





**MF1019\_2**  
**APOYO PSICOSOCIAL,**  
**ATENCIÓN RELACIONAL**  
**Y COMUNICATIVA**  
**EN INSTITUCIONES**

The logo for Hispanamerica Editorial, featuring a stylized 'H' inside a circle followed by the text 'Hispanamerica' and 'EDITORIAL' in smaller letters below it.

**MF1019\_2: Apoyo psicosocial, atención relacional y comunicativa en instituciones**

© Desarrollos didácticos S.A de C.V.

© HISPAMERICA BOOKS, S.L. (2023)

Telef. (00 34) 91 028 28 51

Madrid, España

No se permite la reproducción total o parcial de este libro, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea éste electrónico, mecánico, por fotocopia, grabación o cualquier otro medio sea cual fuere sin el permiso previo y por escrito del editor. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (artículo 270 y siguientes del Código Penal)

ISBN **978-84-947847-1-2**

Depósito Legal: **M-31902-2017**

Impreso en Madrid (España) – Printed in Madrid (Spain)

**SSCS0208 ATENCIÓN SOCIO SANITARIA A PERSONAS  
DEPENDIENTES EN INSTITUCIONES SOCIALES**

**(RD 1379/2008, de 1 de agosto, modificado por el RD 721/2011,  
de 20 de mayo, modificado por el RD 625/2013, de 2 de agosto)**

MF1016\_2: Apoyo en la organización de intervenciones  
en el ámbito institucional

UF0127: Apoyo en la recepción y acogida en instituciones  
de personas dependientes (30h.)

UF0128: Apoyo en la organización de actividades  
para personas dependientes en instituciones (70h.)

MF1017\_2: Intervención en la atención higiénico-alimentaria  
en instituciones (70h.)

MF1018\_2: Intervención en la atención socio sanitaria  
en instituciones (70h.)

**MF1019\_2: Apoyo psicosocial, atención relacional y comunicativa  
en instituciones**

**UF0129: Animación social de personas dependientes  
en instituciones (30h.)**

**UF0130: Mantenimiento y mejora de las actividades diarias  
de personas dependientes en instituciones (50h.)**

**UF0131: Técnicas de comunicación con personas dependientes  
en instituciones (50h.)**



**MF1019\_2**  
**APOYO PSICOSOCIAL,**  
**ATENCIÓN RELACIONAL**  
**Y COMUNICATIVA**  
**EN INSTITUCIONES**





# ÍNDICE

## **MF1018\_2: INTERVENCIÓN EN LA ATENCIÓN SOCIOSANITARIA EN INSTITUCIONES**

## **UF0129 ANIMACIÓN SOCIAL PARA PERSONAS DEPENDIENTES EN INSTITUCIONES**

1. Participación en la atención psicosocial de las personas dependientes en la institución sociosanitaria. ....	17
1.1 Fomento de la adaptación a la institución de las personas dependientes .....	19
1.1.1 Características	
1.1.2 Factores que favorecen o dificultan la adaptación	
1.1.3 Apoyo durante el periodo de adaptación	
1.1.4 Estrategias de intervención	
1.2 Fomento de la relación social de las personas dependientes. ....	22
1.2.1 Características	
1.2.2 Habilidades sociales fundamentales	
1.2.3 Factores	
1.2.4 Dificultades	

1.2.5 Técnicas para favorecer la relación social	
1.2.6 Actividades de acompañamiento y de relación social, individual y grupal	
1.2.7 Medios y recursos: aplicaciones de las nuevas tecnologías, recursos del entorno	
1.3 Utilización del ambiente como factor favorecedor de la autonomía personal, comunicación y relación social.....	40
1.3.1 Elementos espaciales y materiales: distribución, presentación	
1.3.2 Decoración de espacios	
1.3.3 Diseño y elaboración de materiales	
1.3.4 Características específicas de la motivación y el aprendizaje de las personas enfermas dependientes	
<b>2. Reconocimiento de las características psicológicas de personas dependientes en instituciones. ....</b>	<b>51</b>
2.1 Conceptos fundamentales.....	53
2.1.1 Ciclo vital	
2.1.2 Conducta	
2.1.3 Procesos cognitivos	
2.1.4 Motivación	
2.1.5 Emoción, alteraciones	
2.2 Proceso de envejecimiento.....	61
2.2.1 Enfermedad y convalecencia: cambios bio-psico-sociales	
2.2.2 Incidencias en la calidad de vida	

2.2.3 Evolución del entorno socioafectivo y de la sexualidad de la persona mayor	
2.2.4 Necesidades especiales de atención y apoyo integral	
2.2.5 Calidad de vida, apoyo y autodeterminación en la persona mayor	
2.2.6 Conceptos fundamentales	
2.2.7 Características y necesidades en enfermedad y convalecencia	
2.3 Discapacidades en las personas dependientes. ....	70
2.3.1 Concepto, clasificación y etiologías frecuentes	
2.3.2 Características y necesidades	
2.3.3 Calidad de vida, apoyo y autodeterminación de las personas con discapacidad	
<b>3. Acompañamiento de los usuarios. ....</b>	<b>101</b>
3.1 Concepto de acompañamiento de las personas dependientes en la institución. ....	103
3.2 Áreas de intervención, límites y deontología. ....	104
3.3. Funciones y papel del profesional en el acompañamiento. ....	107
3.4 Intervenciones más frecuentes. ....	108
3.5 Técnicas y actividades para favorecer la relación social. ....	109
3.6 Técnicas básicas de comunicación: individuales y grupales. ....	112
3.7 Acompañamiento en las actividades. ....	115

**UF0130 MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LAS ACTIVIDADES DIARIAS  
DE PERSONAS DEPENDIENTES EN INSTITUCIONES**

<b>1. Mantenimiento y entrenamiento de las funciones cognitivas en situaciones cotidianas de la institución. ....</b>	<b>123</b>
1.1 Técnicas para el entrenamiento de la memoria. ....	129
1.2 Técnicas para el entrenamiento de la atención. ....	146
1.3 Técnicas para el entrenamiento de la orientación espacial, temporal y personal. ....	147
1.4 Técnicas para el entrenamiento del razonamiento. ....	150
1.5 Elaboración de estrategias básicas de intervención.....	151
<b>2. Mantenimiento y entrenamiento de hábitos de autonomía personal en situaciones cotidianas de la institución.....</b>	<b>155</b>
2.1 Técnicas, procedimientos y estrategias de intervención. ....	157
2.2 Técnicas de resolución de conflictos. ....	161
2.3 Procedimientos y estrategias de modificación de conducta. ....	163
2.4 Comportamientos en grupo. ....	166
2.5 Utilización de las dinámicas de grupo.....	166
2.6 Observación del usuario en situaciones especiales, fiestas y eventos. ....	172
2.6.1 Técnicas básicas de observación	
2.6.2 Intervención en situaciones de crisis	
2.6.3 Comunicación de incidencias al equipo interdisciplinar	

## **UF0131 TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN CON PERSONAS DEPENDIENTES EN INSTITUCIONES**

<b>1. Mejora del proceso de comunicación con el usuario.....</b>	<b>185</b>
1.1 Proceso de comunicación; características.....	187
1.2 Barreras en la comunicación, interferencias y ruidos. ....	190
1.3 Pautas para mejorar la comunicación con el usuario: claridad, sencillez, atención, empatía. ....	190
1.4 Técnicas básicas de comunicación no verbal.....	195
1.5 Adaptación del léxico de la institución a las características del usuario. ....	199
1.6 Comunicación con los familiares y el entorno del usuario. ....	200
<b>2. Utilización de técnicas de comunicación alternativa y aumentativa.....</b>	<b>203</b>
2.1 Necesidades especiales de comunicación.....	205
2.2 Estrategias y recursos de intervención comunicativa. ....	214
2.3 Sistemas alternativos de comunicación.....	215
2.3.1 Concepto y clasificación	
2.3.2 Uso del vocabulario básico de la atención sociosanitaria en instituciones de atención social en los lenguajes alternativos usuales: BLISS, SPC y LSE	
2.4 Ayudas técnicas para la comunicación alternativa y aumentativa. ...	224
2.5 Técnicas de comunicación con enfermos de alzhéimer .....	237



**UF0129**  
**ANIMACIÓN SOCIAL**  
**PARA PERSONAS**  
**DEPENDIENTES**  
**EN INSTITUCIONES**





# **1 Participación en la atención psicosocial de las personas dependientes en la institución socio sanitaria**

**UF0129** Animación social para personas  
dependientes en instituciones



# **1. Participación en la atención psicosocial de las personas dependientes en la institución sociosanitaria**

## **1.1 Fomento de la adaptación a la institución de las personas dependientes**

### **1.1.1 Características**

Hay diferentes razones para el ingreso de una persona en un centro. La decisión a veces, es del propio usuario y en otras ocasiones, de su familia o cuidadores.

El ingreso es una decisión difícil y que cambiará la vida de la persona en todos los aspectos. Lo ideal es que el usuario esté de acuerdo y haya podido hablar sobre los pros y contras de su nueva situación.

Una vez que se decide empiezan los primeros contactos con diversas instituciones, hasta que se opta por una de ellas y entonces empieza el periodo de ingreso y adaptación.

Por ello, el periodo de **adaptación** es el conjunto de cambios, a todos los niveles, de la persona dependiente, desde el momento que decide ingresar hasta que está integrada en el nuevo centro: residencia o centro de día.

La persona al ingresar tendrá una serie de **cambios y pérdidas**:

- **Pérdida de la familiaridad:** la persona deja su entorno y se va a vivir a una institución, que es un sitio desconocido en el que no decide horarios, dietas, normas...
- **Pérdida de autonomía económica y social:** debe compartir espacios, las actividades están limitadas y no siempre dispone de su dinero.
- **Pérdida de identidad:** su privacidad se ve vulnerada por el personal y compañeros. Hay pocos espacios de intimidad.
- **Pérdida de relaciones:** algunos amigos se pierden y otros se condicionan por el espacio, horarios de visita... En definitiva cambia su red social.

### 1.1.2 Factores que favorecen o dificultan la adaptación

**Relativos a la persona:**

- **Voluntariedad:** no será igual el periodo de adaptación si la persona ha decidido ingresar por sí misma.
- **Ideas preconcebidas sobre los centros.** En la mayoría de los casos el usuario ingresa con prejuicios. Ha oído hablar a otras personas de los pros y contras de este nuevo tipo de vida.
- **Experiencias vitales.** Es diferente la adaptación de una persona que ha vivido continuas adaptaciones en su vida y es resiliente, que otra que siempre ha permanecido en el mismo entorno.
- **Enfermedades o discapacidades.** Hay enfermedades que conducen a una desorientación más alta que otras.
- **Hábitos, conductas, culturas y valores.** Junto a las ideas preconcebidas, suelen ayudar o perjudicar la cultura, valores y hábitos de vida del nuevo usuario, en su adaptación.
- **Capacidades y habilidades sociales.** Las personas abiertas y comunicativas suelen tener más facilidad para adaptarse.

**Relativos al centro:**

- Tamaño del centro.
- Funcionamiento y organización: actividades, servicios...
- Distancia del centro al domicilio habitual del usuario. Cuanto más lejos de su barrio o municipio más dificultades de adaptación.

Hay mucha variedad de centros: el número de plazas, las actividades que tengan organizadas, la metodología de trabajo si está centrada en la persona o solo le interesa la calidad en los servicios que se prestan, favorecerá o no la adaptación al centro.

**1.1.3 Apoyo durante el periodo de adaptación**

La relación de ayuda es clave en este periodo de adaptación. El usuario no sólo necesita tener cubiertas sus necesidades básicas sino, y sobretodo, ser escuchado, apoyado, motivado. Poder compartir con otra persona tú experiencia vital ayuda a sentirte casi, “como en casa”.

El PASS, tiene que ser consciente de este periodo y ofrecer sus habilidades y actitudes al usuario para superar este periodo normal de adaptación.

Ya hemos hablado de las actitudes durante los módulos 1, 2 y 3: empatía, escucha activa, comprensión, paciencia... La actitud, es una predisposición a colaborar con el nuevo residente para conseguir sus objetivos de adaptación al centro.

#### 1.1.4 Estrategias de intervención

**Antes del ingreso:** Se realizará una recogida de información sobre el usuario que realiza normalmente la/el trabajador/a social y se prepara un PAI de ingreso y adaptación del centro.

**Durante el ingreso:** es un día para acompañar al usuario a conocer las estancias, a los profesionales del centro y a sus compañeros/as. Se le entrega una tarjeta de bienvenida con algunos datos útiles (teléfono de contacto, dirección del centro, persona de referencia, número de habitación, horarios...) que llevará a la vista.

**Tras el ingreso:** el PASS estará atento al estado general del nuevo residente para poder facilitarle el proceso de adaptación. Se realizará una entrevista y valoración por parte del Equipo Interdisciplinar y el primer Programa de atención individualizada (PAI).

### 1.2 Fomento de la relación social de las personas dependientes

Las **relaciones sociales** son el conjunto de interacciones que mantiene una persona con otras o con otros grupos de personas. A estos grupos le denominamos **red social**, y son los siguientes:

- Familia.
- Amigos.
- Compañeros de trabajo o estudio.
- Compañeros de ocio.
- Otros (tendero, médico, psicólogo, auxiliar de apoyo que tuvo en su domicilio).

El usuario al ingresar en un centro cambia su red social y en este proceso hay que acompañarle.

### 1.2.1 Características

Los cambios de los que hemos hablado en el apartado anterior afectan a las relaciones sociales de las personas mayores y dependientes. La salud de sus relaciones dependerá mucho de las habilidades sociales adquiridas a lo largo de su vida.

En el siguiente apartado se estudia la relación entre las características y las habilidades sociales según la persona sea mayor, con diversidad funcional o una enfermedad.

### 1.2.2 Habilidades sociales fundamentales

**Las habilidades sociales son** aquellos comportamientos que nos permiten actuar con eficacia en las relaciones con otras personas (interpersonales). Son comportamientos aprendidos a lo largo de la vida, por lo que pueden entrenarse y modificarse.

**Las habilidades sociales se dividen** en varios grupos según su complejidad, existiendo habilidades sociales básicas y otras más complejas:

**Primeras habilidades sociales:** Son las primeras que se aprenden, esencial para crear y mantener una buena comunicación.

- Escuchar.
- Iniciar y mantener una conversación.
- Hablar en público.
- Presentarse y presentar a otras personas.
- Dar las gracias.
- Realizar un cumplido.
- Aceptar cumplidos.

**Habilidades sociales avanzadas:** una vez aprendidas las habilidades sociales básicas, se construye las habilidades sociales avanzadas para desenvolvernors en el mundo que nos rodea.

- Pedir ayuda.
- Participar.
- Pedir favores.
- Dar instrucciones y seguirlas.
- Capacidad de convencer a los demás.
- Disculparse o admitir ignorancia.
- Expresión de opiniones personales.
- Afrontamiento de críticas.
- Habilidades vinculadas con los sentimientos:
- Conocer los propios sentimientos.
- Expresión de amor agrado y afecto.
- Comprender los sentimientos de los demás.
- Enfrentarse con el enfado del otro.
- Resolver el miedo.
- Expresión justificada de molestia, desagrado o enfado.
- Habilidades sociales de negociación:
- Pedir permiso.
- Compartir algo.
- Ayudar a los demás.



- Negociar.
- Empezar el autocontrol.
- Defensa de los propios derechos.
- Responder a las bromas.
- Evitar los problemas a los demás.
- No entrar en peleas.
- Petición de cambios de conducta.
- Habilidades sociales para la planificación:
  - Tomar decisiones.
  - Rechazar peticiones.
  - Discernir la causa de un problema.
  - Establecer un objetivo.
  - Determinar las propias habilidades.
  - Recoger información.
  - Resolver los problemas según su importancia.
  - Tomar una decisión.
  - Concentrarse en una tarea.

Algunas personas dependientes, debido a la situación que viven, tienden a tener un carácter cerrado, poco social (en parte debido a sentimientos o pensamientos relacionados con: la negación, frustración o miedo) con las personas que les rodean y sobre todo con las personas que les ayudan y apoyan. Pueden aislarse, lo que afecta tanto a la frecuencia de sus relaciones interpersonales, como a la manera y habilidades para relacionarse con los demás.

El profesional deberá observar estas dificultades y desarrollar estrategias para evitar la pérdida de relaciones sociales del usuario y favorecer la creación de nuevos lazos.

**Características de las relaciones sociales:**

Estarán determinadas por el estilo de vida de cada usuario, por el entorno socio-afectivo, por su estado de salud, por su cultura... Pero, además, hay unas características que se relacionan con el colectivo al que pertenecen.

**Las personas mayores:**

- Sienten preferencia por las relaciones primarias (familiares y amigos).
- Menor motivación para mantener relaciones nuevas.
- Necesidad de afrontar las pérdidas de seres queridos (pareja, amigos...) o cambio de roles (jubilación, ser abuelo/a...). Sus conversaciones van en torno a estos temas.

**Las personas con diversidad funcional:**

- Inseguridad (creada por las discapacidades adquiridas a lo largo de la vida y no aceptadas), lo que muchas veces lleva al aislamiento.
- Sufren de carencias de habilidades sociales por actitudes de sobreprotección de la familia o cuidadores.
- No han sido compensadas las dificultades para captar o transmitir información (deficiencias sensoriales e intelectuales), por lo que, tienen escasez de interacciones.
- En ocasiones utilizan la discapacidad para manipular la interacción con los otros intentando dar pena, compasión, culpa...y esta forma de comunicación es rechazada por las personas con las que interactúan.

**Las personas convalecientes o con enfermedad:**

- Disminución de las redes sociales, que alimenta una baja autoestima.
- Escasa motivación para establecer nuevas relaciones.
- Interés centrado en ellas mismas, su dolor y enfermedad.
- Tendencia al aislamiento.
- Sentimientos de ansiedad, tristeza, irritabilidad...

**1.2.3 Factores**

En las habilidades sociales intervienen diferentes factores:

- **Internos:** los creados por el individuo, como ideas, creencias, prejuicios, pensamientos, sentimientos, preferencias y experiencias anteriores., muchos de ellos fortalecidos o debilitados por factores externos.
- **Externos:** son los mensajes, estereotipos, prejuicios, creencias, valores, que recibimos del entorno, transmitidos por nuestros padres, educadores, la cultura, sociedad y medios de comunicación.

**Otra clasificación puede ser:**

- **Factores fisiológicos:** son reacciones físicas que se producen al interactuar socialmente, por ejemplo: sudoración, ritmo cardíaco, temblor de voz... Estos factores pueden complicar o animar al desarrollo de habilidades sociales.
- **Factores conductuales,** es decir, todos aquellos relacionados con el proceso de la comunicación. Por ejemplo si habitualmente la persona espera que la saluden para saludar, esta conducta le limitará en sus relaciones.
- **Factores cognitivos:** la forma como percibamos nuestro entorno influirá en las relaciones con las otras personas (entorno familiar, privado, formal...).