre se les debe proporcionar,

alternativas viables a los problemas, esto denota una cualidad importante de un líder democrático.

- **Aceptar la derrota cuando sea necesario.** La aserción comporta comprensión y reconocimiento de los propios errores, aceptando la derrota con elegancia, en buenos términos con el otro. Si se le ve aceptar situaciones cortésmente tras una discusión, la gente le respetará más.

7) AUTENTICIDAD Y CONGRUENCIA.

La autenticidad es la capacidad de ser lo que queremos ser, mostrar una imagen real de lo que somos, sin falsas apariencias; esto no significa practicar una sinceridad compulsiva.

Al ser nosotros mismos le estaremos dando al usuario una pauta de seguridad fijada en nosotros, ya que este siempre sabrá cómo podemos responder ante situaciones ordinarias, nos podemos encontrar con situaciones que dificulten nuestro trabajo y no por ello debemos mostrar una reacción impaciente al usuario, por el contrario debemos fijar la atención en lo digno de la acción que se realiza, más aún si tenemos en cuenta que trabajamos con personas con una gran dependencia en la mayoría de las ocasiones.

8) HABITUACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN.

La habituación hace referencia a dejar de reaccionar ante estímulos que en un principio sí producían una reacción, mientras que la sensibilización es la capacidad de reaccionar ante cualquier estímulo.

A la hora de la intervención el personal de ayuda a domicilio debe mantener un adecuado nivel de habituación y sensibilización para una mayor eficacia en el trabajo.

Si el Auxiliar se habitúa en cierto modo conseguirá que la problemática no le afecte, hasta el punto de hacerle ineficaz, debe mantener un grado de sensibilidad ante los problemas del usuario que le ayuda a comprenderlos y le mueva a la acción.

9) SOLUCIÓN DE SITUACIONES CONFLICTIVAS.

El personal de ayuda a domicilio debe afrontar estas situaciones con serenidad, analizando y reflexionando sobre el problema, visualizando cada uno de sus componentes y restándole importancia para minimizar la ansiedad y el miedo del usuario.

Una de las destrezas que el Auxiliar debe adquirir es la asertividad como forma eficaz para afrontar las situaciones desagradables.

Sugerencias para afrontar un conflicto:

- Observarlo analizarlo, explicar la situación tal y como se ve.

- Identificar los sentimientos que la situación le produce y asumirlos como responsabilidad propia.
- Identificar los recursos de los que se cuenta para combatir la situación.
- Adelantarnos a las consecuencias.
- Ser directo al afrontarlo.

10) CORDIALIDAD.

El Personal de ayuda a domicilio que en su relación es cordial y agradable tiene gran ventaja para el establecimiento de una relación positiva con el usuario se sentirá más apreciado y esto puede hacer que la cordialidad sea recíproca.

11) ACTITUD POSITIVA.

En geriatría existe un término que se denomina "nihilismo terapéutico", es un fenómeno que experimentan gran parte de los profesionales que intervienen con personas mayores y consiste en la creencia de una no recuperación. Por el contrario la actitud positiva debe ser la postura del personal de ayuda a domicilio, solo con esa predisposición la relación de ayuda será más eficaz y sencilla.

12) LA EMPATÍA.

Ser empático supone aceptar los sentimientos, emociones y problemas de forma que aceptemos la situación y seamos capaces de ponernos en lugar del otro aceptar su situación y ser capaz de orientar y dar consejos a quienes tenemos en frente y que ha confiado en nosotros y nos ha abierto su yo personal.

La empatía ha sido considerada como un fenómeno muy importante por diversas disciplinas como la filosofía poesía y dramaturgia.

N. Feshback (1984), definió la empatía como "*una experiencia adquirida a partir de las emociones de los demás a través de las perspectivas tomadas de éstos y de la simpatía*", definida como un componente emocional de la empatía.

En este trabajo se considera la empatía como "*la habilidad social fundamental que permite al individuo anticipar, comprender y experimentar el punto de vista de otras personas*". En esta habilidad subyace un número de importantes capacidades de comportamiento incluyendo calidad de interrelación, desarrollo moral, y altruismo. También incluye una respuesta emocional orientada hacia otra persona de acuerdo con la percepción y valoración del bienestar de ésta y una gama de sentimientos empáticos como simpatía, compasión y ternura.

Algunos autores argumentan que la empatía abarca respuestas con componentes afectivas y cognitivas. Así, se ha hecho una distinción entre empatía cognitiva, que involucra una comprensión del estado interno de otra persona, y una empatía emocional (o afectiva), que involucra una reacción emocional por parte del individuo que observa las experiencias de otros.

Para entender mejor este concepto es necesario hacer una distinción entre capacidad y tendencia empática. Una capacidad se refiere a la habilidad de un individuo para conectarse en alguna actividad mental, la habilidad de adoptar la perspectiva de los demás o atender a los propios estados internos de uno mismo. Una tendencia, en contraste, se refiere a la probabilidad real de adoptar la perspectiva del otro o atender el estado interno de uno mismo.

A pesar que la habilidad cognitiva del percibir puede ser condición necesaria para la empatía, no es suficiente, ya que ésta requiere que el percibir como una actividad cognitiva que se basa en gran medida en el conocimiento de los otros y de sus circunstancias, y no meramente una suposición, analogía o proyección, sino también requiere la habilidad expresiva del objetivo para comunicar una experiencia personal diferente a través de la conducta verbal y no verbal.

La empatía cumple funciones de motivación e información. La empatía amplifica o intensifica la motivación o deseo de aliviar la necesidad de otra persona. También proporciona información acerca del grado en el cual uno valora al bienestar de las otras personas y desea aliviar su necesidad.

Para transmitir una actitud empática debemos:

- Transmitir cordialidad.
- Aceptar a la otra persona. Respetar los sentimientos que está viviendo el otro: respeta los silencios, los llantos...
- Evitar descalificaciones.
- No utilizar ni el chantaje, ni la amenaza.
- Evitar juzgar e interpretar las palabras del usuario. No se deben ver nuestras palabras como las que obstentan la única solución.

Evitaremos conductas como:

- Mostrar compasión con comentarios como "que lástima".
- Quitar casi toda la importancia a los problemas, frivolarlos.
- Presentarles casos de otras personas que están peor que ellas.
- Echarle la culpa a un tercero.
- Desviar el tema.

