ESTRATEGÍA DEL BUEN TRATO
CENTRO DE CUIDADO TRANSITORIO ANTONIA SANTOS

BOSA



31-07-2022

INTRODUCCIÓN

En el marco de la ejecución del convenio 3192- 2022, desde el Servicio Integral de Bienestar y Cuidado para las personas mayores, Centro Transitorio Dia – Noche, Unidad Operativa Antonia Santos, en su ejercicio de fomentar la sana convivencia y el buen trato, se crea una estrategia del buen trato, que permita la implementación de acciones que favorezcan las dinámicas institucionales a través de relaciones respetuosas, empáticas y fraternas, del mismo modo el respeto por la diferencia, la cooperación, organización y comodidad de todos y todas las participantes del servicio.

Por esta razón se propone el desarrollo de actividades específicas que promuevan el buen trato en construcción a espacios libres de violencia y/o agresiones de cualquier tipología existente. No obstante, todas las actividades que enmarcan esta estrategia están propuestas bajo el objetivo principal de restituir líneas y canales de comunicación que permitan establecer una postura basada en la construcción de un modelo que coadyuve a la necesidad de cada persona mayor en torno a su sentido de pertenencia por el espacio y la operatividad del servicio.

Del mismo modo todas las áreas que emergen en la operatividad diaria del servicio estarán en permanente insistencia y orientación para la materialización de la estrategia, por tanto, las actividades diseñadas serán trabajadas por todo el equipo interdisciplar, en aras de multiplicar la información desde todos los componentes de intervención diaria.

MARCO DE REFERENCIA

Buen Trato

El buen trato se puede definir como una forma particular de relación entre las personas, que se basa en un profundo sentimiento de respeto y valoración hacia la dignidad del otro (a). El Buen Trato se caracteriza por el uso de la empatía para entender y dar sentido a las necesidades de los demás, la comunicación efectiva entre las personas a fin de compartir genuinamente las necesidades, la resolución no violenta de conflictos, y un adecuado ejercicio de la jerarquía y del poder en las relaciones[1].

La cultura del Buen Trato se construye estableciendo canales y relaciones que permitan crear sinergias entre los individuos y sus comunidades. Es un compromiso personal y colectivo que se vive en comunidad para construir una sociedad pacífica y con amor. Referirnos a buen trato desde una dimensión política es exigir y tener garantizados nuestros derechos individua les y colectivos como son los servicios de salud y educación de calidad, comunidades higienizadas, vivir dignamente con iguales oportunidades para hombres y mujeres sin importar su sexo, condición social, ideología, etc. El buen trato es posible a través de principios fundamentales como: el reconocimiento de la dignidad, la empatía, el diálogo y comunicación efectiva, Interacción Igualitaria, negociación y justicia Social.

Principios conductores del buen trato

Reconocimiento

El reconocimiento puede ser la acción de distinguir a un sujeto o una cosa entre los demás. Dicho reconocimiento se logra a partir del análisis de las características propias de la persona o el objeto. Cuando se reconoce, se concreta la

[1] https://www.educarchile.cl/node/50038

individualización o la identificación.

Un reconocimiento también puede ser el acto o la distinción que expresa una felicitación o un agradecimiento. Un deportista puede recibir un diploma de reconocimiento por su buena actuación en un torneo internacional, mientras que un cantante puede gozar del reconocimiento del público a partir de los saludos que recibe al caminar por la calle[2].

El lenguaje sobre el que se fundamenta el buen trato se enfoca sobre el reconocimiento de las y los otros. Reconocimiento como personas, como seres humanos, desde una forma de relación que permita visualizar todos los aspectos positivos y el punto de vista de la otra y el otro.

Reconocimiento entendido como la necesidad de ser aceptadas y aceptados en la individualidad, como seres diferentes y especiales que tienen derecho a ocupar un espacio físico, intelectual y afectivo en la vida de otras y otros. El Reconocimiento permite que a las personas se les otorgue el derecho a ser escuchadas, vistas y a disfrutar de garantías para su vida, su integridad y desarrollo.

Físicamente, toda persona necesita libertad de movimientos para desarrollar sus destrezas musculares y sensoriales. La vida intelectual, debe practicar los conocimientos formales y tener la oportunidad de desarrollar sus capacidades, su inteligencia y obtener reconocimiento por la aplicación de todo esto. La vida emocional, debe tener la libertad para expresar sus sentimientos no sólo frente a las personas cercanas, sino en relación con las situaciones del entorno.

El Reconocimiento conduce al fortalecimiento de la autoimagen y de la autoestima. Por eso es fundamental reconocer y aceptar a la otra y al otro tal como son, sin esperar la perfección que soñamos o idealizamos, reconocemos en la otra y en el otro, seres con potencialidades, con valores, con falencias y con muchas fortalezas, únicos e irrepetibles. Pero también reconocemos en nosotras y nosotros mismos todas nuestras cualidades y defectos[3].

[2] https://definicion.de/reconocimiento/

[3] http://biblioteca.clacso.edu.ar/Republica_Dominicana/ccp/20170217050051/pdf_1034.pdf

La empatía.

Existen ciertos grupos de células especiales del cerebro denominadas neuronas espejo que nos permiten lograr entender a los demás[4]. Las emociones de la gente no siempre se expresan en palabras, con frecuencia existen otras señales, canales no verbales como los gestos, el tono muscular, los ademanes, el tono de la voz, etcétera. Podemos ver que las raíces de la empatía se encuentran desde los primeros años. Prácticamente desde el día que nacen las y los niños se sienten perturbados por el llanto de otras y otros niños, respuesta que algunos consideran como el principio de la preocupación por otras y otros.

Esa preocupación solidaria surge inclusive antes que el bebé pueda darse cuenta plenamente de que existe como ser separado de las y los demás.

Sentir como siente la otra o el otro es preocuparse, es sentir el dolor del otro y de la otra en carne propia, es ser capaz de "ponerse en los zapatos del otro". La actitud empática está presente en los juicios morales.

La supresión o falta de empatía hace que unas personas les hagan daño a otras, pasen por encima de ellas sin remordimientos, sin entender lo que pasa o le puede pasar a las otras personas, sin aceptarlas y sin reconocerles.

El costo de la falta de Empatía en la infancia puede ser muy alto no sólo para la niña o el niño, sino para quienes tengan relaciones con ellas y ellos en el futuro.

Interacción igualitaria

La *Interacción* se considera como la relación de doble vía que permite que una y otro se vean y se reconozcan. La *Interacción* es la capacidad de encontrarse con las y los demás y responder adecuadamente a sus sentimientos y preocupaciones. Es lo que nos permite trabajar con otras y otros, establecer equipos, colaborar hacia el

logro de metas comunes, establecer lazos de afecto y amistad, y lo que posibilita a interpretar las emociones a partir de las expresiones y gestos de las personas. La

[4] Las neuronas espejo. Empatía, neuropolitica,autismo, imitación o de como entendemos a los demás. Iacoboni, Marco. Katz editores, 2009.

Interacción está, desde luego, relacionada con la empatía y con la comunicación.

Dialogo y comunicación.

Paulo Freire se refiere a la dialogicidad de la educación como la esencia de la educación como práctica liberadora. El acto comunicativo o dialógico, según Paulo Freire, expresa una experiencia de comunión –poner en común con–. Supone un entrar en relación con el otro, con la otra a partir de la experiencia del amor.
Todas las formas que desarrollamos para decirnos lo que queremos, lo que sentimos, lo que deseamos, lo que esperamos y lo que vivimos, constituyen la comunicación.

Así pues, la comunicación abarca las formas y el sentido que las personas le dan a la información que reciben y que quieren expresar a otras y otros.

La convivencia como espacio de expresión del buen trato.

Para hablar de convivencia, es necesario tener en cuenta que es convivir, este es un "proceso permanente, dinámico y de construcción colectiva. No se aprende a convivir solo, por el contrario, una cultura de convivencia se fortalece en la medida que todos los miembros de las familias, escuelas o comunidades fortalecen sus vínculos y en casos de conflictos puedan hacer un uso positivo del mismo". En una sociedad, el convivir es un componente con el cual, los sujetos pueden establecer relaciones e interactuar en el marco del respeto a los derechos, la igualdad, el reconocimiento por las diferencias y la inclusión, en este sentido, la convivencia no solo facilita el bienestar de las personas, sino afianza el aprendizaje de valores que propenden a formar y construir ciudadanía, que en ultimas, se verá reflejada en establecimiento de una sociedad justa, equitativa e incluyente.

El término convivencia encierra varias connotaciones y matices que en conjunto revelan la esencia que vincula a las personas y les hace vivir armónicamente en grupo; lo que implica comprender las diferencias, apreciar la interdependencia y la

pluralidad, así como aprender a resolver los conflictos de una manera positiva[5]

El conflicto.

El conflicto es inherente al ser humano, supone “la pugna entre personas o grupos interdependientes que tienen objetivos incompatibles, o al menos percepciones incompatibles” es decir, en una sociedad es ineludible que existan diferentes modos de pensar y actuar referentes a un mismo asunto, divergencias que marcan los problemas entre distintos actores o grupos. La dificultad no es que existan estos conflictos, la complicación radica en que se traten de una manera violenta. Las acciones violentas son las formas inadecuadas de enfrentarse al conflicto, utilizan la coacción, el poder y la negación de los derechos del otro, para imponerse como vencedor.

Debe quedar bastante claro, que violencia no es lo mismo que conflicto, la violencia no es negociada, ni concertada, en ella no se establecen acuerdos, en los conflictos sí. La violencia y el conflicto coexisten, pero no tienen los mismos fines, la violencia entraña la aparición de más conflictos, en cambio, la visualización de diversas formas de enfrentar los conflictos, diferentes a las violentas, resuelve los problemas, promueve la resolución y el respeto al otro.

[5] Carbajal, P. (2013). Convivencia democrática en las escuelas. Apuntes para una reconceptualización. Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa, 6 (2), 13-35.

Objetivo General.

Promover y estructurar un conjunto de normas construidas frente a la convivencia en el centro de cuidado transitorio Antonia Santos para afianzar el buen trato entre los participantes que permitan además generar un ambiente de paz, tranquilidad y espacios de sana convivencia.

Objetivos específicos

- Fomentar espacios de convivencia en el servicio a partir de la construcción de normas y reglas que favorezcan un ambiente de paz y tranquilidad y sano compartir entre los participantes.
- Implementar las normas y reglamentos construidas con las personas mayores como estrategia para el Pacto de Convivencia, para fomentar el buen trato y la sana convivencia al interior del servicio.

Metodología de la Estrategia del Buen Trato

A manera de marco metodológico para la implementación de la estrategia del buen trato con la población participante del servicio transitorio Antonio Santos, se utilizarán diversas estrategias dependiendo de la temática a socializar en la fecha correspondiente. Para ello se utilizarán estrategias como:

Metodología teórico-práctica con inclusión de técnicas como el role play.
Grupo focal.
Análisis de discurso.
Etnografía.
Metodología tipo acción-participativa entre otras

Indicadores

Como estrategia evaluativa e indicadora del alcance y del logro de los objetivos

propuestos en cada una de las actividades realizadas, se realizará una pequeña encuesta evaluativa al final de cada actividad que, sumado a los productos particulares de cada actividad, medirá el impacto colectivo de la misma. A manera de ejemplo a continuación se hace una pequeña encuesta evaluativa como ejemplo para una actividad.

1. ¿Cree usted que la actividad realizada contribuye a mejorar las relaciones entre las personas mayores del servicio? Explique.
2. ¿Cómo podemos mejorar la convivencia dentro del servicio?
3. ¿Qué le agregaría a la actividad en sí para que tuviese un mayor impacto en los participantes?
4. ¿Considera usted que este tipo de actividades deberían realizarse de manera más permanentes?
5. ¿Cómo evalúa usted la actividad realizada teniendo en cuenta los siguientes valores? 1 = Deficiente; 2 = regular ; 3 = bueno ; 4 = Excelente.

Socialización del acuerdo de convivencia

La socialización del acuerdo de convivencia se realizará en dos momentos durante el trascurso de cada mes con el objetivo de mantener informado a todos los participantes de la normatividad existente. Es preciso realizarlo con esta periodicidad teniendo en cuenta la dinámica del servicio en donde constantemente están ingresando personas nuevas y es necesario que conozcan las normas que rigen para el logro de la sana convivencia.

Conformación del comité de convivencia

Para dar curso y materialización a la estrategia del buen trato se hará la conformación de un comité de convivencia, quienes serán equipo de construcción de acciones dinamizadoras, que coadyuven a la implementación de estas prácticas y promocionen la ejecución de las mismas.

Desarrollo de actividades del Buen trato

Se desarrollarán dos actividades de promoción del buen trato al mes, las cuales están direccionadas y propuestas por todas las áreas del equipo interdisciplinario que interviene en la operación de acción, a fin de concebir un esquema convivencial favorable y condicionado a la consideración, respeto y consolidación con el otro y la otra, estos encuentros señalaran oportunidades de reconocimiento de habilidades sociales y relacionales, sumadas a la adaptación y adherencia positiva de las dinámicas institucionales que emergen en la Centro de Cuidado Transitorio.

Para producir mayor impacto en la implementación de las actividades propuestas para el buen trato se utilizarán herramientas psicopedagógicas que disminuyan posibles contravenciones a la estrategia del buen trato.

Cronograma del buen trato en la unidad operativa Antonia Santos.

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
1	Construcción del Acuerdo de Convivencia – Conformación Comité de Sana Convivencia – Aproximación a una cultura de Buen Trato	Coordinación y Trabajo Social	25/07/2022
2	La cultura del buen trato	Artista	12/08/2022
3	La amistad como fuente de ayuda	Enfermeras	31/08/2022
4	Mi acción diaria del buen trato.	Nutrición	16/09/2022

5	Bingo de emociones.	Terapia Ocupacional	30/09/2022
6	Elaboro y comparto frases agradables con los demás.	Trabajo Social	14/10/2022
7	Compartir sano y agradable con mis compañeros.	Facilitadoras	31/10/2022
8	Relaciones respetuosas y empáticas	Educadores Físicos	18/11/2022
9	El Sentido de la amabilidad	Psicología	30/11/2022
10	Principios fundamentales de Buen Trato	Trabajo social	16/12/2022
11	Cuidándonos con Fraternidad Juntos y Juntas	Equipo Psicosocial	30/12/2022

REFERENCIAS

1. Tomado de: https://www.educarchile.cl/node/50038

2. Tomado de: https://definicion.de/reconocimiento/

3. Tomado de: http://biblioteca.clacso.edu.ar/Republica_Dominicana/ccp/20170217050051/pdf_1034.pdf

4. Tomado de: Las neuronas espejo. Empatía, neuropolitica,autismo, imitación o de como entendemos a los demás. Iacoboni, Marco. Katz editores, 2009.

5. Carbajal, P. (2013). Convivencia democrática en las escuelas. Apuntes para una reconceptualización. Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa, 6 (2), 13-35.