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

El ingreso en una institución supone un cambio importante en la vida de las personas. La adaptación al centro suele ser difícil no solo al principio sino durante toda la estancia.

En la mayoría de las personas que necesitan asistencia para la realización de sus cuidados personales y de la vida diaria, el momento del ingreso en la institución es probablemente el más delicado. El hecho de tener que adaptarse a las normas, rutinas y estilo de vida de este nuevo contexto de convivencia resulta complicado en sí mismo, provocando, la suma de todas estas circunstancias, sensaciones de estrés.

La persona que ingresa en una institución social de este tipo lo hace debido a que no posee su propia autonomía, de forma total o en un grado importante, bien porque nunca la ha tenido o bien porque la ha perdido por causas diferentes (enfermedad, accidente, envejecimiento…).

Esta falta de autonomía tiene implicaciones en ámbitos tan diferentes como el laboral, el educativo, la comunicación social y la accesibilidad, de forma que la persona ve mermada su participación en actividades que otras personas sí realizan y también en el empleo, lo que puede conllevar desajustes educativos y sobreprotección familiar, factores que no hacen sino empeorar la situación problemática en la que se encuentran inmersos.

Así, en muchos casos, la persona que posee poca o ninguna autonomía no puede por sí misma desarrollar las actividades cotidianas que permiten a un individuo una vida independiente o no puede controlar, afrontar y tomar, por propia iniciativa, decisiones personales según sus propias normas o preferencias personales. En otras palabras, porque es una persona dependiente.

Cuando un nuevo residente ingresa en la institución, el profesional de la atención sociosanitaria debe realizar una valoración global: ¿quién es?, ¿de dónde viene?, ¿qué necesita?, ¿cómo se puede facilitar el proceso de su adaptación al nuevo entorno?, ¿de qué forma saludable conseguirá ajustarse a este nuevo contexto de vida?

1.1. Características.

La adaptación del residente no solo depende de sí mismo sino también de su familia, del personal y del propio entorno institucional.

La mayoría de las personas mayores, al marcharse de su hogar e ingresar en una institución, experimentan conductas extrañas, comportamientos raros, sentimientos de desorientación y depresión, estrés y ansiedad.

Las personas con discapacidad suelen manifestar diferentes comportamientos que reflejan su falta de adaptación a la institución:

- Personas con discapacidad desde su nacimiento: puerilidad, conductas antisociales, sexualidad inadecuada, desinhibición, etc.
- Personas con trastornos sobrevenidos: impulsividad, irritabilidad, hipercinesia, conducta pueril y alteraciones en el juicio social, apatía, falta de motivación, etc.
- Personas con secuelas degenerativas: desesperación, frustración, depresión, ansiedad, etc.

1.2. Factores que favorecen o dificultan la adaptación.

Por lo general, debido al estrés que supone la implicación en una situación desconocida, las competencias de una persona pueden mostrarse reducidas en un primer momento de adaptación.

Con el tiempo, comparando la evolución personal desde el ingreso, observaremos que mejoran aquellos aspectos referidos a las relaciones con el contexto comunitario y ascienden los logros alcanzados en los objetivos de autonomía y adaptación al entorno.

Aunque parece que la prolongación de la estancia en la institución conlleva una mayor adaptación del usuario a la dinámica residencial, señalaremos a continuación algunas de las circunstancias que pueden facilitar o complicar su proceso de acoplamiento a la vida del centro.

- El momento del proceso adaptativo.
  La entrada en una unidad residencial supone, de partida, una situación difícil de aceptar por su carácter de:
    - Situación extraña. Esta situación nueva produce una ruptura con la rutina y el estilo de vida anterior. En este primer momento, el usuario experimentará una pérdida de identidad personal y sentimientos de desarraigo.

- Etapa de duelo. Supone que la persona acepte que ya no se vale por sí misma. Ya no consigue vivir de forma autónoma; ha de asumir la pérdida de salud o de las capacidades personales que poseía y asimilar que, debido a una patología crónica o invalidante, necesita de la asistencia de otra persona, además de la impotencia experimentada al no poder modificar esta pérdida.
- Aislamiento social. Además de tener que asumir este estado de limitación corporal, la persona dependiente tendrá que aceptar el alejamiento de sus familiares y amigos. Deberá asumir que la cantidad y la forma de las interacciones con las personas más significativas, a partir de este momento, se verán modificadas. Así, en muchos casos, cuando ingresa en una residencia de asistidos (usuarios que necesitan de una tercera persona) los intercambios con los seres queridos se ven reducidos a las visitas y a las llamadas telefónicas. Esta pérdida relacional puede provocar sentimientos de abandono y la retirada a un mundo aislado fuera del entorno comunitario.

  El sentimiento de soledad influye negativamente en la salud psicológica de las personas dependientes predisponiendo a un estado de humor ansioso-depresivo; por ello, es esencial la existencia de redes de apoyo social.

  Algunos familiares entienden que visitando a estas personas de vez en cuando están cubiertas sus obligaciones de apoyo emocional. Debemos explicar a las familias la gran importancia de su participación en determinadas áreas de la vida de la institución social. Intentaremos, del mismo modo, que los familiares asuman, en la medida de lo posible, algún grado de implicación en el desarrollo de las actividades de la institución social y que adquieran alguna responsabilidad en la atención de su familiar. Participando de una red de contacto social, la persona dependiente se sentirá más feliz y satisfecha.

- Los problemas de conducta influyen negativamente en la adaptación a la vida dentro de la institución. En algunos casos, la incapacidad de la familia para controlar tales comportamientos ha sido lo que ha motivado el ingreso. Nos referimos a la manifestación de alteraciones del tipo:
  - Agresividad física: empuja, golpea, araña, a otros residentes o profesionales.
  - Lenguaje ofensivo: amenaza, grita, insulta, reacciona de forma irritable ante cualquier situación teniendo gestos o expresiones bruscas, etc.
  - Comportamiento social inadecuado: se autolesiona, arroja alimentos o heces, revuelve los enseres de otros residentes, etc.
  - Conducta estereotipada: repite con mucha frecuencia comentarios desagradables.
  - Deambulación: parece perdido sin rumbo, desorientado, camina sin motivo u objetivo alguno o va de un lado a otro durante un tiempo sin fin.

1. Enumera los distintos comportamientos que reflejan la falta de adaptación a una institución.

2. Elige, de las opciones propuestas, la expresión adecuada para completar las frases sobre la adaptación a la institución.

fluidas y afectivas, depresivas, ofensivas

- Las relaciones interpersonales _____ del residente con el resto de compañeros y profesionales del centro son un factor positivo en la adaptación.

del personal, del centro, del médico, del profesional de atención sociosanitaria

- La adaptación no solo depende del residente sino también de su familia, _____ y del propio entorno institucional.

asertivas, agresivas, vinculantes

- Se pueden programar actividades para mejorar las habilidades sociales de los usuarios y promover conductas _____ con el resto de los residentes.

motivos, factores, principios

- Algunos _____, como el mantener unas relaciones interpersonales fluidas o la participación en las actividades del centro, pueden favorecer y acelerar el proceso de adaptación del residente.

3. Indica si los siguientes factores favorecen o dificultan la adaptación del residente en el centro:

- Relaciones interpersonales fluidas y afectivas.
- La institucionalización del usuario.
- Implicación de las familias.
- Los cambios negativos en la conducta.
- Participación en actividades sociocomunitarias.

1.3. Apoyo durante el periodo de adaptación.

La adaptación al medio residencial comienza en la primera toma de contacto con el centro (que suele ser junto a la familia) y acaba cuando el usuario se encuentra en sintonía con el entorno donde vive. En la mayoría de los casos exige al residente una acomodación casi continua y diaria, tanto por las modificaciones en su estado de salud como por los cambios que pueden surgir en la institución social.

La acomodación al entorno se verá facilitada si los profesionales se muestran como acompañantes cercanos, permanentes y disponibles en el proceso de ajuste al nuevo entorno, siendo un apoyo en sus labores cotidianas y contribuyendo a la adaptación de los usuarios, haciendo que se sientan integrados entre los demás compañeros.

1.4. Estrategias de intervención.

Para la puesta en marcha de muchas de las estrategias que utilizarán los cuidadores para llevar a cabo actuaciones de intervención, éstos recurrirán a técnicas específicas. Entre ellas, destacarán las propias de la animación sociocultural y la dinámica de grupos.

La animación sociocultural (ASC) es un instrumento para la convivencia, participación y desarrollo de los usuarios de la unidad residencial que, a través de un conjunto de técnicas sociales aplicadas, ayuda a mejorar la calidad de vida y a desarrollar la propia comunidad. Ofrece a las personas dependientes las condiciones materiales y relacionales necesarias para que el individuo mantenga o recupere las capacidades de autonomía que posee.

La dinámica de grupos trata de explicar los cambios internos que se producen como resultado de las fuerzas y condiciones que influyen en los grupos como un todo. También pretende investigar los procesos mediante los cuales la conducta individual es modificada en virtud de la experiencia del grupo y trata de poner en claro por qué ocurren ciertas cosas en los grupos, por qué estos se comportan como lo hacen, y por qué los miembros del grupo reaccionan de la forma en que lo hacen.

Las medidas de intervención para que la persona se adapte sin trauma a la institución han de iniciarse antes del ingreso y deben continuar durante toda la estancia. La intervención consta de cuatro fases. En todas ellas el usuario debe estar acompañado por el profesional para apoyarle y atender sus necesidades.

Las fases de la integración:

- Preparación para el ingreso.
  - La familia inicia la gestión para el ingreso en la institución.
  - El trabajador social debe mantener entrevistas con el residente y con sus familiares.
  - Los profesionales tienen funciones administrativas e informativas con respecto a la familia.
- Ingreso en la institución.
  - El nuevo residente es recibido por el personal del centro. Se recogen sus enseres y, si es necesario, un enfermero se hace cargo de su cuidado.
  - El trabajador social informa al usuario sobre la organización y funcionamiento del centro.
  - El médico, el enfermero y el psicólogo realizan una valoración inicial.
    O en su defecto, los profesionales del equipo médicosanitario realizarán una valoración inicial multidimensional.
  - El enfermero realiza el plan de actuación inicial, comunicándoselo a los técnicos y auxiliares. O en su defecto, tos técnicos aplicarán el plan de actuación inicial elaborado por el equipo interdisciplinar.
  - El profesional acompañará al residente a su habitación, presentándole a sus compañeros, guardando y haciendo el inventario de sus enseres.
- Periodo de adaptación.
  - El usuario debe adaptarse progresivamente a sus nuevas costumbres.
  - Normalmente, a los quince días del ingreso realizan una nueva valoración para determinar los cambios producidos y desarrollar un plan adecuado.
  - La familia debe mantener su implicación en el cuidado del residente.
  - Su duración es de 1 a 3 meses.
- Integración.
  - El centro valorará el grado de adaptación del usuario según tos siguientes indicadores:
    - Relación positiva con compañeros y profesionales.
    - Participación en las actividades programadas.
    - Buen estado de ánimo.
    - Colaboración en su cuidado.
  - La integración en el centro institucional no se produce de manera definitiva, pues en cualquier momento pueden aparecer síntomas de retroceso y de nuevo habrá que seguir un proceso de readaptación.

2. Fomento de la relación social de las personas dependientes.

El entrenamiento en habilidades sociales resulta básico para el trabajo de apoyo al proceso de socialización en el contexto residencial. Nos referimos a las habilidades de comunicación unidas al desarrollo de competencias personales para la resolución de conflictos que puedan surgir debido a la convivencia y, también, a la autoestima positiva, cuya reconstrucción es muy necesaria para muchas de las personas que se encuentran en situación de dependencia.

2.1. Características.

El profesional debe tener en cuenta en su trabajo las características del colectivo de pertenencia y las peculiaridades individuales que determinan su interacción. Solo de esta manera podrá contribuir a que el usuario establezca y mantenga relaciones sociales satisfactorias y gratificantes.

El profesional debe tener siempre presente la finalidad última de la intervención: conseguir la mayor autonomía posible del usuario. Desde esta perspectiva, y en consonancia con el enfoque biopsicosocial, el profesional tiene que dotar a los usuarios de las herramientas adecuadas para que ellos mismos realicen, con la menor ayuda posible de otra persona, actividades prepositivas relacionadas con el mantenimiento de las relaciones sociales.

En este marco, el profesional deberá empezar por cuidar la relación social más inmediata, que es la que se establece con el usuario; para ello, es aconsejable que tenga en cuenta estos aspectos:

- La manera en que den comienzo las primeras interacciones y la forma en que se establezca la relación terapéutica serán determinantes para conseguir la confianza y el respeto de la persona a la que se atiende.
- El cuidado de la relación durante la intervención facilitará la implicación de la persona en su propio proceso.
- El manejo profesional de la finalización de la relación evitará la dependencia del usuario y fomentará su autonomía.

Así, las relaciones sociales de las personas con discapacidad pueden verse afectadas por diversos factores:

- La enfermedad. La enfermedad asociada a la discapacidad puede tener una serie de características que determinen un estado de salud negativo que dificulte las interacciones sociales.
- La disfunción. Las deficiencias estructurales o funcionales en los componentes necesarios para el desarrollo de las actividades y las relaciones sociales pueden favorecer las restricciones en la participación social de la persona con discapacidad.

  Ejemplos de ello son la pérdida auditiva en una persona con discapacidad sensorial, la pérdida de movilidad en una persona con discapacidad física o la falta de habilidades sociales de una persona con discapacidad psíquica.

  Por otro lado, la disfunción no solo afecta al desempeño de la persona con discapacidad, sino también a quien la rodea que, por desconocimiento, no encuentra el sistema de interacción común.
- El autoconcepto y la autoestima. La limitación de la capacidad para realizar determinadas actividades y las altas exigencias del entorno pueden hacer que la persona con discapacidad no obtenga el grado de competencia suficiente para el desempeño de roles ocupacionales.

  Los sentimientos de frustración se acompañan de un autoconcepto negativo y de una reducción de la autoestima personal, que conducen a la persona a evitar interacciones sociales y a aislarse de su entorno.
- El desconocimiento. La falta de información que la sociedad tiene sobre la discapacidad favorece la aparición de estereotipos y miedos que provocan el rechazo social y limitan las relaciones sociales.

2.2. Habilidades sociales fundamentales.

Las habilidades sociales son un conjunto de conductas que emitimos cuando interactuamos con otros individuos y que nos ayudan a relacionarnos con los demás de forma efectiva y mutuamente satisfactoria. Por suerte, pueden ser adquiridas y desarrolladas con la práctica. Sin embargo, puede ser difícil de dominar algunas de ellas, pues hay que ser pacientes y tomarse un tiempo para desarrollarlas adecuadamente.

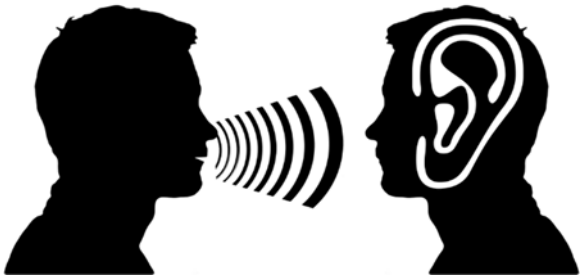
El profesional tiene que conocer las habilidades sociales, pues le serán de utilidad tanto personal como profesionalmente.

Como profesional se ejerce, a veces inconscientemente, un papel que el usuario puede contemplar como referencia, con lo que, si ejercita adecuadamente determinadas habilidades, estas pueden ser aprendidas por parte de los usuarios y posteriormente aplicadas.

Uno de los objetivos del profesional es que el usuario mejore o ejercite determinadas habilidades sociales que le facilitarán sus relaciones sociales con las personas de su entorno.

Exponemos aquí una lista con las habilidades sociales principales:

- Escucha activa



Hay una gran diferencia entre escuchar y oír. Saber escuchar es muy importante en la comunicación con otras personas y, aunque no siempre nos demos cuenta, en ocasiones pasamos más tiempo pendientes de lo que nosotros pensamos y de lo que nosotros decimos en vez de escuchar activamente al otro.

Escuchar de forma activa no es solamente prestar atención a las palabras que salen de la boca del otro interlocutor, sino que consiste en ser plenamente consciente de las emociones y el lenguaje no verbal que la otra persona intenta comunicar.

La escucha activa es realmente importante a la hora de comunicarnos de manera efectiva con otras personas.

- Asertividad

La asertividad es una habilidad social muy importante por muchos motivos. La persona asertiva expresa su opinión de manera apropiada y defiende su punto de vista, siempre respetando la opinión de los demás. Así pues, la asertividad es clave para comunicarse de

manera eficiente con otros individuos, pero también para nuestro propio bienestar emocional.

- Validación emocional

  La validación emocional es el entendimiento y expresión de la aceptación de la experiencia emocional de la otra persona, y mejora las relaciones interpersonales puesto que el otro interlocutor se siente comprendido y reconocido. Cuando alguien siente que está siendo entendido emocionalmente, su confianza hacia la otra persona aumenta y es capaz de abrirse, es decir, verbalizar lo que piensa y siente. Es imprescindible para crear una buena relación con otros individuos.

- Empatía

  La empatía es la capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando. Por tanto, es necesaria para poder tener relaciones interpersonales con otros individuos y para saber cómo comportarse frente a los demás. La empatía, además, es clave para adaptarse a las situaciones sociales.

- Capacidad de negociación

  Cuando compartimos el día a día con personas es necesario tener una buena capacidad de negociación. Ya sea con los compañeros de trabajo o con la pareja, saber negociar es una competencia necesaria pues puede evitarnos muchos conflictos. Además, el conflicto puede surgir cualquier relación, y aprender a manejarlo y a negociar es una manera sana y esencial para hacer que las relaciones funcionen.

- Respeto

  Las personas están más dispuestas a relacionarse con nosotros si mostramos respeto hacia sus creencias, valores e ideas. Además de respetar su forma de pensar, el respeto se puede expresar con un contacto visual que indique sinceridad, para que la personas se sienta tenida en consideración. La falta de respeto es una de las actitudes que más odiamos y que, en algunos casos, cuesta dejar atrás.

- Credibilidad

  Mostrarse como una persona creíble es necesario para ganar confianza con los demás y, además, persuadir a una audiencia. Igual que con el respeto, la credibilidad hace que las personas se muestren tal y como son y estén más receptivas. Siempre hay que ser coherente con lo que se dice y hace.

- Compasión

  Nadie es perfecto y, por tanto, todos podemos equivocarnos. A veces somos muy duros con los demás, pese a que no hayan hecho algo con mala fe. Ser compasivo es clave para tratar con otros individuos, y la aceptación y el perdón ayudan a mejorar nuestro bienestar.

- Pensamiento positivo

  Vivir la vida de manera negativa va a influir en cómo vemos el mundo y, por ende, cómo nos relacionamos con los demás. Tener una mentalidad positiva y hacer frente a las situaciones con optimismo es una de las mejores maneras de vivir. Y, además, atrae a otras personas.

- Regulación emocional

  La regulación emocional es un concepto clave cuando convivimos con otros individuos y es una competencia necesaria para la vida. Tener conciencia y regular las propias emociones resulta necesario y a la vez nos ayuda a desarrollar mejor nuestra posibilidad de favorecer el propio bienestar y el de los demás.

- Apertura de mente

  Una mente libre de prejuicios y de estereotipos es una fortaleza que te ayuda a relacionarte con distintas personas y a adaptarte mejor al entorno. La rigidez mental y la intolerancia son sin duda una limitación para las relaciones interpersonales.

- Paciencia

  Ser paciente es una de las grandes virtudes que podemos poseer, especialmente cuando nos referimos al entorno social. Si no dominamos esta habilidad, cualquier cosa puede molestarnos y convertirse en un gran problema. La paciencia ayuda a estar relajado y a evitar estar más tenso de lo necesario. Antes de estallar en un ataque de ira, mejor tomarse unos segundos para recapacitar.

- Cortesía

  Cuando somos corteses y educados con otras personas rara vez serán desagradecidas con nosotros. Compórtate con respeto y de forma educada con los demás y ya verás cómo te van mucho mejor las cosas. Ser gentil y amable, siempre es un plus.

- Saber expresarse

  Saber expresarse es clave cuando nos relacionamos con los demás. Respecto al lenguaje verbal, es necesario ser claro y hacer llegar a los demás el mensaje que queremos. Esto parece fácil, pero no siempre ocurre así. Utilizar ejemplos concretos, tener una buena capacidad de improvisación, vocalizar correctamente o considerar los tiempos son estrategias útiles.

  Además, leer y escribir son importantes para comunicarnos. La lectura posibilita el desarrollo intelectual y ayuda a comprender mejor la realidad. Y dominar la escritura es imprescindible en la actualidad, pues las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han irrumpido con fuerza en nuestras vidas.

4. ¿Qué se entiende por habilidad social? Marca la respuesta correcta:

a) La capacidad que tiene una persona para desenvolverse de forma no exitosa en la interacción con otras personas y ajustarse en su medio social.
b) Está relacionada con la capacidad para expresar sentimientos, insultos u opiniones personales.
c) Habilidades que dificultan la adaptación del individuo a su entorno.
d) Es el resultado del aprendizaje continuo que se produce a lo largo de toda una vida.
e) Las opciones a y d son correctas.

5. Según tu opinión, une con flechas aquellas acciones relacionadas con un grupo de habilidades sociales:

Comunicación	Solicitar al jefe salir antes del trabajo por motivos personales
Conflictos interpersonales	Despedirse del jefe en el trabajo
Emociones	Expresar al jefe disconformidad en relación con un tema laboral
Asertividad	Reclamar al jefe un día libre

6. Según tu criterio, señala cuáles de entre las distintas afirmaciones son verdaderas y cuáles falsas:

- El gesto del rostro del interlocutor también puede aportar datos en la comunicación.
- La comunicación no verbal forma parte de la comunicación verbal.
- Las habilidades sociales son un elemento heredado genéticamente.
- Las posturas del profesional también son importantes en su trabajo con el usuario.

7. Señala con qué crees tú que está relacionada la autoestima:

- Con la autoafirmación.
- Con el ejercicio de las habilidades sociales.
- Con la expresión de emociones.

- Con los conflictos interpersonales.

8. ¿Qué habilidades de las presentadas a continuación piensas tú que facilitan la escucha activa para la comunicación interpersonal profesional – usuarios?

- Mantener el contacto visual y la mirada directa y no realizar otra actividad mientras la persona habla.
- Desviar con bromas y animar al usuario cuando esté triste, llorando y apartado del grupo.
- Volver a decir o reflejar con otras palabras lo que a la persona le preocupa y ha expresado de forma confusa (reformular).
- Acabar las frases rápidamente adelantando las conclusiones de lo que nos están contando para que no se den cuenta de que les cuesta expresar.
- Realizar murmullos de aprobación; por ejemplo, "ahá", "umm…"; y respuestas de reconocimiento y aprobación: "claro", "ya veo", etc.
- Juzgar e interpretar las conductas erróneas para que sepan cómo han de comportarse correctamente en el entorno residencial.

2.3. Factores.

Las relaciones sociales tienen múltiples elementos que influyen en su calidad y que facilitan o dificultan las interacciones. Entre estos factores determinantes en la relación, existen algunos elementos relativos a las personas que intervienen en la relación, como por ejemplo la actitud, los sentimientos, el conocimiento y las circunstancias.

Otra serie de factores son los relacionados con el propio mensaje, con lo que se transmite y cómo se hace (habilidades sociales), con el código que se emplea… Los factores ambientales o del entorno donde se producen las actividades de la vida cotidiana en general y las relaciones sociales en particular son elementos que ha de tener en cuenta el profesional.

En el ambiente pueden existir elementos que obstaculizan y dificultan la comunicación y, por tanto, la relación entre dos personas, como las barreras lingüísticas o los prejuicios. Un obstáculo evidente para la comunicación son los ruidos o las interferencias; por ejemplo, si cuando hablan el usuario y el profesional no deja de sonar un teléfono móvil, hay una televisión con un volumen muy alto o se pone alguien entre ambos y no se pueden ver.

- El espacio físico.

  Este elemento es determinante para que exista una interacción adecuada. Para comprobarlo basta preguntarse si es lo mismo estar en un sitio oscuro o pequeño, o donde haga mucho calor o mucho frío.

  En el caso de tener una discapacidad o estar en determinadas situaciones de dependencia, como pudiera ser el caso de algunas personas mayores, el espacio requiere que no existan barreras arquitectónicas para el desarrollo de numerosas actividades.

  El espacio no debe favorecer únicamente que las personas accedan a determinados lugares o se puedan desplazar sin problemas, sino que debe facilitar que los usuarios estén a gusto y se sientan cómodos en el mismo.

  En relación con la interacción personal influye la posición en el espacio que ocupen las personas que interactúen. Si la distancia personal es muy cercana, por ejemplo, puede ser que uno de los interlocutores, o ambos, se sientan tensos o que se llegue a malinterpretar lo que se quiere transmitir.

  Si hay una distancia muy grande puede significar que la relación entre ambas personas es distante.

  La posición entre los interlocutores es importante que se establezca de tal forma que permita el mantenimiento del contacto visual, evitando dar la espalda. De este modo se facilita la comunicación y se transmite una idea de deseo de entendimiento e interés.

- El ambiente.

  El ambiente se considera no solo el espacio en el que se encuentran las personas, sino que también está conformado por las personas que lo ocupan.

  Este puede convertirse en un factor favorecedor de la comunicación y la relación social.

  La situación en la que dos personas de 90 años de edad están manteniendo una conversación y se encuentran en un sitio donde solo hay adolescentes que celebran una fiesta, está lleno de humo y les miran con desprecio, conforma un ambiente poco adecuado para la comunicación social de estas dos personas.

- El tiempo.

  El elemento temporal es algo que incide en la comunicación social. El tiempo de que se dispone a la hora de mantener una conversación o de realizar cualquier otra actividad afecta al modo de interactuar.

  El profesional deberá tener en cuenta que hay usuarios que requieren más tiempo para la realización de determinadas actividades, tiene que ser paciente, comprender y respetar esas situaciones.

  Para las relaciones interpersonales es preciso que el profesional y el usuario dediquen un tiempo suficiente y adecuado en su comunicación, evitando prisas.

  Así, además de conocerse mejor y poder realizar un trabajo más adecuado a la situación del usuario, se pone de manifiesto el interés y la atención que las dos personas merecen y el respeto que se deben mantener mutuamente.

- Los recursos.

  El conocimiento y el uso de determinados recursos al alcance de los usuarios pueden facilitar o dificultar tanto la relación social como la vida cotidiana de estos.

  Los recursos materiales o los que favorecen, entre otras cosas, la comunicación interpersonal también son elementos que debe conocer el profesional para poder asesorar al usuario.

  El uso de internet, donde una persona con problemas de movilidad que no puede desplazarse se relaciona con otras personas mediante correos electrónicos, foros o chats, sería un recurso que podría facilitar la comunicación de un usuario.

  Si una persona tiene una discapacidad psíquica puede relacionarse, identificarse y encontrar múltiples utilidades participando en una asociación formada por personas que tienen esa discapacidad, familiares y amigos.

  El profesional podrá informarle sobre cómo localizar una asociación con los recursos apropiados que le faciliten las relaciones sociales y la realización de actividades de la vida cotidiana.

9. Elige el factor más oportuno de los que aparecen indicados, en función de las afirmaciones que aquí siguen:

espacio, ambiente, tiempo, recurso

- Hay usuarios que requieren un _____ extra para la realización de determinadas actividades, el profesional tiene que ser paciente, comprender y respetar esas situaciones.

- El profesional puede poner en contacto al usuario con el apropiado _____ que le facilite la comunicación, las relaciones sociales y la realización de actividades de la vida cotidiana.
- El _____ no es solo el espacio en el que se encuentran las personas.
- En determinadas situaciones de dependencia, el _____ precisa que no existan barreras arquitectónicas para el desarrollo de determinadas actividades.

10. Señala si son verdaderas o falsas las siguientes afirmaciones:

- El espacio solo debe favorecer que las personas accedan a determinados lugares.
- El ambiente se considera solo el espacio en el que se encuentran las personas.
- El profesional y el usuario deben dedicar tiempo suficiente a su comunicación.
- Internet puede ser un recurso que favorezca al usuario.
- Las barreras lingüísticas o los prejuicios obstaculizan la comunicación.
- La actitud no es un elemento relativo a las personas que intervienen en la comunicación determinante en la relación.
- El contacto visual es un factor importante en la comunicación.

2.4. Dificultades.

La competencia social de cada usuario es el resultado de la combinación existente entre sus características personales y los componentes situacionales. En el caso concreto de algunas de las personas institucionalizadas, aparecen indicadores como la inhibición, el retraimiento, etc., relacionados con las enfermedades que padecen. Paralelamente, estas patologías complican su capacidad para conseguir la independencia necesaria y el disfrute del beneficio de tener amigos o relaciones íntimas; también, pueden limitar su capacidad para poder mostrar y recibir afecto, usar libremente determinados servicios, etc.

Como consecuencia de una pérdida física, psíquica o sensorial, las personas en situación de dependencia pueden encontrase limitadas a la hora de comunicar con claridad sus opiniones, sentimientos y deseos, hasta el punto de manifestarse más vulnerables al sufrimiento físico y emocional. Algunas de las características específicas que presentan -como la inestabilidad y las frecuentes caídas, los efectos secundarios de la medicación, los estados de confusión mental e incluso el posible deterioro en el aspecto externo- pueden provocar una falta de motivación hacia las relaciones sociales.