

HUMANIZANDO LAS RELACIONES DE AYUDA ENTRE EL ADULTO MAYOR y SUS CUIDADORES

Carolina Werba

Presidenta / Directora

Fundación Espacios de Escucha

<https://espacios-escucha.org/>

info@espacios-escucha.org

11 2593 8679

Virrey Arredondo 3, Argentina

**Fundación
Espacios de
Escucha
2026**

1. RESUMEN BUENA PRÁCTICA

Humanizando las Relaciones de Ayuda Entre el Adulto Mayor y sus Cuidadores es un programa de Formación y Entrenamiento en el Enfoque Centrado en la Persona, y de Contención y Reflexión de la tarea, dirigida a los que cuidan personas mayores en algún grado de dependencia. Hace 17 años acompañamos desde el counseling centrado en la persona, en forma individual y grupal, personas mayores en sus múltiples vejez. La intervención semanal del counselor no era suficiente para potenciar el desarrollo, el bienestar y promover una vejez digna. Las intervenciones de los cuidadores mayormente eran carentes de cualidades actitudinales necesarias para un buen vivir.



2. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

En el año 2007 el equipo de counselors comienza a ofrecer procesos individuales y talleres grupales en instituciones geriátricas y en centros de día del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Esta experiencia de conocer en profundidad las diversas realidades de las personas mayores, puso en evidencia la necesidad de generar un cambio significativo en los modelos de atención y cuidados a personas mayores frágiles, vulnerables y con dependencia, y de ese modo promover una transformación en la sociedad, hacia una comunidad centrada en la persona.

En el año 2013 se crea un plan de formación y entrenamiento en el ECP, con un lenguaje simple y formato de taller, en la Universidad Nacional de Lanús en el área de Educación Permanente para personas mayores de 55 años. En función del éxito y de los cambios logrados en varias dimensiones de los participantes, replicamos este programa en el ámbito gerontológico.

En el año 2015 se oficializa el plan de Formación y Entrenamiento en el Enfoque Centrado en la Persona “Humanizando las Relaciones entre el adulto mayor y su cuidador/familiar/acompañante a través del Enfoque Centrado en la Persona” como Unidad Formadora del área de capacitación de la Secretaría de Bienestar Integral del Ministerio de Salud del Gobierno de la Ciudad.

Esto implica el reconocimiento de las horas realizadas en los Módulos de Capacitación Permanente, que la Fundación Espacios de Escucha dicta como parte del requisito del GCBA de 20 horas anuales de actualización y capacitación gerontológica para la renovación de la credencial de Auxiliar Gerontológico, según la Ley no. 5671/16.

En el 2020 al inicio de la pandemia, articulando con el área de Capacitación de CABA como Unidad Formadora, armamos un nuevo programa llamado “Contención y Supervisión de la tarea del auxiliar gerontológico”, que se realizó en formato virtual.

En el año 2021 replicamos el programa de Contención siendo en esta oportunidad la convocatoria para familiares cuidadores.

CAPACITACIÓN y ENTRENAMIENTO

Los grupos de capacitación y entrenamiento en el ECP están dirigidos a toda persona o profesional del área de la salud que esté interesada en la formación continua para mejorar el servicio del cuidado.

Los objetivos principales de esta capacitación se centran en obtener un conocimiento inicial de la corriente humanista, la utilización de nuevas herramientas y habilidades de comunicación y ejercitar un modo de ser y estar en relación que promueva el bienestar y el cambio. Como objetivos adicionales se promueve el fortalecimiento de la imagen de sí mismo, se entrena en la capacidad de escucha y en la comprensión de la experiencia del otro.

El mayor porcentaje de los participantes que llegan a este espacio grupal de estudio, son Auxiliares Gerontológicos (AGs) formados oficialmente con 400 horas de estudio. Algunas de estas personas también han participado de otras formaciones relativas a la asistencia y a la ayuda a la persona mayor, con el foco puesto en lo técnico, en la higiene y la salud física y cognitiva.

Otro porcentaje menor de participantes, lo componen cuidadores de personas mayores sin formación alguna, que comienzan a percibir la necesidad de capacitarse para formalizar su tarea. Como consecuencia de esta composición grupal, existe una heterogeneidad en las características, habilidades y competencias de los participantes.

Reconocemos que no es necesario tener una formación académica y/o terciaria para poder aprender, ejercitar e integrar en el modo particular de funcionar, el modelo del ECP. No menos significativa que la anterior, es que el método utilizado para transmitir los conocimientos, y las habilidades actitudinales ante una audiencia de estas características, debe ser fundamentalmente empírico. Algunos participantes repiten los módulos y expresan tener conciencia de la necesidad de entrenarse en forma continua para lograr adquirir e integrar en su modo de ser y estar en sus relaciones las actitudes rogerianas.

Se ha constatado la necesidad y la importancia que los auxiliares gerontológicos, así también como otras profesiones del área de la salud y el cuidado a las personas mayores, deben tener la posibilidad de contar con un grupo de pertenencia y referencia, especialmente a la hora de transitar y lidiar con situaciones desafiantes (e.g - muerte, deterioro físico y cognitivo, maltrato) a las cuales están expuestas en forma constante y no cuentan con las herramientas necesarias para poder sortearlas en forma adecuada.

Es por esta razón, que generamos dos nuevos programas grupales, uno con cuidadores formales y otro con familiares, para revisar, reflexionar y supervisar la tarea del cuidador con la persona mayor que asisten. Se detallarán más adelante.

METODOLOGÍA:

- Los talleres serán teórico-vivenciales donde las personas participarán activamente en forma individual y grupal. Tienen una duración de 4 horas cada módulo.
- Debate grupal, intercambio de ideas, reflexión, discusión.
- Entrenamiento en una escucha libre y respetuosa teniendo como eje la confianza en el propio proceso personal y en el proceso grupal.

MODO DE EVALUACIÓN:

- Los participantes serán evaluados por su participación y compromiso en las dinámicas ofrecidas en los talleres, la integración grupal y puesta en práctica de las actitudes antes mencionadas.
- Se considerará el modo de aplicación de los conocimientos teóricos aprendidos, a través de una dinámica propuesta al final de cada taller.

Módulo I: Construyendo la trama del vínculo

Objetivo: Promover en los participantes, desde la exploración de campo, la apertura a una mirada/enfoque humano de las relaciones de ayuda.

Contenidos:

- Explorando el campo
- Relaciones humanizadoras: una postura existencial
- El vínculo: una Potencia Humanizante
- Percepción y campo perceptivo. Su papel en la praxis del acompañamiento

Módulo II: Facilitando el desarrollo humano

Objetivo: Conocer y comprender las cualidades humanas y las condiciones del contexto que favorecen el crecimiento y el desarrollo de la persona.

Contenidos:

- Creencia original: confianza en el organismo
- Proceso direccional de la vida: La Tendencia Actualizarte
- Libertad experiencial
- La No Directividad facilitadora del crecimiento y el desarrollo humano
- Trabajar centrado en la persona.

Módulo III: Transformándome en una herramienta de escucha

Objetivo: Generar un clima adecuado que facilite el entrenamiento de una escucha libre y respetuosa y desarrolle la comprensión empática.

Contenidos:

- ¿Qué es la escucha activa? Pautas para una escucha activa
- Comprensión empática. Ejercicio de alteridad
- Comunicando mi empatía
- Bloqueos de la comprensión empática

Módulo IV: Creando un espacio para ser

Objetivo: Lograr que los participantes aprehendan teórica y vivencialmente a ser auténticos y reales en la relación de ayuda y perciban como esta actitud facilita un espacio para ser y desarrollarse.

Contenidos:

- Qué significa ser congruente
- Ejercicio de la libertad y la responsabilidad
- El poder del mensaje auténtico

Módulo V: Yo te respeto, te aprecio, eres valioso para mí

Objetivo: Aprender y ejercitar la aceptación positiva incondicional como actitud facilitadora de una atmósfera que genera espacio para el cambio.

Contenidos:

- Consideración Positiva Incondicional: ejercicio del respeto
- Validar la experiencia. No juzgar
- Auto aceptación. Proceso de llegar a ser yo mismo.
- Dejando atrás las máscaras

Módulo VI: El poder del trabajo en equipo y la Comunicación

Objetivo: Promover una experiencia de trabajo colaborativo eminentemente práctica y participativa que permita a los participantes cocrear desde la diversidad para intervenir activamente en los desafíos actuales.

Contenidos:

- Los dos ejes del trabajo en equipo
- Mirada creativa: enfoque único-enfoque múltiple
- Competencias-valoración-reconocimiento-compromiso
- Trabajo colaborativo: etapas, efectos

CONTENCIÓN Y SUPERVISIÓN PARA AGs y PROFESIONALES DE LA SALUD

Modalidad: La modalidad de este programa consiste en grupos abiertos, donde los participantes rotan. Está dirigido a auxiliares gerontológicos/cuidadores, asistentes, auxiliares de enfermería, acompañantes terapéuticos, entre otras profesiones de ayuda. Son espacios grupales para profesionales que están atravesando distintas dificultades en la tarea propia de cuidar. Por último, debemos acotar que es esencial evitar todo tipo de intervenciones basadas en indicaciones, sugerencias y consejos, ya que ese tipo de intervenciones son las que abundan en el diario vivir y son posiblemente las que generan un mayor sentimiento de soledad e incomprensión. En cambio, se fomentan las intervenciones basadas en experiencias propias y expresadas en primera persona.

Duración: 2 horas y 2 encuentros por mes.

Objetivos:

1. Que el cuidador tenga un espacio de reflexión grupal con sus pares, y logre comprender aristas adicionales de la circunstancia de la persona que asiste.
2. Está relacionado con la preservación de la salud integral del cuidador, con la prevención del burnout, y eventualmente evitar que la tarea de cuidar impacte negativamente en su vida personal.
3. El tercer objetivo está diseñado para profundizar en la relación de ayuda entre el adulto mayor y el cuidador y así lograr intimidad y confianza entre ellos.

Los participantes en general al comienzo del proceso grupal se encuentran renuentes a compartir sus experiencias personales en torno a la temática y a vulnerabilizarse. Se observa una reducida conexión consigo mismos y poca capacidad de registrar, reconocer y tomar responsabilidad de sus actos. A medida que avanza el proceso grupal, los participantes comienzan a compartir experiencias traumáticas vividas tanto a nivel personal como laboral. Los casos compartidos durante las sesiones de trabajo exhiben temas recurrentes tales como: la falta de capacidad para poner límites, la sensación de no sentirse valorados o consultados por los otros profesionales de la salud, y tampoco por los familiares. Cuando la instancia de trabajo es institucional aparece como temas centrales, la falta de comunicación entre las partes en relación con el cuidado, condiciones del entorno inadecuadas y problemas de retribución económica; manifiestan que en ciertas ocasiones se sienten discriminados y descalificados por las personas mayores y por sus pares, y por último demuestran un alto grado de cansancio y estrés.

Resultado: Surge de la observación de estos grupos de contención la importancia y la necesidad de expresar verbalmente las experiencias propias en un marco de cuidado, seguridad y confianza y como este compartir puede promover la apertura y la transformación de cada participante.

CONTENCIÓN PARA FAMILIARES

Modalidad: Grupos de máximo 15 personas (si son más se formarán mini grupos en el mismo Zoom) por la plataforma de Zoom de la Fundación Espacios de Escucha.

Duración: 2 horas y 2 encuentros por mes.

La convocatoria estará a cargo de las dos instituciones de la Gestión Asociada.

Objetivos:

- 1) Ofrecer un espacio grupal creando un clima de confianza, seguridad, respeto y libertad, donde cada participante podrá, si así lo desea, expresar sus pensamientos, ideas, sentimientos y dificultades en relación con la tarea que realizan.
- 2) Reflexionar con los participantes sobre lo que le pasa a la hora de asistir o cuidar al familiar, con el propósito de:
 - a. tener una mayor comprensión de la circunstancia de la persona que asisten.
 - b. conocerse más a sí mismo, tomar conciencia de sus potencialidades, debilidades o limitaciones.
 - c. desarrollar nuevas herramientas internas para poner en práctica.
 - d. mejorar la relación de ayuda entre ambos: persona mayor y familiar.
- 3) Prevenir el Burn Out.
- 4) Adquirir habilidades de comunicación.
- 5) Comprender y desarrollar la distancia óptima.
- 6) Trabajar con situaciones complejas que impiden ofrecer una asistencia de excelencia y eficacia.

Resultados:

- Aprender a lidiar con la presión, las exigencias y las dificultades.
- Evitar que la tarea afecte negativamente su vida personal.
- Lograr que el trabajo sea eficiente y al mismo tiempo gratificante para el que cuida y para la persona mayor y además que sea de aprendizaje y disfrute.
- Estar más abierta a su experiencia en la tarea de cuidar
- Ser más consciente de lo que sucede en la relación y el contexto
- Agudizar y afinar la percepción y lograr mayor claridad y fluidez
- Favorecer la capacidad de escucha y empatía.

3. ÁMBITO TERRITORIAL Y RURALIZACIÓN

Local	
Provincial	
Autonómico y regional (Especificar comunidad autónoma y/o región):	
Estatal	
Unión Europea/ Internacional	X
Indique el lugar/es en los que se desarrolla la buena práctica: Argentina, Buenos Aires	
TERRITORIAL Y RURALIDAD Principalmente por su capacidad de romper el aislamiento geográfico y profesional mediante el uso de la tecnología y un enfoque profundamente humano: <ul style="list-style-type: none"> • Metodología Virtual y Flexible: El programa utiliza plataformas de videoconferencia para realizar talleres y grupos de contención, lo que permite que cuidadores y familiares en zonas rurales con escasos recursos formativos accedan a capacitación especializada sin necesidad de desplazarse. • Enfoque en el Cuidador (Profesional y Familiar): Esta práctica fortalece a estos agentes, ofreciéndoles herramientas de comunicación y apoyo emocional que previenen el burnout (agotamiento), factor crítico cuando no hay relevo asistencial cercano. • Generación de Redes de Apoyo: El proyecto fomenta la creación de un "grupo de pertenencia y referencia". Esto es vital en entornos rurales donde los cuidadores a menudo trabajan en soledad y sin espacios para compartir las dificultades emocionales del deterioro físico o la muerte. • Contenidos Adaptables a la Cotidianidad: la formación no requiere grandes infraestructuras médicas, sino que se centra en actitudes (empatía, respeto, autenticidad) que pueden aplicarse directamente en cualquier hogar rural. • Impacto Polinizador: Al capacitar a los cuidadores locales, se genera un efecto multiplicador en la comunidad rural, transformando las relaciones deshumanizadas en vínculos de respeto que benefician a toda la red social local. 	Sí

4. JUSTIFICACIÓN

Es un gran desafío para los profesionales y los familiares que trabajan y cuidan al adulto mayor brindar un servicio eficaz y fundamentalmente humano, pudiendo dejar de lado toda la carga personal que llevan consigo y que puede impactar inconscientemente en la calidad de la relación.

Luego de casi 20 años trabajando con adultos mayores en distintas Instituciones, percibimos una gran necesidad de poner atención en los vínculos y en la forma de relacionarse entre la persona que cuida/ayuda y el adulto mayor. Se observan relaciones deshumanizadas, con poca validación de la experiencia, baja tolerancia, tendencia a etiquetar y lo más relevante, es que la persona mayor no está incluida en la toma de decisiones sobre sus propios procesos de cuidado.

Existe un paradigma asimétrico, donde el modelo de atención está centrado en los servicios interfiriendo en los derechos de los adultos mayores a que sean los verdaderos protagonistas de su vida. Detallamos a continuación la historia de nuestra experiencia que justifica la existencia y la continuidad de nuestra buena práctica:

1. Desde el año 2015 hasta la actualidad, recibimos subsidios de una organización que pertenece al Gobierno de la Ciudad, Fortalecimiento de la Sociedad Civil a través de concursos anuales.
2. Desde el 2016 nos presentamos en Gestión Asociada con el área de Capacitación de la Secretaría de Bienestar Integral del Ministerio de Salud (anteriormente Secretaría de Integración Social para la Persona Mayor, del Ministerio de Desarrollo y Hábitat), reconociendo nuestra labor para facilitar el proceso de selección.
3. Desde el año 2017 hemos sido nombrados oficialmente Unidad Formadora del Gobierno de la Ciudad en reconocimiento a nuestros 7 módulos que contemplan la totalidad de los fundamentos del ECP que dictamos como parte del requisito del GCBA de 20 horas anuales de actualización y capacitación gerontológica, según la Ley No. 5671/16.
4. En el año 2022 fuimos contratados por la Institución AMIA en un programa llamado Camino Compartido que ofrece Contención y Apoyo a familiares de personas mayores.
5. A medida que pasan los años, nuestros programas cuentan con mayor cantidad de participantes. acuden personas nuevas y una cantidad importante participa con alta frecuencia.

5. RECURSOS

Personal necesario para llevar a cabo la experiencia:

- Contamos con 12 consultoras psicológicas, todas formadas en el Enfoque Centrado en la Persona de Carl Rogers. La mayoría de ellas con largos años de experiencia en coordinación de grupos y en la docencia de este abordaje en instituciones de Counseling.
- Todas facilitan los espacios grupales de Contención y Supervisión para Auxiliares Gerontológicos, y Contención y Apoyo para familiares cuidadores, y varias de las counselors son docentes en los programas de Capacitación y Entrenamiento

Tecnológicos y materiales

- Plataforma para videoconferencia.
- Dispositivos digitales



6. PERFIL DEL DESTINATARIO

Personas mayores

Personas con discapacidad

Familias X

Profesionales

Sociedad en general X

Otro/s

Las personas mayores son beneficiarias indirectas de esta buena práctica. Los beneficiarios directos son cuidadores profesionales, informales y familiares, con sobrecarga por cuidados. Estos carecen en mayor o menor grado de las herramientas necesarias para poder identificar su situación.

7. INNOVACIÓN

Se debe a que nuestro abordaje centrado en la persona ofrece y trae consigo elementos esenciales para un cambio en la imagen de la persona, en los modelos de atención, de intervención y de actuación.

Lo innovador en nuestra práctica es que no solamente nuestros profesionales actúan desde este abordaje, sino que al capacitar y entrenar a los cuidadores en el ECP el impacto es polinizador.

8. RESULTADOS y CONCLUSIONES

No contamos con un sistema de evaluación y medición de resultados cuantitativos. Consideramos que nuestros objetivos se vienen cumpliendo a lo largo de todos estos años, que esta práctica tiene un alto impacto social, por lo cual consideramos necesario seguir replicando y expandiendo este programa.

Hemos comenzado esta práctica hace 10 años y un modo de evaluar los resultados, el éxito y la eficiencia de los tres programas que componen esta buena práctica, es que contamos con un registro que cada año se suman más participantes en cada uno de los eventos que realizamos, ya sea éste Capacitación, Contención para auxiliares gerontológicos o bien Contención para familiares.

No solamente se suman más personas, sino que algunos participantes acuden reiteradamente tanto a los diferentes módulos como a los grupos de contención. Como mencionamos anteriormente esto tiene un impacto social en toda la red profesional y familiar de cada uno de los participantes.

Los participantes comienzan a comprender y a percibir este enfoque de las relaciones interpersonales y a posteriori, a medida que van comprendiendo la teoría e integrando las actitudes rogerianas, las ofrecen al grupo y a todas sus relaciones de ayuda. Cabe destacar un cambio significativo de actitud, apertura y disponibilidad cuando comienzan a comprender los preceptos básicos de este enfoque. Van incorporando una mirada humanística de las relaciones de ayuda y reconocen con mayor facilidad cuáles son las actitudes que promueven la conexión humana y cuáles son obstáculos o factores detrimentales. Un ejemplo habitual de este proceso está relacionado con los comentarios frecuentes de los participantes sobre la dificultad de escuchar empáticamente.

Otro factor palpable en los participantes, ratificado por sus propias expresiones, es la sensación de sentirse considerados, respetados y valiosos en el espacio de aprendizaje, a diferencia de su diario quehacer. Observamos que algunos participantes logran conectar con su experiencia interna y simbolizar sus vivencias.

Al mismo tiempo comienzan a reflexionar sobre las tareas del cuidado y los desafíos existentes, y en respuesta a ese proceso, logran identificar aquello que funciona y lo que no, para poder trabajar sobre eso. Cultivan la imagen que tienen de sí mismos, y reconocen sus debilidades, fortalezas y limitaciones.

LINKS DE INTERÉS

Vídeo: [Vanina Consultora Psicologica Humanizando las Relaciones Modulo 4](#)

Pagina web: <https://espacios-escucha.org/>

Documento elaborado por la **Fundación Padrinos de la Vejez** a partir de información pública y fuentes oficiales, en el marco del programa **SOCIEDADORA – Sociedad Cuidadora**.

Financia: **IMERSO**, mediante subvención del régimen general en el área de atención a personas mayores.

