

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO  
GRADO EN TRABAJO SOCIAL  
Trabajo Fin de Grado

# **LA SOLEDAD EN LAS PERSONAS MAYORES**

---

**Importancia de la relación afectivo -  
emocional del usuario con la auxiliar  
del Servicio de Ayuda a Domicilio**

Alumna: Patricia Ruberte Navarro

Directora: Lourdes Casajús Murillo

Zaragoza, junio de 2012



**Universidad**  
Zaragoza



Facultad de  
Ciencias Sociales  
y del Trabajo  
**Universidad** Zaragoza

## **AGRADECIMIENTOS**

---

Agradecer a todas las personas que participaron e hicieron posible este proyecto, que con tantas ganas e ilusión afronté desde un principio.

En un primer y destacado lugar a mi Directora Lourdes Casajús Murillo, pues el apoyo brindado durante estos cinco meses y su constante saber hacer la han convertido en la perfecta guía para esta breve pero intensa experiencia. Gracias por darme la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el Grado de Trabajo Social y confiar plenamente en mi labor. Sin su alegría, constancia y profesionalidad este trabajo hubiera sido menos llevadero. Dirigir igualmente mi reconocimiento a la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo y a todos los profesores, por acompañarme y orientarme durante el camino de mi aprendizaje.

En segundo lugar expresar mi enorme gratitud a Fermín Puértolas Sola, por estar siempre dispuesto a ayudarme y saber sacar lo mejor de mí. Con ello agradecer a Julia Arbiol Chamorro, Raquel Lacuey Zaratiegui, Marta López Pacheco e Isabel Marrodán Goñi vuestra colaboración, pero sobre todo el cariño que me habéis sabido transmitir en este tiempo; así como al Centro de Convivencia de Mayores de Miralbueno, por la amabilidad y el buen trato ofrecido durante la realización del trabajo de campo.

En tercer lugar a mi familia y amigos/as, quienes han sabido darme fuerzas en los momentos difíciles. En especial a mis abuelos, mi ejemplo a seguir, por enseñarme a valorar la vida que por suerte hemos podido compartir.

Y por último, pero no por ello menos importante, a las auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio, por ser tan generosas conmigo; así como a todas esas personas que me abrieron su corazón y me enseñaron que la vejez no es sinónimo de decadencia sino de sueños y esperanza, a pesar de los problemas.

# ÍNDICE

---

|                                                                                                                                                                          |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Presentación.....</b>                                                                                                                                                 | <b>5</b>      |
| <br><b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN. PRESENTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO.....</b>                                                                                       | <br><b>9</b>  |
| <b>1.1. Objeto tema de estudio y objetivos a conseguir.....</b>                                                                                                          | <b>12</b>     |
| <b>1.2. Enfoque metodológico.....</b>                                                                                                                                    | <b>16</b>     |
| <br><b>CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO - CONCEPTUAL.....</b>                                                                                                         | <br><b>25</b> |
| <b>Introducción: El envejecimiento como proceso vital.....</b>                                                                                                           | <b>25</b>     |
| <b>2.1. La soledad en la vejez.....</b>                                                                                                                                  | <b>26</b>     |
| <b>2.2. Necesidades afectivo-emocionales en la vejez.....</b>                                                                                                            | <b>28</b>     |
| <b>2.3. Cambios en la red sociofamiliar y nuevos agentes de apoyo social.....</b>                                                                                        | <b>30</b>     |
| <b>2.4. Servicio de Ayuda a Domicilio; su significado, finalidad y funciones.....</b>                                                                                    | <b>33</b>     |
| <br><b>CAPÍTULO III. LA SOLEDAD EN LAS PERSONAS MAYORES: IMPORTANCIA DE LA RELACIÓN AFECTIVO-EMOCIONAL DEL USUARIO CON LA AUXILIAR DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO</b> | <br><b>43</b> |
| <b>3.1. El proceso de envejecimiento.....</b>                                                                                                                            | <b>43</b>     |
| 3.1.1. La salud como motivo de preocupación común.....                                                                                                                   | 43            |
| 3.1.2. Necesidades afectivo-emocionales en la vejez.....                                                                                                                 | 45            |
| 3.1.3. La evasión de sus problemas emocionales.....                                                                                                                      | 49            |
| <b>3.2. El sentimiento de soledad.....</b>                                                                                                                               | <b>54</b>     |
| 3.2.1. Vivir en soledad sintiéndose solos.....                                                                                                                           | 54            |
| 3.2.2. Expresión del sentimiento de soledad.....                                                                                                                         | 60            |

|                                                                                                                                                     |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>3.3. El apoyo social percibido.....</b>                                                                                                          | <b>64</b>      |
| 3.3.1. Red sociofamiliar.....                                                                                                                       | 64             |
| 3.3.2. Red sociofamiliar y necesidades afectivo-emocionales;<br>satisfacción personal.....                                                          | 66             |
| 3.3.3. Satisfacción personal con la cobertura de necesidades afectivo-<br>emocionales por parte de la auxiliar del Servicio de Ayuda a Domicilio... | 69             |
| <b>3.4. Relación afectivo-emocional entre usuario y auxiliar.....</b>                                                                               | <b>71</b>      |
| 3.4.1. Algo más que un servicio.....                                                                                                                | 71             |
| 3.4.2. Del mero contacto a la implicación emocional.....                                                                                            | 75             |
| 3.4.3. Percepción de su papel en la vida de estas personas.....                                                                                     | 78             |
| 3.4.4. Importancia de la personalidad en el apoyo social.....                                                                                       | 78             |
| <b>3.5. Virtudes en una auxiliar.....</b>                                                                                                           | <b>80</b>      |
| 3.5.1. El valor que otorgan las personas mayores a la forma de ser de<br>una auxiliar.....                                                          | 80             |
| 3.5.2. El escaso reconocimiento de la función de apoyo social de las<br>auxiliares.....                                                             | 83             |
| <br><b>CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y REFLEXIONES FINALES.....</b>                                                                                     | <br><b>86</b>  |
| <br><b>CAPÍTULO V: PROPUESTAS DE ACTUACIÓN.....</b>                                                                                                 | <br><b>94</b>  |
| <b>5.1. Algunas propuestas de solución a problemas sociales.....</b>                                                                                | <b>94</b>      |
| <br><b>CAPÍTULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>                                                                                             | <br><b>101</b> |

## ÍNDICE DE ANEXOS

---

|                                                                                             |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>ANEXOS.....</b>                                                                          | <b>108</b> |
| <b>Anexo I: Guión del grupo focal con personas mayores en un Centro de Convivencia.....</b> | <b>108</b> |
| <b>Anexo II: Guión de entrevistas a usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio.....</b>     | <b>111</b> |
| <b>Anexo III: Guión de entrevistas a auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio.....</b>  | <b>115</b> |

## **PRESENTACIÓN**

---

Cuando aprendes a valorar el significado de una sonrisa, un agradecimiento o una simple mirada que con timidez pide más minutos de tu presencia, te das cuenta de que es necesario hacer todo lo que está en tu mano por tratar de devolver la alegría a muchos hogares donde residen personas mayores que, hoy por hoy, se sienten solas.

Aunque este estudio responda a un objetivo último de carácter académico, tras el mismo existe una gran motivación personal, una gran ilusión por poder contribuir, en la medida de lo posible, al estudio de una realidad digna de ser tomada en cuenta. Porque ha sido, en el descubrimiento de todo lo que aportan las auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio a la vida de estas personas, donde he visto reflejada mi aspiración como futura profesional del Trabajo Social: una lucha firme y constante por conseguir el bienestar de los usuarios.

Esta idea de base quedará patente a lo largo del contenido de este trabajo, el cual se presenta estructurado en los siguientes apartados:

En el Capítulo I es donde se ha querido dejar presente las bases que sustentan el proyecto que aquí se expone. Con la introducción a esta investigación se ha tratado de dar una idea somera, pero exacta, de los diversos aspectos que componen el siguiente trabajo. Se ha tratado de hacer así un planteamiento claro y ordenado del tema, su importancia e implicaciones, así como la manera en que se ha creído conveniente abordar el estudio de los diferentes elementos que constituyen el problema de fondo: la existencia de personas mayores que viven y se sienten solas.

En el Capítulo II se pone de relieve el enfoque teórico de la investigación, puesto que se considera necesario distinguir entre los aspectos que ya se conocen, que constituyen el estado de la cuestión; y los que se pretenden alcanzar, que forman parte a su vez del objeto de estudio. Se trata de integrar

el problema planteado dentro de un contexto donde cobra sentido, incorporando aquellos referentes teóricos y conceptuales que permitan comprender en mayor medida todo lo que engloba el proceso de envejecimiento y las emociones en esta etapa, el sentimiento de soledad o el apoyo social necesario para hacer frente a una situación que convierten a estos individuos en personas vulnerables.

El Capítulo III, resultado de la aplicación de la metodología cualitativa en el trabajo de campo realizado, nos aproxima a la realidad a la que hacen frente diariamente las personas mayores que viven en hogares unipersonales. A lo largo de las páginas el lector llegará al conocimiento de cómo la salud se torna como un motivo de preocupación común en la vejez, cómo las necesidades afectivo-emocionales toman un mayor protagonismo en esta etapa, así como la forma en que tratan de evadirse de sus preocupaciones diarias. Asimismo podrá ponerse en la piel de estas personas al ver cómo viven en soledad sintiéndose solos, cuál es su perfil, las ventajas e inconvenientes de este tipo de vida y los aspectos que contribuyen a la aparición y no expresión del sentimiento de soledad.

No podemos olvidar el papel que representa el apoyo social en estos años, la significación que para estas personas tiene no sólo su red sociofamiliar en la cobertura de este tipo de necesidades, sino también las auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio. En su relación diaria con los usuarios el lector descubrirá que este recurso se convierte en algo más que un servicio en estos años, por lo que a través del capítulo llegará a comprender lo que realmente se esconde detrás de este aparente vínculo meramente profesional. Las virtudes de las auxiliares cierran este apartado, dando lugar a la reflexión sobre el escaso reconocimiento que tiene la función que, contrariamente, más bienestar y felicidad produce a las personas mayores que sufren sentimientos de soledad, que no es otra más que la que ofrece la escucha, el cariño y la compañía en el hogar.

En consecuencia, será en el Capítulo IV donde uno se podrá informar de las conclusiones y reflexiones finales a las que se ha llegado con esta investigación, la cual pretende llenar el vacío documental existente sobre este tipo de problemática y valorizar con ello esa función social que cumple el Servicio de Ayuda a Domicilio puesto que, detrás de lo que aparentemente la sociedad puede ver como es un hogar limpio, existe mucha empatía y esfuerzo por sacar a adelante a personas que se han quedado esperando su triste desenlace.

En la antesala del final, el Capítulo V recogerá aquellas propuestas de actuación, puestas en común con un equipo de trabajadores/as sociales de este servicio, enfocadas a prevenir casos que puedan derivar a un aislamiento social de la persona mayor. Por ello nuestros esfuerzos se dirigirán a contribuir a la mejora de esta situación así como al reconocimiento de la figura y labor de las auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio en la superación de los problemas emocionales derivados del sentimiento de soledad.

Todos los referentes teóricos analizados que han permitido una mayor comprensión de esta situación quedan recogidos en la bibliografía utilizada, la cual se expondrá en el Capítulo VI y último de esta investigación.

Finalmente, bajo el título de Anexos, se exponen los diferentes guiones utilizados para la aplicación de las técnicas de recogida de datos seleccionadas en el trabajo de campo, concretamente un grupo focal realizado con personas mayores en un Centro de Convivencia, así como diferentes entrevistas a usuarios y auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio.



***"El secreto de una buena vejez no es otra cosa que un pacto honrado con la soledad".***

Gabriel García Márquez: Cien años de soledad, 1967.

# **INTRODUCCIÓN. PRESENTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO**

## **Capítulo I**

## 1. INTRODUCCIÓN. PRESENTACIÓN GENERAL Y JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO.

Ascensión es una señora de 85 años, aragonesa de toda la vida, que hace ya un tiempo viene teniendo ciertos problemas de movilidad tras sufrir un accidente en su propio domicilio. Vive sola en su casa de Zaragoza desde que enviudó de Laurio, su marido. Es atendida desde hace tres años por Lydia, auxiliar del Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal, durante cuatro horas semanales para realizar tareas de limpieza en el hogar y ayudarle con la compra. Este servicio le es de gran apoyo a la única hija de Ascensión, puesto que no puede atenderla diariamente por motivos de trabajo.

Desde hace unos meses el estado de salud de la usuaria ha desmejorado notablemente, algo que han podido percibir todos los que la rodean. Son varias las ocasiones en las que su hija ha solicitado un aumento de horas del servicio al trabajador social, quien en sus visitas también ha podido comprobar dicho empeoramiento. Nos ponemos en contacto con el Centro Municipal de Servicios Sociales donde nos dan vía libre para que se le aplique dicho aumento, dada su situación de necesidad actual. Sin embargo, algo con lo que no contaba la usuaria es que pudiera suponer un cambio de su auxiliar habitual puesto que Lydia, por su contrato laboral, no dispone de más horas libres. Cuando se comunica este hecho a Ascensión, se niega rotundamente a que se produzca ningún cambio; ella prefiere a Lydia antes que una mejor atención en su hogar.

Este no es el único caso que he podido observar durante mi Prácticum de Intervención realizado en el ámbito de personas mayores, concretamente en el Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Zaragoza. Son varios los usuarios que, cuando se producen situaciones que implican un cambio de su auxiliar (por ejemplo, un día de permiso laboral o una baja por enfermedad de la misma) prefieren no recibir servicio, o bien, aceptar la atención de una auxiliar sustituta, aunque siempre manifestando su deseo de que el regreso se

produzca lo más pronto posible. Frases como “no me la quitéis”, “la quiero como si fuera una hija”, o “es la única que me escucha y que me entiende” han sido habituales durante las visitas domiciliarias que he podido realizar durante cuatro meses en este servicio, sobre todo, viniendo de personas mayores quienes, en su soledad, la viven de una forma más intensa.

El sentimiento de soledad nos preocupa en mayor o menor medida a todos los seres humanos, pero parece acusarse más con el paso de los años. Para las personas mayores, la soledad se trata de una experiencia desagradable, que en muchos casos se acompaña de apatía, desinterés por la vida, vacío existencial y otro tipo de sentimientos negativos que influyen en gran medida en su bienestar psicológico.

En este sentido cobra especial relevancia, más allá de la realización del servicio en sí, los lazos afectivos que se crean entre usuario y auxiliar cuando se comparten experiencias de soledad. Es por ello que en el intento de dar respuesta a cómo viven, sienten y expresan este sentimiento, y partiendo de la base de que las relaciones sociales constituyen un componente importante de la calidad de vida en la vejez surge esta investigación, donde nos preguntamos en qué medida la auxiliar, durante sus horas de servicio, cubre esa necesidad de escucha, compartir y comprensión de los sentimientos que produce la soledad en las personas mayores, y qué supone emocionalmente para ellas el vínculo afectivo que se establece a través del contacto diario y su relación con la auxiliar.

A estas cuestiones trata de responder el presente estudio, ya que las cifras con las que trabajamos nos advierten del notable crecimiento del número de personas mayores que viven solas y, con ello, su situación de vulnerabilidad y riesgo social, dadas las consecuencias que de éstas se derivan.

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene una enorme importancia para este colectivo puesto que contribuye a que muchos mayores sigan viendo cumplida su voluntad de continuar en sus hogares, manteniéndose residencialmente

independientes y evitando tener que elegir otro tipo de alternativas de convivencia menos deseadas, como el traslado con sus familiares o la institucionalización.

Por esta razón, y para que las personas mayores que viven solas puedan envejecer dignamente en la comunidad, es necesario seguir contribuyendo al estudio de las emociones y las relaciones sociales en la vejez, dado que la expresión de sus sentimientos influye en gran medida en su seguridad, autoestima, y con ello, su salud y bienestar (YSERN DE ARCE 1999).

Los Servicios Sociales pueden intervenir ante las anteriores necesidades de diferentes formas, pero lo crucial es que en cualquier caso “están llamados a actuar no sólo ante las carencias en su manifestación individual, sino también cerca de las fuentes de donde normalmente emanan las soluciones” (CASADO 1991, p.67).

Dado el vacío documental existente sobre la temática a tratar, esta investigación pretende valorizar la función social que el Servicio de Ayuda a Domicilio cumple con las personas mayores, donde el acompañamiento emocional se constituye como una fuerte herramienta para la cobertura de sentimientos de soledad en la vejez. Sirva este estudio, realizado en el 4º curso de Grado de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de Zaragoza, para avanzar en un conocimiento más profundo sobre esta necesidad que permita asimismo, y mediante el desarrollo de unas propuestas de actuación, el establecimiento por parte de los poderes públicos de los instrumentos necesarios que les permitan mejorar esta situación, así como perfeccionar las prestaciones que los Servicios Sociales ofrecen siempre por y para una comunidad cada vez más envejecida y con mayores riesgos de aislamiento social.

Porque el vivir más años solamente será un logro y una conquista si ello va acompañado de una extensión de la calidad de vida de estas personas.

**La soledad en las personas mayores: Importancia de la relación afectivo - emocional del usuario con la auxiliar del Servicio de Ayuda a Domicilio**

### **1.1. OBJETO TEMA DE ESTUDIO Y OBJETIVOS A CONSEGUIR.**

En la actualidad la vejez, como fenómeno social, ha ido adquiriendo cada vez una mayor importancia. Los diferentes aspectos que engloba este término son objeto de estudio de numerosas investigaciones, ya no sólo por razones demográficas, donde España ocupa un lugar destacado entre los países más envejecidos del mundo; sino también por la creciente sensibilidad de la población ante situaciones sociales que presentan una cierta vulnerabilidad.

Acontecimientos que se producen a lo largo de esta última etapa, como son la pérdida de seres queridos o la aparición de enfermedades, hacen que la vejez sea uno de los periodos de la vida más susceptibles a los problemas afectivos (LATORRE POSIGO Y MONTAÑÉS RODRIGUEZ 2005), pues implican una ruptura con su vida anterior. Las dificultades más acuciantes a las que se enfrentan son, por lo general, problemas de salud, aislamiento y soledad, siendo esta última la circunstancia más negativa, pues además de influir en el bienestar de nuestros mayores (GIMENEZ LOPEZ 2000) provoca graves consecuencias emocionales para quien pasa por dicha situación (MADRIGAL MUÑOZ 2000)

En estos casos la familia cumple un papel fundamental, pues es uno de los pilares centrales en los que las personas mayores que viven solas pueden apoyarse para afrontar los momentos más difíciles del día a día siendo, a su vez, la máxima fuente de satisfacción que pueden encontrar en sus vidas. Sin embargo, cuando las circunstancias en este ámbito no son precisamente favorables (sea por ejemplo cuando no se tienen hijos, éstos viven en localidades lejanas o bien existen conflictos entre sí) producen un gran desánimo en las personas mayores y, por consiguiente, sentimientos de soledad.

Si pensamos en nuestros mayores no podemos obviar sus estados emocionales, pues constituyen un aspecto prioritario a tener en cuenta en el

cuidado y la atención de los mismos. Desde el Servicio de Ayuda a Domicilio se llevan a cabo tareas de atención personal y a la limpieza del hogar, pero todo ello implica un contacto diario de la auxiliar con el usuario y, por tanto, comunicación entre ambos. En su soledad diaria, donde a veces la única compañía puede ser una televisión o una radio, la asiduidad de una persona ajena a sus vidas puede convertirse en un puente de expresión de sus problemas, una salida a su rutina y, por tanto, una forma de preservar algunas vías de vinculación con lo social (dadas las restricciones que su estado de salud les puede llegar a imponer) para que sigan dotando de sentido a su existencia (PRIETO SANCHO *et. al.* 2009).

Es por ello que este estudio quiere dar mayor énfasis a los aspectos emocionales que se desprenden de las relaciones que se producen entre ellos, por lo que el tema a investigar es **la soledad en las personas mayores y la importancia de la relación afectivo - emocional del usuario con su auxiliar del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Zaragoza.**

Las visitas a domicilio realizadas en mi Prácticum de Intervención me permitieron observar que los usuarios que tenían una mayor vinculación afectiva - emocional con su auxiliar presentaban las siguientes características: **persona mayor con edades elevadas** y que **vive sola**, con un **estado de salud físico deficiente** y **una red sociofamiliar escasa**, en mayor o menor medida, **o nula**. Es por estas razones por las que buscan en su auxiliar una persona con la que compartir sus emociones y sentimientos, una persona que sea capaz de comprender su mundo y ofrecerle el cariño y afecto que tantas veces necesitan.

En este contexto particular se llevaría a cabo por parte de la auxiliar una de las funciones del Servicio de Ayuda a Domicilio, identificada como la "compañía y entretenimiento en el propio domicilio, velando siempre por la seguridad del usuario, sin que en ningún caso puedan prestarse tareas de carácter

**La soledad en las personas mayores: Importancia de la relación afectivo - emocional del usuario con la auxiliar del Servicio de Ayuda a Domicilio**

educativo-escolar<sup>1</sup>". La realización de este estudio nos llevaría a resaltar esta última función, aunque entendida de una manera más amplia.

Se parte de la idea de que dicha compañía, la cual en la práctica haría mayor hincapié en aspectos afectivo - emocionales, generaría una sensación de bienestar en las personas mayores que viven solas, puesto que dicha relación diaria convertiría a la auxiliar en una importante figura de apoyo emocional. La duración y frecuencia de este servicio influiría a su vez en la existencia de mayores y fuertes vínculos afectivos y, por tanto, en la posible aparición de dependencias emocionales de estas personas con su profesional, lo que implicaría la negación ocasional a la prestación del servicio o la resignada aceptación de auxiliares sustitutas durante las bajas laborales de su auxiliar habitual.

Asimismo, se considera que las personas mayores que viven solas destacarían como virtudes personales y profesionales de sus auxiliares la simpatía, la amabilidad, la escucha y la comprensión, siendo éstas características que denotarían que para los usuarios prevalece en cierta medida el apoyo y acompañamiento de tipo emocional sobre las tareas de atención higiénica o de limpieza en el hogar (siempre sin arrebatarse la importancia que merecen las mismas), que expresarían con virtudes como el orden, la limpieza o la responsabilidad.

La confirmación de estas premisas daría lugar a razones por las cuales esta función debería tener una mayor trascendencia no sólo en este servicio, sino en la sociedad en general, pues no podemos olvidar que detrás de dicho acompañamiento emocional se esconde un verdadero problema social, y es la existencia de personas mayores que viven y se sienten solas.

---

<sup>1</sup> ZARAGOZA. Ordenanza de la Ciudad de Zaragoza sobre prestaciones domiciliarias. *Boletín Oficial de Provincia*, de 19 de diciembre de 2009, núm. 290.

Para conseguir este fin, y en base a todo lo expuesto anteriormente, se plantean los objetivos a alcanzar en la presente investigación.

**Objetivo general:**

**A:** Indagar y analizar cómo viven y comparten el sentimiento de soledad las personas mayores que viven solas, usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Zaragoza, con su auxiliar, y la importancia de su relación de ayuda y apoyo emocional.

**Objetivos específicos:**

**A - 1:** Conocer y valorar la percepción de los usuarios en cuanto al Servicio de Ayuda a Domicilio y su significación socio-afectiva.

**A - 2:** Analizar el nivel de implicación emocional entre el usuario y la auxiliar del Servicio de Ayuda a Domicilio y la posible aparición de dependencias emocionales.

**A - 3:** Identificar las cualidades personales y profesionales prioritarias que los usuarios destacan que ha de tener una auxiliar del Servicio de Ayuda a Domicilio.

**A - 4:** Conocer y valorar la percepción de las auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio sobre el sentimiento de soledad de las personas mayores y los vínculos afectivo-emocionales que se crean con los usuarios.

De esta manera se pretende dar el primer paso para conocer el papel que desempeñan estas profesionales a lo largo del periodo final de la vida, en cuanto a cubrir el vacío afectivo que produce el sentimiento de soledad en la vejez, entendido éste como una experiencia subjetiva que nos permita acercarnos al mundo de los sentimientos y las necesidades más latentes en nuestros mayores.

**La soledad en las personas mayores: Importancia de la relación afectivo - emocional del usuario con la auxiliar del Servicio de Ayuda a Domicilio**



## 1.2. ENFOQUE METODOLÓGICO<sup>2</sup>.

### 1.2.1. Descripción de los métodos empleados.

Cuando hablamos de investigación social, enmarcada dentro de las Ciencias Sociales, nos centramos en aquel ámbito y campo de interés que es la sociedad, cuyo proceso de aplicación del método y de las técnicas se encuentra dirigido a la obtención de nuevos conocimientos, que busquen y traten de dar respuesta a aquellos problemas que surgen en la realidad social en la que dicha sociedad se encuentra inmersa (SIERRA BRAVO 1984). Podría decirse entonces que las Ciencias Sociales se interesan por el mundo interior de los individuos.

De acuerdo con la finalidad con que se aborda la respuesta al problema que se presenta, se trata de una **investigación social** que se interesa por la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos obtenidos a través del estudio realizado. Podría decirse que aspiraría a convertirse en una investigación aplicada, que busca el conocer para actuar sobre diferentes aspectos de la realidad social en la que nos movemos, en este caso, desde el Trabajo Social (ANDER-EGG 1995). Es por ello que la realización de esta investigación permite alcanzar una serie de objetivos últimos:

1. Conocer cómo viven y comparten las personas mayores que viven solas su sentimiento de soledad, así como de los aspectos afectivo-emocionales que se desprenden de su relación con la auxiliar del Servicio de Ayuda a Domicilio.
2. Aplicar en un futuro dicho conocimiento para mejorar los problemas derivados del sentimiento de soledad en estas personas, valorizando la

---

<sup>2</sup> Para realizar este capítulo se han tenido en cuenta el material académico proporcionado en las asignaturas de “Métodos y técnicas de investigación en Trabajo Social” por el profesor MARCO FABRE, M.; y “Métodos y técnicas de investigación cualitativa” por la profesora TOMAS DEL RÍO, E.M., de Grado en Trabajo Social.

función social que cumple el servicio mediante un acompañamiento de tipo emocional, el cual da cobertura a aquellas necesidades afectivas que surgen en el hogar, y que los hacen más vulnerables.

Con este estudio se conseguiría a su vez otro objetivo último, este de carácter académico, consistente en la puesta en práctica del aprendizaje obtenido por el alumno/a a lo largo de los cursos académicos de su Grado en Trabajo Social.

La peculiar naturaleza del objeto de estudio, el cual implica adentrarnos en dimensiones subjetivas del proceso de envejecimiento, exige realizar un acercamiento metodológico que permita una toma de contacto directo con las personas mayores que viven solas, por lo que se aborda una **metodología con un enfoque de tipo cualitativo**. Este enfoque nos permite poner mayor énfasis en la comprensión y la interpretación de las situaciones anteriormente planteadas, tal y como son percibidas por los propios protagonistas, buscando asimismo el verdadero significado de sus discursos a través de lo que queda latente y no centrándonos en la mera manifestación superficial de sus historias, todas marcadas por sus experiencias de soledad.

Lo subjetivo, lo emocional, la intimidad, constituyen realidades difícilmente cuantificables o cifradas, debido a la “insalvable mediación de las diferencias semánticas que ofrece la utilización del lenguaje existente para aludir a una realidad que en cada sujeto se encuentra determinada por lo genuino de su biografía”. (PRIETO SANCHO op. cit. 2009, 22). Se trata de acercarnos al mundo explicado por quienes lo viven, desde sus experiencias y apreciaciones.

### **1.2.2. Descripción de las herramientas empleadas.**

Para abordar en estos conocimientos, de acuerdo a los objetivos marcados en esta investigación, partimos de la base que durante el Prácticum de Intervención realizado en el Servicio de Ayuda a Domicilio de Zaragoza, se ha

llevado a cabo una **observación directa** de la situación explicada puesto que, a través de las visitas domiciliarias realizadas, se percibe una realidad de manera espontánea, sin interferencias, con naturalidad y sin ser provocada artificialmente, algo que más tarde permitió la identificación del problema a investigar. Ésta a su vez ha sido de tipo **no participante**, puesto que se han observado actitudes y comportamientos de las personas mayores que viven solas hacia sus auxiliares sin formar parte de dicha realidad social.

Por otro lado, la técnica que propicia un escenario más acorde a la comunicación y expresión de los sentimientos, guiados a su vez por el presente estudio, de las **personas mayores que viven solas** es la **entrevista semiestructurada**. Esta elección radica en el deseo de buscar un espacio de interacción cercano en el que poder construir, en la medida de lo posible, un escenario con el que alcanzar una mayor intimidad que genere confianza. De esta forma se establecen conversaciones mediante preguntas abiertas para que surjan las emociones, en base a lo que cada persona entrevistada entiende por su situación y la vivencia de sus experiencias de soledad con una persona ajena a su círculo familiar más cercano, como es la auxiliar de Ayuda a Domicilio. Con ello se pretenden alcanzar los objetivos específicos, puesto que se pretende conocer y analizar su percepción en relación a la cobertura de necesidades dentro de un plano emocional, las cualidades personales y profesionales prioritarias que como usuarios creen que debe tener una profesional de este servicio y, en base al análisis de sus discursos, conocer qué supone para ellos su relación afectiva con auxiliar, y cuál es su importancia.

Asímismo, y como es objeto de interés de este estudio conocer la visión que se tiene acerca de los vínculos afectivos creados a través de las relaciones de ayuda, se apuesta por la realización de **entrevistas semiestructuradas** a los otros actores protagonistas, que son las **auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio**. Esto nos ayuda a conseguir un conocimiento específico del que se carece, una realidad que mucha gente obvia y que desde este estudio se pretende manifestar como es su papel en la vida de estas personas.

Para que los discursos recogidos hasta el momento nos abran las puertas al conocimiento de esta determinada situación se ha utilizado la técnica de **análisis textual y temático**, con la cual poder analizar e interpretar los datos obtenidos no sólo de manera directa y expresa, sino también de todo aquello que queda latente y oculto en ellos y a lo cual hay que darle un significado (ANDRÉU ABELA, 2002), más aún cuando hablamos de emociones y sentimientos.

De esta forma, y mediante la aplicación de todas estas técnicas, intentamos valorar y diagnosticar la significación emocional de este servicio para los usuarios, más allá de la realización de tareas de atención personal o de limpieza del hogar.

Para afrontar el último tramo, y de acuerdo al interés por la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos obtenidos a través del estudio realizado, se lleva a cabo la técnica del **grupo de contraste** con profesionales del Trabajo Social sobre la base del análisis realizado, en la consideración de que su trayectoria y experiencia profesional puede ser de gran utilidad para tal fin. Aunque no se realice un proyecto de intervención como tal, dado el alcance del mismo y sus limitaciones en el tiempo, se lanzan una serie de propuestas de actuación (debatidas y consensuadas con estos expertos) que ayuden a mejorar la situación de la que partimos.

Es por esta razón por lo que, de manera complementaria a las anteriores técnicas, se ha apostado por la realización de un **grupo focal con personas mayores que viven solas, con vida social activa, pero susceptibles de vivir la situación y sentimientos de soledad en un futuro cercano**. La aplicación de esta técnica, realizada en primer lugar, no sólo permite consolidar una serie de aspectos a tener en cuenta en el diseño de las entrevistas a realizar, sino que también ayuda a lograr un conocimiento más profundo de la situación emocional por la que pasan las personas mayores que viven solas, cuyas escasas limitaciones físicas y su buen estado de salud

general no les hace experimentar su soledad de forma tan aislada como la pueden vivir algunos usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio. Este grupo focal se desarrolla en un Centro de Convivencia para Mayores, para indagar sobre sus principales miedos e incertidumbres, problemas y necesidades que, entrados en la vejez, les convierten en personas vulnerables, o pueden llegar a serlo en el mañana, y entender sin restricciones cómo se vive la soledad en estos años.

### **1.2.3. Trabajo de campo.**

El hecho de diseñar una investigación social implica, ante todo, una toma de decisiones; decidir supone elegir, seleccionar entre diferentes opciones posibles. La propia formulación del problema conlleva un proceso selectivo: este estudio se centra en una situación dada, en unos objetivos establecidos y en unas preguntas de investigación. Asimismo, se deben tomar decisiones muestrales bajo criterios de *heterogeneidad* y de *accesibilidad*, considerando y teniendo en cuenta los recursos disponibles. (VALLÉS MARTÍNEZ 1997)

Estas decisiones han de tomarse en todo momento en relación a un determinado contexto poblacional, geográfico y temporal.

#### ***Contexto poblacional:***

Como ha quedado reflejado a lo largo del estudio nuestro universo de estudio son **las personas mayores**, entendidas estas como aquellas personas que se encuentran en la etapa de la vejez, y que ésta implica un conjunto de cambios morfológicos, funcionales y psicológicos, que el paso del tiempo ocasiona de forma irreversible, y que no se produce de forma repentina por el mero hecho de alcanzar una determinada edad o cambiar de situación laboral o administrativa.

Para delimitar esta población, nuestras unidades de observación son personas mayores, usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio, con edades comprendidas entre los 75 y 85 años y que viven solas.

### ***Contexto geográfico:***

La ciudad de Zaragoza, lugar donde se desarrolla el Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal y que da cobertura a las necesidades de atención personal y de higiene del hogar de nuestra población objeto de estudio, es el escenario donde se enmarca esta investigación.

### ***Contexto temporal:***

El estudio se centra en el análisis de la situación descrita en el momento actual. Se trata de una realidad muy distinta a décadas anteriores, puesto que la familia y la red social que engloba a las personas mayores en nuestro presente poseen unas características propias influidas por el contexto en el que nos encontramos: cambios en la pirámide de población, cambios en el modelo de familia y la incorporación progresiva de la mujer al mercado de trabajo han introducido nuevos factores ha tener en cuenta en el cuidado y atención de estas personas.

A todas estas decisiones en el diseño de la investigación le siguen otras no menos importantes, y que son necesarias para la aplicación de las técnicas cualitativas anteriormente descritas. Una de ellas es la selección de un **muestreo de tipo no probabilístico**, en este caso, **intencional**: se escogen de forma directa e intencionada a los individuos que por sus diferentes experiencias se consideran los más idóneos de la población a estudiar, guiándonos en todo momento por el objetivo general de esta investigación. Destacar que dadas las características de ésta, no podemos hablar de representatividad.

En base a ello, los **criterios de selección** de los informantes así como el **tamaño de la muestra** para el desarrollo de cada técnica son los siguientes:

- **Grupo focal de personas mayores:**

- Usuarios del Centro de Convivencia de Mayores de Miralbueno.
- De edades iguales o mayores de 65 años.
- Que vivan solos en sus hogares.
- Buen estado de salud mental.
- Estado de salud físico aceptable.

La **muestra** la conforma un grupo de seis usuarios de este centro.

- **Entrevistas semiestructuradas de personas mayores:**

- Usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal de la ciudad de Zaragoza.
- Como se ha detallado en el contexto poblacional, que tengan edades comprendidas entre los 75 y 85 años y vivan solos en sus hogares.
- Buen estado de salud mental.
- Red sociofamiliar.
  - Óptima.
  - Baja.
  - Más red social que familiar.
  - Más red familiar que social.

La **muestra** la conforman cuatro usuarios de este servicio, por lo que se realizan cuatro entrevistas en el propio domicilio de estas personas.

- **Entrevistas semiestructuradas con auxiliares:**

- Que trabajen en el Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal de la ciudad de Zaragoza.

La **muestra** la conforman dos auxiliares de este servicio, por lo que se Se realizan dos entrevistas, fuera de todo lo que rodea este servicio.

- **Grupo de contraste con expertos:**

- Que trabajen en el Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal de la ciudad de Zaragoza.
- Que sean Diplomados en Trabajo Social.

La **muestra** la conforman un grupo de seis trabajadores sociales de este servicio.

Solo una vez abordadas todas estas cuestiones es posible la aplicación práctica de estas técnicas, en busca de aquellas necesidades subjetivas que se desprenden de los sentimientos de soledad en la vejez y que, en definitiva, es necesario investigar.



# **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA - CONCEPTUAL**

## **Capítulo II**

## 2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA - CONCEPTUAL.

### INTRODUCCIÓN: EL ENVEJECIMIENTO COMO PROCESO VITAL.

El envejecimiento de la población en los países desarrollados se ha convertido en un tema principal de atención, ya que más allá de la dimensión estrictamente demográfica, preocupa tanto sus efectos políticos, económicos como sociales.

En las últimas décadas nuestro país ha vivido la intensificación de este proceso por dos razones: el descenso de la natalidad, por una parte, que hace disminuir el número efectivo de jóvenes; y la prolongación de la esperanza de vida así como el aumento de la longevidad, por otra parte, que induce un crecimiento de la población de mayor edad (GONZÁLEZ, 2001).

Dadas las circunstancias actuales en las que nos encontramos el **envejecimiento**, considerado como “la etapa del ciclo vital que empieza alrededor de los sesenta y cinco años y que finaliza con la muerte” (TRIGUEROS 2006, p. 146), cobra un nuevo sentido. Más bien, debería entenderse como “el conjunto de cambios morfológicos, funcionales y psicológicos, que el paso del tiempo ocasiona de forma irreversible en los seres vivos”, y que no se produce de forma repentina por el mero hecho de alcanzar una determinada edad o cambiar de situación laboral o administrativa (alcanzar la jubilación). De hecho, aunque se trata de un proceso universal “presenta una gran variabilidad individual” ya que todos no envejecemos al mismo tiempo ni de la misma forma. Sería así una fase más de nuestra vida, que posee unas características propias que se presentan “de forma progresiva en función de factores intrínsecos individuales (genéticos o hereditarios), actitudes personales, y circunstancias que han rodeado nuestra vida” (MARÍN CARMONA 1999, p. 120). Todo ello nos hace pensar que, realmente, envejecemos tal como vivimos.

Todo proceso evolutivo implica cambios y, en consecuencia, adaptación. Son muchos los autores los que han investigado y tratan de estudiar el grado de relevancia de las emociones en cuestiones básicas para la comprensión del proceso de envejecimiento, como son los procesos cognitivos, la salud y los procesos de adaptación, en los cuales presenta un papel muy importante. Existen evidencias de que las emociones se encuentran estrechamente relacionadas con la percepción que la persona mayor tiene de su momento existencial, como con las posibilidades de comprender y dar respuesta de manera satisfactoria a los distintos cambios que se producen a lo largo de estos años (PRIETO SANCHO *et al.* 2009). Acontecimientos como la pérdida de seres queridos, el declive de sus capacidades físicas y psíquicas con el paso de los años y su progresiva desvinculación con el entorno tienen como consecuencia, entre otras, que muchas personas mayores vivan y se sientan solas.

## 2.1. LA SOLEDAD EN LA VEJEZ.

En Aragón, según datos del Censo de Población y Viviendas del Instituto Nacional de Estadística (INE) en el año 2001, más de 52.000 personas mayores de sesenta y cinco años vivían solas en sus hogares, independientemente de su estado civil, cifra que aumentó a más de 18.000 personas en tan sólo diez años. En la provincia de Zaragoza, la cifra ascendía a más de 36.000 personas (23.300 personas en 1991), de las cuales 8.000 serían hombres y 27.000 serían mujeres (4.500 y 18.800 respectivamente en 1991), de forma aproximada (Instituto Nacional de Estadística 2001). Estas cifras nos advierten del importante crecimiento del número de personas mayores que viven solas y, con ello, su situación de vulnerabilidad social dadas las consecuencias que de ésta se derivan.

La **soledad**, en su faceta más negativa, constituye uno de los principales problemas que afectan cotidianamente a aquellos mayores que habitan en hogares unipersonales, siendo ésta interpretada como consustancial al tipo de

vida que llevan a cabo (LÓPEZ DOBLAS 2005). Para comprender este hecho es preciso distinguir entre:

- Soledad objetiva: Tiene que ver con el hecho de estar sólo, asociándose al aislamiento y la falta de compañía temporal o permanente.
- Soledad subjetiva: La padecen los mayores que se sienten solos. Se trata de "un sentimiento doloroso y temido, que se incrementa con la edad", (MADRIGAL MUÑOZ 2000, p. 2) siendo esta la razón de que no sea una situación buscada, sino más bien impuesta por la situación personal de quien la sufre.

No obstante, y pese a esta distinción, ambas están relacionadas, sobre todo en los casos en los que estas personas viven solas en sus domicilios.

En una encuesta realizada por IMSERSO, en el año 2006, detectó que el 59,2% de las personas mayores españolas que vivían solas habían experimentado ese sentimiento de soledad en las semanas anteriores a ser entrevistadas; mientras todos, por lo general, reconocieron haberla sentido dentro de sus hogares unipersonales (ABELLÁN GARCÍA *et al.* 2007).

En este sentido, cobra especial relevancia la propia percepción que las personas mayores tienen sobre la soledad, definiéndola ellas mismas como "un sentimiento de vacío y tristeza que viene dado por la pérdida de amigos, conocidos y/o familiares cercanos; la ausencia o falta de contactos sociales y/o familiares, por no tener familia o que ésta viva lejos; y la creencia generalizada de no ser importantes ni útiles para nadie." (HERRERA 2004, p. 5)

Muchas veces, la concurrencia de soledad y un estado deficiente de salud hace que estas personas "se perciban cada vez menos capacitadas para continuar con su autonomía y propia independencia en el domicilio, lo que debilita su entereza" (LÓPEZ DOBLAS 2005, p. 188) y "lleva a la persona

mayor a una posición depresiva de la que es difícil rescatarle” (DE LA GÁNDARA MARTÍN 1995, p. 23).

En la vejez una buena **salud** es sinónimo de autonomía e implica la posibilidad de poder llevar a cabo una vida independiente. Esta se convierte así en una de las principales preocupaciones de las personas mayores, quienes son “particularmente sensibles a la ansiedad relacionada con la salud o con cualquier situación vital que pueda generar potencialmente alguna pérdida en su control real o percibido sobre su propia vida y circunstancias vitales” (NUEVO BENÍTEZ *et al.* 2003, p. 350). Aunque no es la única de sus inquietudes, claramente ocupa un lugar destacado en sus pensamientos, algo que precisan expresar y compartir.

Todo ello nos hace meditar sobre la importancia del otro para mejorar esta situación dado que la propia definición que nos ofrecen, ese sentimiento de vacío y tristeza, guarda una estrecha relación con la compañía de otras personas y la necesidad de un apoyo social correcto.

## 2.2. NECESIDADES AFECTIVO-EMOCIONALES EN LA VEJEZ.

Por **necesidad** entendemos “un estado de carencia, de falta de aquello que es útil y necesario para el desarrollo de la persona. Ésta se expresa a través de deseos explícitos o no mediante el lenguaje, gestos o actitudes, y su no satisfacción conduce a la frustración” (TRIGUEROS 2006, p. 2). Las **necesidades afectivo-emocionales** tienen que ver con el hecho de amar, ser amado, gozar de compañía, sentir que es respetado y respetar a los demás. Las personas necesitan muestras de afecto y cariño, recibir reconocimientos, que se les escuche y se les comprenda para poder dar sentido a su existencia (Mc KAY 2005).

Según un estudio de factores psicosociales presentes en la Tercera Edad, la necesidad de ser escuchados por la familia y la comunidad es una de la más

destacadas por los mayores, la cual puede estar influenciada por la rapidez de la vida moderna, la falta de tiempo, los problemas intergeneracionales así como la carencia de afecto y comprensión. Los sentimientos de soledad y aislamiento social, identificados por el 97% de los sujetos encuestados, se explican por la disminución de contactos familiares e interpersonales. Se produce así un temor generalizado a enfermarse y a la pérdida de familiares o amigos, lo que hace manifestar sentimientos de intranquilidad, desasosiego y tristeza (FERNÁNDEZ BRAÑAS 2001).

La **escucha activa** crea un ambiente de comprensión y respeto mutuo, que propicia la búsqueda de alternativas a los problemas de nuestros mayores. La necesidad de escucha implica por parte del receptor mostrarse interesado en escuchar y apoyar a la otra persona, estar dispuesto a reservarle un tiempo para llevar a cabo este ejercicio abierto a una aceptación plena y empática, sin crítica ni juicios previos. Sólo así se consigue cubrir esa necesidad de **comprensión**, de encontrar como naturales los actos o sentimientos de nuestros mayores y entenderlos desde su misma posición, lo cual les reconforta y les produce alivio, serenidad y paz interior (VOLI 2010).

El **afecto** es otra necesidad afectivo - emocional inherente al ser humano. La soledad, la falta de compañía y la carencia de afecto van en muchas ocasiones de la mano, siendo esta unión un verdadero problema para la persona que vive sola. Ésta les despoja de motivación y les llena de un vacío interno capaz de generar desequilibrios comportamentales y un gran daño emocional, que puede conducir al aislamiento de la persona y, con ello, a la depresión (LE HAYE 2002).

#### Importancia del lenguaje no verbal en la expresión de estas necesidades.

En este sentido el lenguaje no verbal se convierte en un tipo de comunicación a destacar en la expresión de estas necesidades. El intercambio de mensajes que se producen entre la persona mayor y el receptor, al no estar

tan sometida al control consciente como en la comunicación verbal, transmiten una información más poderosa y precisa que las palabras. Nuestro oído, nuestra vista y nuestro tacto son capaces de percibir las emociones y los sentimientos. Las miradas, los gestos, los suspiros, los sollozos o simplemente una respiración fatigosa nos pueden dar señas de las necesidades que estas personas no verbalizan (VARELA CURTO *et al.* 2009). Se torna importante prestar atención a este tipo de mensajes, tanto como a las palabras, para saber detectar este tipo de necesidades, muchas veces latentes en los individuos.

### 2.3. CAMBIOS EN LA RED SOCIOFAMILIAR Y NUEVOS AGENTES DE APOYO SOCIAL.

Dentro del entorno de la persona mayor sus **redes sociales**, definidas como “el conjunto de sujetos y grupos vinculados por uno o más tipos específicos de relaciones entre ellos”, son las encargadas de actuar ante dichas necesidades y brindarle el apoyo social que precisa, y “que incide en gran medida en el mantenimiento y mejora de su bienestar individual” (AGUIRRE AZTIRIA Y GÁRATE OLAZABAL 2000, p. 173) tanto físico como psicológico. Desde el momento en que la red social de la persona mayor le está proporcionando ayuda, sentimiento de saberse querido, autoestima y acompañamiento afectivo emocional (en cuanto a la expresión, escucha y comprensión de sus problemas), esa red le está proporcionando apoyo social.

El **apoyo social** es definido así por la “presencia o ausencia relativa de recursos de apoyo psicológico provenientes de otras personas significativas, las transacciones interpersonales que implican la expresión de afecto positivo, la afirmación o respaldo de los valores y creencias de las personas y/o la provisión de ayuda o asistencia” (PÉREZ BILBAO 1997, p. 1). Éste posee cuatro dimensiones fundamentales que explicarían su tipología:

- Apoyo emocional: Tiene que ver con la empatía, el cuidado, el amor y la confianza. Se consolida como uno de los más importantes. Se refiere al sentirse querido por las personas allegadas, relacionarse con ellas, expresarles no sólo sus opiniones y puntos de vista, también sus sentimientos, lo que implica expresiones de afecto.
- Apoyo instrumental: Comprende la ayuda material, fundamentalmente, en situaciones problemáticas que no pueden resolverse por sí mismo.
- Apoyo empático: Relacionado con la auto-afirmación, autovalidación, recepción de retroalimentación y de comparación social para saber cómo evaluar las cosas.
- Apoyo informativo: Orientado a la solución de problemas concretos y situaciones difíciles mediante la colaboración de personas que le den consejos y sugerencias (CUADRADO GUIRADO, *et al.* 2007).

Asimismo, existen ciertas formas de entender y comprender este apoyo social bien por la influencia de nuestras percepciones, el momento en que se produce o las fuentes de donde emana esta ayuda. Por ello es conveniente diferenciar entre:

1. El *apoyo percibido*, siendo ésta la percepción de apoyo que los mayores mantienen sobre sus relaciones sociales; y *apoyo recibido*, tratándose del apoyo real que se produce entre la persona y su entorno.

2. El *apoyo cotidiano* y el que se recibe *en situaciones de crisis*, matiz que resulta clave para explicar los efectos del apoyo social, para saber hasta qué punto las relaciones sociales son capaces de fomentar el bienestar y proteger contra la enfermedad.



3. Ámbito en el que se produce o puede producirse este apoyo. (GRACIA y HERRERO 1995)

Durante la vejez, la red social de la persona mayor ha sufrido una gran transformación debido principalmente a cambios experimentados a lo largo de su vida. La reducción de los recursos personales de acción y las opciones evolutivas disponibles hacen que en esta etapa se tienda a favorecer la acomodación como forma de adaptación a las nuevas situaciones que deben hacer frente (MELÉNDEZ MORAL *et al.* 2007).

Cuando sufren problemas de salud, ya sea derivados de la edad, la discapacidad o la enfermedad, el apoyo social recobra en esta etapa su papel más importante, pues todo se vive con mayor intensidad.

Por un lado, este apoyo puede provenir de una fuente informal, entendida así como “las interacciones entre un miembro de la familia (generalmente son familiares los proveedores principales de apoyo) que ayuda a otro de manera regular (diariamente o con una intensidad cercana a la anterior) realizar actividades que son necesarias para llevar una vida independiente” (PEREZ SALANOVA y YANGUAS LEZAUN 1998, p. 95).

La **familia** se constituye así como el espacio socio-afectivo que más posibilidades de apoyo puede ofrecer a sus miembros en cualquier etapa de la vida, sobre todo en la vejez. Las **amistades**, después de la familia, ocupa un segundo lugar en importancia dentro de la estructura relacional de los mayores, constituyendo a su vez un recurso fundamental en la obtención de apoyo social. En los momentos vividos a lo largo de estos años, sobre todo tras el enviudamiento, estas personas necesitan recibir grandes muestras de apoyo afectivo y emocional. Es fundamental que sientan a alguien a su lado con quien poder desahogar su pena y, que a la vez, le anime y aliente para afrontar tan dura situación, siendo una manera clara de prevenir la aparición de sentimientos de soledad (IGLESIAS DE USSEL 2001).

De estos dos recursos el apoyo de la familia sin duda es el más considerado, pues hace que estas personas se sientan seguras, protegidas, les evita aislarse de su entorno y favorecen su sensación de bienestar y autoestima (IZAL FERNÁNDEZ DE TROCÓNIZ *et al.* 1997).

Por otro lado, cuando se viven situaciones en las que no es posible este tipo de apoyo y se precisa ayuda para poder permanecer en sus hogares, los proveedores de ese apoyo social ya no sólo son personas conocidas de su red social sino de otro tipo de agentes (AGUIRRE AZTIRIA Y GÁRATE OLAZABAL 2000) que provienen una fuente formal, una organización burocrática que se establece para alcanzar una serie de metas en ciertas áreas determinadas a través de la actividad de diferentes profesionales (GUZMÁN *et al.* 2003) como son de los Servicios Sociales.

Los Servicios Sociales, dentro del ámbito de la Tercera Edad, tratan de normalizar las condiciones de vida de las personas mayores, contribuyendo a su vez a mantenerlas en su entorno en las mejores condiciones y durante el mayor tiempo posible a través de sus servicios.

#### **2.4. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO; SU SIGNIFICADO, FINALIDAD Y FUNCIONES.**

Como recoge la Ordenanza de la Ciudad de Zaragoza sobre prestaciones sociales domiciliarias, el **Servicio de Ayuda a Domicilio** ofrece a nuestros mayores “la prestación continua de una serie de atenciones y/o cuidados de carácter personal, doméstico y psicosocial a los individuos y unidades de convivencia en su domicilio cuando se hallan en situaciones en las que no sea posible la realización de sus actividades habituales”. De esta forma, brinda a las personas mayores que viven solas el soporte personal necesario para desarrollar actividades básicas de la vida diaria, retrasando lo máximo posible su institucionalización y, con ello, el hecho de que tengan que abandonar su medio habitual de vida.

**La soledad en las personas mayores: Importancia de la relación afectivo - emocional del usuario con la auxiliar del Servicio de Ayuda a Domicilio**

Los trabajadores/as sociales de los Centros Municipales de Servicios Sociales son, en este caso, los encargados de establecer las directrices que configuran este servicio. Una de las funciones que llevan a cabo es la de determinar el periodo de concesión así como las horas que van a ser prestadas a cada usuario, de acuerdo a la valoración realizada de sus necesidades. Sin embargo, son los trabajadores/as sociales de las empresas encargadas de su gestión los que se encargan de adecuarlas al trabajo y horarios de sus auxiliares, para garantizar el mejor servicio.

De esta forma, y centrándonos en las personas mayores, los usuarios son dados de alta en el Servicio de Ayuda a Domicilio como:

- Usuarios de SAD (Servicio de Ayuda a Domicilio): También llamado SAD preventivo, atiende a las necesidades domésticas y del hogar durante seis horas semanales máximas y flexibles. Su periodo es semestral y prorrogable de oficio siempre y cuando persistan las condiciones iniciales.
- Usuarios de SAAD (Causas sobrevenidas): Tiene un máximo de 220 horas anuales desde la fecha de alta para que se preste el servicio de manera urgente, y con una atención más especializada, de carácter personal. También atiende a los usuarios del antiguo Programa Respiro o servicio de Apoyo al Cuidador del Ayuntamiento de Zaragoza, ahora incluido dentro del propio Servicio de Ayuda a Domicilio como SAAD.

Por lo general, los mayores que viven solos en sus hogares suelen ser usuarios de SAD aunque, en algunos casos, también los hay de SAAD. Dentro de este último grupo, y como se ha hecho referencia anteriormente, podemos encontrar<sup>3</sup>:

---

<sup>3</sup> Información obtenida tras mi experiencia en el Prácticum de Intervención en el Servicio de Ayuda a Domicilio de Zaragoza, en el año 2012.

- Personas mayores dadas de alta en SAAD desde los CMSS, con un servicio de atención personal temporal, y un máximo de 220 horas, improrrogables en doce meses desde su fecha de inicio. El horario así como el número de horas semanales se ajustan a las peculiaridades de cada caso.
- Usuarios que provienen del antiguo Programa Respiro, quienes han pasado a ser atendidos como usuarios de SAAD desde el Servicio de Ayuda a Domicilio. En estos casos se mantienen las condiciones en las que los mayores estaban atendidos, tanto en número de horas como en tipo de servicio prestado, siempre y cuando persistan las circunstancias por las que se les dio de alta en el anterior programa, ahora ya como usuarios de SAAD.

En ambos casos, el servicio mínimo diario prestado es de una hora continua, teniendo un máximo de hasta diez horas semanales<sup>4</sup> para atender las necesidades de nuestros mayores.

Dichas necesidades se materializan en dos tipos de atención a las actividades de la vida diaria, realizadas por las auxiliares de Ayuda a Domicilio, y que comprenden las siguientes tareas:

➤ *De atención a las necesidades domésticas del hogar.*

- Limpieza cotidiana de la vivienda.
- Limpieza general del domicilio en casos específicos de necesidad determinada por el trabajador social del centro Municipal de Servicios Sociales.

---

<sup>4</sup> Cuando las horas de prestación superen las diez horas semanales será preciso un informe del Trabajador Social correspondiente, que justifique tal servicio.

- Recogida, lavado, repaso y planchado de ropa, siempre y cuando el beneficiario de la prestación disponga de lavadora y plancha.
- Compra y cocinado de alimentos y limpieza de vajillas.
- Colaborar en la ingestión de alimentos y en la vestimenta de las personas en situación de dependencia.
- Reparación menor de utensilios domésticos y de uso personal cuya necesidad de arreglo se presente de modo imprevisto y que el usuario por sus limitaciones no pueda arreglar, siempre y cuando no se precise para ello la intervención de un profesional especialista.

➤ *De atención personal.*

- Movilización y tareas de aseo e higiene habitual de los usuarios, sin que en ningún caso puedan prestarse tareas de carácter sanitario, excepto la ayuda en la ingestión de medicamentos prescritos. Queda terminantemente prohibido realizar curas de cualquier tipo, así como administración de alimentos o medicamentos vía intramuscular, intravenosa o similares.
- Compañía y entretenimiento en el propio domicilio, velando siempre por la seguridad del usuario, sin que en ningún caso puedan prestarse tareas de carácter educativo-escolar.
- Compañía y gestiones en traslados fuera del domicilio: centro de día, visitas médicas, visitas a la familia, centros escolares, etc., así como recogida y entrega de documentos de forma esporádica.
- Promoción de hábitos personales y sociales.

- Asesoramiento, seguimiento y tratamiento social.
- Desarrollo de habilidades para las actividades de la vida diaria en los propios usuarios.

#### **2.4.1. Relación de ayuda y componente afectivo-emocional: La figura de la auxiliar del Servicio de Ayuda a Domicilio.**

Si pensamos por un momento en el número de horas prestadas así como en el tipo de atención ofrecida a lo largo del tiempo desde el momento en que se da de alta a los usuarios, vemos hasta qué punto puede ser importante el componente afectivo-emocional que se desprende de la relación de ayuda que se crea entre las auxiliares, en este caso, y las personas mayores que viven solas.

Por **relación de ayuda** entendemos “aquella en la que uno de los participantes intenta hacer surgir, de una o de ambas partes, una mejor apreciación y expresión de los recursos latentes del individuo y un uso más funcional de éstos” (NAVARRO GARCÍA *et al.* 2010, p. 64) Para establecer la misma se pueden llevar a cabo diferentes técnicas entre las cuales, el apoyo se convierte en la más fundamental, pues consigue que los usuarios se sientan mejor, más fuertes y confortables.

Según Trigueros *et al.* (2006) entre las clases de apoyo que puede ofrecerle, cabe destacar:

- La protección: Se trata de una fase de escucha abierta sobre los problemas que tiene el usuario.
- Aceptación y validación: Intenta conseguir que los usuarios perciban que la auxiliar les apoya estableciendo una relación de empatía, de confianza en ellos mismos.

**La soledad en las personas mayores: Importancia de la relación afectivo - emocional del usuario con la auxiliar del Servicio de Ayuda a Domicilio**

Sin embargo, y como dicen estos autores, el apoyo a una persona no debe crear falsas expectativas sobre la situación real de la misma ni crear dependencias. En este sentido podría crearse una **dependencia emocional**, la cual se entiende como “un patrón persistente de necesidades emocionales insatisfechas que se intentan cubrir desadaptativamente con otras personas.” (CASTELLO BLASCO 2012, p. 17) En realidad, lo que sucede es que se coloca la felicidad de la propia persona en las manos de los demás, por lo que se genera un gran miedo a las pérdidas así como al rechazo de aquellos que consideramos queridos. El hecho de cruzar de una línea a otra viene dado por el riesgo que supone el exceso de implicación emocional en la relación entre usuaria y, este caso, auxiliar.

El Servicio de Ayuda a Domicilio, como se ha detallado anteriormente, además de llevar a cabo tareas de atención a la dimensión higiénica de la vivienda, cumple con una función de compañía y entretenimiento en el propio domicilio, que se encuadraría dentro de las tareas de atención personal.

Esa compañía en el hogar, sobre todo en los casos de las personas mayores que viven solas, no puede olvidar atender su dimensión psicológica y social, dado que supone un acercamiento al mundo emocional del propio usuario y, con ello, al conocimiento de su personalidad y a la comprensión de su situación y problemas (NAVARRO GARCÍA 2010). Este apoyo se centraría, por tanto, en acompañamiento de tipo afectivo - emocional.

Las **emociones** son una parte sustancial de la vida humana. Continuamente las experimentamos pero pocas veces nos paramos a reflexionar sobre lo que significan y cómo influyen tanto en el pensamiento como en el comportamiento.

La emoción puede ser definida como “un conjunto de respuestas o procesos activados por un estímulo desencadenante. Sería entonces un fenómeno relativamente aislado en el tiempo, que experimentamos con independencia de

nuestra voluntad y que se produce con respecto a una situación, objeto, o persona concreta que es personalmente relevante” (CUADRADO GUIRADO, 2007, p. 298)

Dentro de los fenómenos afectivos que se producen, Bisquerra Alzina (2009) distingue entre emociones agudas y estados de ánimo. Las primeras se caracterizan por su brevedad, siendo difícil que puedan durar semanas o meses. Sin embargo, los sentimientos y los estados de ánimo sí pueden hacerlo.

El autor define los episodios emocionales como algo más duradero que una emoción, siendo “diversos estados emotivos que se suceden y que se ligan a un mismo acontecimiento. Un suceso determinado puede hacer sentir una multiplicidad de emociones, que a veces se confunden y pueden ser vividas como una sola.” De esta forma, un episodio emocional que se alarga puede convertirse en un sentimiento. Éste coincide con el componente cognitivo de las emociones, pues se trata de una vivencia y representación subjetiva de los estímulos o acontecimientos que se producen. Los sentimientos se inician con las emociones y tiene una duración mayor, de hecho, algunos pueden durar toda la vida.

En este sentido, las emociones que sienten las personas mayores son las mismas que las del resto de personas. Sin embargo, la diferencia se centra fundamentalmente en cuestiones como el control de las mismas y su intensidad (GARCÍA y ELLGRING 2004).

Una de las emociones más fuertes vividas en la vejez vienen ligadas al sentimiento de soledad, el cual representa en muchas ocasiones una incapacidad para estar consigo mismo y asumir de manera constructiva la soledad, inevitable e inherente a la vida del ser humano (CALLE 1998). Este hecho, en una etapa tan característica como la vejez, convierte a nuestros mayores en una población especialmente vulnerable.



En los últimos años nos encontramos ante nuevas necesidades ligadas al envejecimiento demográfico, las cuales se acentúan con la pérdida de permanencia y posibilidades de ayuda de las familias (anteriormente las principales proveedoras de cuidados en la vejez), donde todos sus miembros suelen estar comprometidos en un horario laboral o educacional. Cuando las personas que hoy han sobrepasado los 65 años de edad formaron su propia familia, la tradición dictaba el uso de que los mayores serían cuidados por sus descendientes como parte de una ley natural. Esa incertidumbre social originaba que cada nacimiento de un hijo y, sobre todo, de una hija viniera acompañado, entre otros sentimientos, por una especie de garantía de atención en los años que comprende la vejez. Pero el devenir de las cosas ha frustrado estas expectativas, por lo que muchas personas mayores han descubierto ya en una edad tardía los aspectos que por un lado la independencia les facilita, pero que por otro lado les arrebatata como es el calor de la compañía en el hogar (IMSERSO 2004).

En definitiva, tal y como se ha venido constatando, la transformación social vivida en los últimos tiempos ha llevado a una reconfiguración en la red sociofamiliar de la persona mayor, dando lugar a la emergencia de nuevos agentes de apoyo formal en vistas a cubrir las necesidades básicas de esta población. Más allá de la cobertura de las necesidades básicas de carácter más instrumental, una de las principales necesidades de las personas mayores, y consideradas como un derecho a ser atendidas guardan relación con el sentimiento de soledad vivido.

En este sentido el Foro Mundial de ONG's sobre envejecimiento, realizado en Madrid en el año 2002, destacó como uno de los **derechos de las personas mayores** "la atención de su salud, la cual debe ser contemplada desde una perspectiva integral y teniendo en cuenta los problemas sociales que afectan a las personas mayores y que tienen incidencia en los problemas de salud". Uno de esos problemas sería el sentimiento de soledad pues, como se ha detallado anteriormente, influye en gran medida en su bienestar.

Esto genera una responsabilidad que debe ser afrontada por la comunidad: ofrecer un apoyo social, y sobre todo emocional, a las personas mayores que viven solas, que refuerce el proporcionado por las familias o que lo cubra en aquellas situaciones en las que nuestros mayores quedan desprovistos de ayuda en su círculo más cercano, convirtiéndolos en un colectivo sobre el cual es importante actuar, proteger y cuidar.

# **LA SOLEDAD EN LAS PERSONAS MAYORES: IMPORTANCIA DE LA RELACIÓN AFECTIVO - EMOCIONAL DEL USUARIO CON LA AUXILIAR DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**

## **Capítulo III**

### **3. LA SOLEDAD EN LAS PERSONAS MAYORES: IMPORTANCIA DE LA RELACIÓN AFECTIVO - EMOCIONAL DEL USUARIO CON LA AUXILIAR DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.**

*"No cabe duda de que la realidad es distinta de cómo la vemos."*

Kia Nobre

Una situación no se comprende en su totalidad tomando sólo como referencia el discurso de una de las partes. Valorando y respetando los puntos de encuentro así como las diferencias halladas en la investigación realizada se puede construir un análisis de las condiciones de vida por las que pasan las personas mayores que viven solas, sus problemas, sus motivaciones, sus redes de apoyo, sus estrategias relacionales y la manera en que enfrentan el día a día en su hogar.

Todo ello desde la óptica de los protagonistas, teniendo en cuenta la vejez desde sus inicios hasta el momento por el que pasan los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio, quienes entrados en esta etapa la viven más intensamente. Esta visión unida a la de las auxiliares nos dan las claves necesarias para aproximarnos a una realidad que es compartida mutuamente, convirtiéndose en la base de unos vínculos afectivos fuertes y de gran utilidad para la persona mayor que se siente sola. Es por ello preciso pararnos a reflexionar, entender y sentir esta situación como si fuera la nuestra propia.

#### **3.1. EL PROCESO DE ENVEJECIMIENTO.**

##### **3.1.1. La salud como motivo de preocupación común.**

Con el paso de los años el cuerpo comienza a dejarse oír. Los mayores lo perciben cuando aparecen señales de desgaste y de cansancio en el mismo al igual que en la mente, si bien en menor medida.

**La soledad en las personas mayores: Importancia de la relación afectivo - emocional del usuario con la auxiliar del Servicio de Ayuda a Domicilio**

Una persona llegada la vejez no atribuye grandes limitaciones a su salud, pues percibe su estado como un problema circunstancial en sus vidas, como una etapa que han de afrontar con sus pros y sus contras, aunque con la conciencia clara de que todavía les permite realizar todo aquello que se propongan. El cuerpo no se convierte todavía en una barrera para sus acciones por lo que toman una actitud vital hacia la vida y en el presente, en el momento actual.

“Nos encontramos bien aunque bueno, lo típico, los achaques de la edad. Aguantamos el temporal, tenemos que animarnos a nosotras mismas para salir adelante y seguir haciendo cosas.” (GF, p.2)

La salud comienza a ser un tema central en sus preocupaciones cuando las personas mayores comienzan a percibir que se trata de un estado irreversible. Los dolores, el exceso de medicación y el verse cada vez más limitadas para realizar tareas en su día a día contribuye a su malestar general y, con ello, a ocupar una posición relegada a un plano inferior de oportunidades, para las cuales se precisa ayuda en muchos sentidos.

“Me encuentro medio inválida porque no puedo bajar por las escaleras ni nada, tampoco andar bien porque necesito ayuda para eso. Es algo que llevo muy mal.” (U2, p.2)

“Yo... bien. Bueno, no estoy bien. Tengo muchísimos dolores y tengo que tomar mucha medicación, para el corazón, para calcio, para todo.” (U1, p.2)

Es destacable la actitud que toman cuando se les pregunta por su estado de salud. A pesar de saber que no se encuentran bien, la respuesta inmediata a dicha cuestión es decir que sí lo están dado que tienen la costumbre de hacerlo por no preocupar a nadie, especialmente a las personas que forman parte de su red sociofamiliar. Sin embargo, ante una persona desconocida o que no

pertenezca a su círculo más cercano, se muestran como son y admiten no estarlo. Los mayores que viven solos llevan realmente mal el hecho de ir perdiendo capacidades para afrontar diversos momentos del día como puede ser hacer la comida, comprar o limpiar su hogar, seguramente porque han sido personas muy activas y han estado acostumbradas a trabajar mucho durante toda la vida. Al hilo de ello cabe destacar lo aportado por Yanguas Lezaun (2006), quien señala que los problemas de salud frecuentemente terminan teniendo consecuencias sobre el estado emocional, generalmente depresión, problema que parece estar más relacionado con la capacidad funcional de la persona mayor para realizar actividades básicas de la vida diaria (ABVD) más que con el número de malestares que pueda padecer.

La actitud que toman, sus gestos y la forma en que hablan denota que están cansadas y agobiadas por esta situación pues ven como, irremediablemente, a pesar de hacer todo lo posible por cuidarse su salud empeora, cada vez más. Muestran resignación por la etapa que les toca vivir y las consecuencias que de esta se derivan.

“Para moverme hay días que me encuentro muy mal. Los días que son de fiesta son los que peor lo paso porque no puedo salir de casa. Hoy mismamente me veo muy mal y tengo que ir a muchos sitios...” (U3, p.2)

“¡Qué le vas a hacer! Así es la vida, y hay que seguir pasando...” (E5, GF, p.3)

### **3.1.2. Necesidades afectivo-emocionales en la vejez.**

Cuando una persona identifica una necesidad es porque detrás de ella existe una carencia de algo que es menester para la conservación de la vida, para alcanzar su completo bienestar. Ante esta cuestión no respondieron directamente, aunque sí que con el transcurso de las entrevistas y el trato de

temas colaterales dejaron claro la siguiente afirmación: en estas edades surgen necesidades de escucha no sólo hacia sí mismo, sino también hacia los demás, de comprensión y de compañía.

“En estos años tienes la necesidad de ser escuchado y comprendido.”  
(U3, p.6)

“Yo tengo la necesidad no sólo de que me escuchen, sino también de escuchar. Y la compañía, claro.” (E4, GF, p.4)

Durante la presencia en sus hogares las auxiliares perciben esas necesidades de un carácter más afectivo - emocional, latentes en ellos, que se acentúan en mayor medida con los años y las vivencias. Estas personas precisan que se las trate con afecto y cariño, se las atienda emocionalmente y se les escuche, pues en su interior guardan sentimientos que no son expresados con nadie y que vienen dados, en la mayoría de casos, por la soledad a la que deben hacer frente diariamente.

#### La añoranza de la compañía en el hogar.

La viudez en esta etapa hace que la forma de vida que estas personas llevaban hasta el momento sufra un cambio radical, pues deben asumir una situación que en muchos casos nunca habían experimentado como es la soledad. Las necesidades que ellos identifican tienen que ver con esta experiencia, pues previamente se sentían escuchadas, comprendidas y acompañadas cuando tenían a una persona que vivía con ellas, y con la cual compartieron casi toda su vida. Admiten que ese vacío no lo puede cubrir ni reemplazar nadie mostrando añoranza, desilusión y apatía, muchas reacias a salir a la calle por lo que se produce un retraimiento en su hogar, obligado en la mayoría de ocasiones por su deficiente estado de salud.

“Ahora estoy muy triste. Es muy difícil superar una pérdida tan grande [se echa a llorar] (...) Cuando estaba mi marido no hacía falta nada más, juntos hicimos esta casa que ahora ‘se me cae encima’. Sé que tendría que salir pero tampoco me sale, no me sale ni puedo ir a un sitio y hacer nuevas amistades, ni nada. No tengo ganas de nada.” (U4, p.3)

#### Motivos para no demandar estas necesidades.

Como ha aparecido con anterioridad la preocupación es algo que está muy presente en sus pensamientos. Este concepto es sinónimo de intranquilidad, temor, angustia o inquietud generalmente a todo lo que les rodea, afectándoles especialmente si guarda relación con la figura de sus familiares. Es por ello que prefieren no exteriorizar estas necesidades como demandas. El motivo de no hacerlo viene dado por diferentes razones:

- El sentimiento de aburrir y ser una carga para los demás, el ser una preocupación añadida a las que puedan tener los suyos.

“Tengo ganas de que me escuchen pero qué van a decir, que soy una pesada.” (U1, p.4)

- La insatisfacción que produce el haber pedido ayuda en algún momento anterior de su vida y no haberla recibido, lo que produce a su vez amargura e impotencia por no recibir aquello que cree.

“Yo eso me lo soluciono todo sola. Hay veces que he pedido ayuda en ese aspecto y no me la han dado, no me siento apoyada.” (U3, p.6)

- El hecho de no tener a nadie con quien compartirlas. En estos últimos casos sienten una gran desolación, siendo mayor la sensación de



incertidumbre por el futuro más próximo, llegando a tener miedo por lo que puedan sucederles.

“Cuando una persona llega a estos años no sabes ya lo que pensar. No sabes qué va a ser de tu vida, cómo se va a terminar. Yo ahora sin mi marido es como si empezara mi vida otra vez, y tengo miedo porque no sé cómo enfrentarla sola.” (U4, p.4)

En sus discursos se puede apreciar que las necesidades afectivas y emocionales, a diferencia de las de tipo material, parecen ocupar un segundo plano en sus demandas. Esto se produce porque no las perciben como algo por lo que se deba pedir ayuda, siendo cosas que afrontan en soledad porque creen que así debe hacerse.

“Mientras te puedas valer por ti misma, para qué molestar.” (E4, GF, p.3)

La atención de este tipo de necesidades implica tiempo y dedicación, por lo que muchas veces la familia no puede llegar a cubrirlo dado que sus obligaciones (laborales, personales...) no les permiten. Se crean así sentimientos en los mayores de estar excluidos o apartados, muchos achacando su egoísmo. En esta percepción influye también el cambio en el modelo de cuidados que se ha vivido en los últimos años en nuestro país. Estas personas han estado acostumbradas a cuidar a sus mayores y, ahora, no ven que la situación sea ni al menos parecida.

Por esta razón pueden estar más susceptibles ante cada palabra o cada gesto, por lo que sin querer se les puede transmitir la idea de que no sirven o que, bajo la preocupación que ya viven, sientan que así sea. Las auxiliares consideran que si recurren a ellas en este sentido, aparentemente personas que podrían para ellos ser extrañas por no formar parte de su red de apoyo, es

porque no se cubren estas necesidades, sobre todo las de escucha y comprensión.

- “¡Cómo han cambiado los tiempos! Si ahora no pueden cuidar a los hijos, ¡cómo van a cuidar a los abuelos! Hay que ser realistas. (E2, GF, p.10)
- Pero es que hace años no era así... (E6, GF, p. 11)
- Pero es que entonces era entonces. Menos mal que están estas mujeres, son un alivio muy grande [refiriéndose a las auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio].” (E4, GF, p.12)

Dado que toda necesidad implica un deseo de satisfacción de la misma, estas personas precisan cubrir estas carencias de una forma u otra. Las auxiliares creen que es esta la razón por la que muchos usuarios no se preocupan por las tareas que ellas cumplan en cuanto a aseo o limpieza del hogar, aun habiendo sido asignadas a su caso para tal fin. De esta forma, vistos cumplidos en cierta manera sus deseos de ser escuchados y atendidos en el momento que ellos necesitan olvidando el motivo por el cual muchas veces es dado de alta el servicio.

“Sí que se perciben esas necesidades afectivas. Muchos de ellos ni se preocupan de la limpieza (...) Ellos te quieren como una sobrina, una hija, una nieta... como alguien que en ese momento no tienen debido a sus circunstancias.” (A1, p.2-3)

### **3.1.3. La evasión de sus problemas emocionales.**

Para las personas mayores que acaban de entrar en la etapa de la vejez, y teniendo en cuenta que su estado de salud físico es aceptable, los momentos que les producen mayor bienestar a lo largo del día, y por tanto olvidar sus preocupaciones, son los siguientes:

- Levantarse sabiendo que tienen el día planificado y cosas por hacer.
- Salir a la calle, pasear e ir al Centro de Convivencia para estar junto con otras personas de su misma edad.
- Ver la televisión, escuchar la radio y leer.
- Cocinar.
- Coser.
- La compañía de animales domésticos.
- Hacer visitas a sus amigos, hijos y nietos y recibir llamadas telefónicas de los mismos.

De todas estas opciones podemos apreciar cómo la mayoría se orientan hacia el exterior de la vivienda. Frente a la pasividad surge la iniciativa propia de la puesta en marcha de diferentes acciones no casuales, recursos para combatir el problema que existe en el trasfondo de sus discursos, y que son los sentimientos de soledad.

El salir fuera del domicilio, como afirma López Doblas (2005) resulta una medida, más que preventiva, paliativa de la soledad que pudiera acusarse en determinados momentos del día. Buscan la distracción, el evadirse de sus problemas y de los pensamientos negativos, procurando relacionarse con otras personas de su misma edad, quienes harían un mayor ejercicio de comprensión ante sus situaciones; o bien con sus familiares. Con las visitas que realizan de manera inesperada a sus más allegados persiguen lograr con total seguridad la compañía necesaria para superar el estado de ánimo con el que probablemente salieron de sus casas.

- "Yo voy a casa de una amiga, a casa de mi prima... (E4, GF, p.6)
- Buscamos el evadirnos, que se nos pase el día más rápido. Yo voy a casa de mi hermana o me subo arriba con mi cuñada que también está sola. (E5, GF, p.6)
- Yo voy a buscar a mis nietos al colegio, voy a ver a mis hijas... (E6, GF, p.6)

- Haciendo estas cosas cambia un poco la rutina, es que si no esto [refiriéndose a su soledad] no se podría llevar..." (GF, p. 6)

La rutina de estas personas, más dinámica y planificada, es muy diferente a la de aquellas que no gozan de tan buen estado de salud físico, son más mayores y tienen serias dificultades para realizar ciertas actividades básicas de la vida diaria.

Los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio destacan como momentos que les producen mayor satisfacción las visitas que, al contrario, les hacen sus allegados a ellos, en el caso de que cuenten con una red sociofamiliar óptima o, en su defecto, de un gran apoyo familiar. En todas las horas que puedan pasar solas al cabo del día los periodos que pueden ser compartidos con alguien son los que les hacen mayor bien, pues se evaden de sus preocupaciones y sienten, aunque sólo sea por unas horas, que no están solas. Simplemente el hecho de hablar o escuchar a alguien que no sea el sonido de su propia conciencia les produce bienestar. Que estos momentos sean los únicos que les hace felices hace pensar que lo que esperan al cabo del día es una visita o una llamada de sus familiares, por lo que los días que no se produzcan sentirán una mayor tristeza.

"Estoy feliz cuando hablo, cuando vienen los nietos, los biznietos... estoy feliz cuando estoy más acompañada." (U1, p.2)

"Lo que les digo yo siempre: ¡qué alegría cuando vienen y qué pena cuando se van!" (U2, p.2)

Cuando no se cuenta con esta red sociofamiliar tan fuerte, los usuarios se centran en sus inquietudes diarias: su estado de salud y la falta de compañía en el hogar. Estos casos no nombran la compañía de nadie puesto que no cuentan con ella, viven situaciones mucho más complicadas pues deben hacer frente a todos sus problemas en soledad. El no poder escapar ni por un

instante de su presente hace que no tengan ilusiones. Para ellos los días se hacen interminables puesto que no comparten experiencias con otras personas que les hagan distraerse. Que identifiquen estos aspectos como momentos que les producen mayor bienestar hace presagiar su moral y su estado de ánimo habitual.

“Lo más feliz hoy en día sería no acordarme de mi marido. Eso sería lo que me haría más feliz porque ahora estoy muy triste. Esto es horrible.” (U4, p.2)

Ante estas cuestiones cabe destacar el hecho de que los usuarios no manifiesten expresamente aquello que la auxiliar les aporta en este sentido, puesto que una de las visitas semanales que reciben provienen de esta figura, algo que por el contrario sí demuestran ante preguntas directas sobre ellas como se verá en los siguientes apartados. Esto se da porque los mayores guardan para sí mismos las emociones que les provocan, algo que queda latente y cuesta descubrir, de ahí que en parte no se reconozca la labor y esfuerzo que dedican estas profesionales para que vivan momentos de felicidad en el hogar.

En cuanto a aquello que cambiarían en su día a día, todas las personas mayores han coincidido en asegurar que serían los momentos en los que se sienten solas en sus casas, independientemente de tener una red sociofamiliar óptima o baja. Los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio suman el verse limitados al realizar actividades que, anteriormente, llevaban a cabo sin problemas.

“Hacer la comida porque me cuesta mucho ahora, no puedo estar erguida. Luego la noche... muchos momentos del día que pasas sola...” (U2, p. 2)

Si quieres borrar una situación de tu vida es porque no estás contento con ella, te produce insatisfacción o dolor. Para estas personas el estar solas en sus casas es el peor momento del día, siendo curiosamente algo a lo que deben hacer frente la mayor parte del tiempo (las que carecen de red sociofamiliar en mayor medida). El encontrar cada vez mayores dificultades a la hora de llevar a cabo tareas cotidianas les hace restar sentido a su existencia al no sentirse útiles, estando su presente abocado a la mera estancia en el hogar hasta que llegue el momento en que cambie, tristemente para mal.

En su soledad viven momentos de tristeza por lo que buscan ocupar el pensamiento con un libro o llorar y desahogar sus penas hablando con las fotografías aunque estos recuerdos, en ocasiones, sean la fuente de donde emanan sus problemas emocionales. Todas reconocen afrontar la noche con serias dificultades pues pasan mucho miedo. La razón por la cual sufren puede estar vinculada con el hacer frente al silencio de la calle y de su casa, donde cualquier ruido puede causarles temor o angustia.

La noche invita a la reflexión de sus inquietudes y problemas, les acechan los recuerdos de sus familiares ya fallecidos, no pudiendo hacer nada por evitarlo. Ante esta cuestión López Doblas (2005) añade que este rechazo a la madrugada viene dado también por el miedo existente a ser víctimas de un problema repentino de salud de cierta gravedad. Esto hace que sufran insomnio, no descansen y la situación, en algunos casos, se vuelva insostenible.

“Por la noche lo paso muy mal desde que me quedé viuda, porque paso muchísimo miedo. Tengo miedo porque la case es muy grande...” (U1, p.2)

“Por la noche paso mucho miedo porque están haciendo robos un día sí y otro también... y sabiendo que estoy sola... Además, cuenta con

que si tengo algún problema no duermo, el que sea, si es de dinero, si es de alguien con quien he discutido, si es por mi hija..." (U3, p.3)

Es en este marco crítico cuando realmente perciben y reconocen para sí mismas este sentimiento, el cual aparece a lo largo del día pero se torna más intenso y doloroso por la noche: la soledad.

### **3.2. EL SENTIMIENTO DE SOLEDAD.**

#### **3.2.1. Vivir en soledad sintiéndose solos.**

Los mayores que se encuentran en esta etapa inicial, aquellos que comienzan a serlo sin sentirlo totalmente, responden con un silencio cuando se les pregunta directamente sobre su vivencia en el hogar, si se encuentran cómodos así o detectan algún problema que les gustaría cambiar. Aparentemente quieren reflejar que están bien aunque sus rostros nos den señas de que no es así, actuando de la misma forma como hemos visto con anterioridad en el tema de la salud.

Ante cuestiones en las que no se abordaba esta situación los mayores mostraban los obstáculos y dificultades que encierra su forma de vida, dejándolos presentes de manera subyacente. La ausencia de palabras para contestar inicialmente a esta cuestión nos da pie a pensar que les cuesta reconocer explícitamente uno de los problemas derivados de la soledad, como es la falta de compañía. El aceptar sentirse solos entre iguales implica reconocer que su red sociofamiliar no aborda sus expectativas, siendo éste el motivo de dar un silencio por respuesta.

"[Se produce un silencio] Nos encontramos bien... (GF, p.5)

- Yo me encuentro bien viviendo sola, pero me encontraba mejor con mi marido. (E4, GF, p.5)

[Se colapsan las opiniones diciendo todas a la vez que así no se sentían solas, que estaban más acompañas...] (GF, p.5)

### Ventajas e inconvenientes de vivir en hogares unipersonales.

La vida en solitario, como cualquier otra solución residencial, es capaz de ofrecer grandes ventajas pero también hándicaps para aquellas personas que deciden o se ven obligadas a desarrollarla.

Como ventajas destacar que todas las personas mayores, independientemente del momento de la etapa en que se encuentren, consideran que permanecer en sus hogares es la mejor opción. Esta forma de vida les permite seguir siendo independientes, hacer lo que quieran en cada momento. Se sienten cómodas puesto que se reafirman en la idea de que siguen pudiendo afrontar el día a día por sus propios medios, siendo una manera ya no de poder sino de querer por todas las formas estar bien, a pesar de que su estado de salud vaya deteriorándose con el tiempo y cada vez encuentren mayores dificultades para afrontar esta situación.

“Me encuentro muy bien, yo no saldría de mi casa. Es que mira, en tu casa si tienes ganas de levantarte, te levantas, de echarte, de llorar, de todo lo que quieras... Justo me vendría hacerlo con mi familia.” (U1, p.3)

Por lo general son personas que han vivido siempre en la misma casa, a la cual le otorgan un valor afectivo enorme. Que éste sea mayor o menor viene dado por la trayectoria vital que en ella han seguido, plagada en todos los casos de recuerdos de los que no quieren desprenderse. Como destaca López Doblas (2005) ese apego es tan fuerte que rechazan automáticamente la idea de su abandono mientras la salud les siga acompañando, por lo que rechazan el simple planteamiento de mudarse con sus familiares o el ingreso en una institución residencial.



"Había pensado en irme a una residencia pero de momento no. Como en mi casa no estoy en ningún sitio." (U3, p.3)

- "Yo me encuentro muy tranquila en mi casa. (E5, GF, p.6)
- Preferimos vivir solas a estar viviendo con los hijos. (E3, GF, p. 6)
- Es que también entiendo que somos una carga para ellos. Es que, aunque no estorbes, si ves algún gesto o alguna cosa así con mala cara ya piensas que es por ti, y yo no quiero ser pesada." (E4, GF, p.7)

Las personas que no cuentan con ningún tipo de red sociofamiliar, aunque deseen como el resto mantener esa forma de vida hasta que llegue el momento en que irremediablemente ya no se pueda, muestran ante este hecho un sentimiento de estar atrapados en sus propios hogares, presas de aquello que les provoca dolor y sufrimiento.

"Yo quiero terminar mi vida aquí, en mi casa. A parte, no tengo otro sitio donde ir. Para mí mi casa lo es todo, aunque haya veces que me derrumbe entre estas cuatro paredes. La soledad es muy dura." (U4, p.3)

Se muestra así el otro lado de esta vivencia, esa visión más amarga que comprende la falta de compañía en el hogar. Todos los mayores han identificado ese vacío como el único hándicap de vivir solos. Aunque todos deseen seguir permaneciendo en sus casas no quita que existan problemas de tipo emocional difíciles de superar.

De esa ausencia de compañía se deduce que añoran la presencia de personas en su casa así como el ruido, de llanto o de risa, pero en definitiva algo que no les haga recordar permanentemente su soledad. Echan de menos el tener a alguien con quien compartir momentos cotidianos, alguien con quien

hablar. Por ello califican esta experiencia como triste y dura, viviéndose con mayor intensidad cuando no se cuenta con apoyo social y, sobre todo, familiar.

Perfil de las personas mayores que viven y se sienten solas.

Los sentimientos de soledad se perciben notablemente en aquellas personas mayores que lo sufren. Para las auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio, quienes están en continuo contacto con estas personas, algunas actitudes y comportamientos que, en su conjunto, pueden llegar a hacer pensar que los usuarios viven dicho sentimiento son los siguientes:

- Se ríen poco.
- Sus semblantes son tristes.
- Hablan con angustia.
- Son muy apáticos.
- Pasan mucho tiempo tumbados en el sofá o en la cama.
- No llevan unos horarios adecuados de comidas o de dormir.
- No quieren salir de casa.

Todos estos aspectos denotan desmotivación al no tener ganas de hacer nada, como si la existencia de sus días se tornara como una obligación. Esto se produce porque hay un desajuste emocional en ellos que transmiten a su vida diaria, dado que es la única forma que tienen de exteriorizar sus penas, sus inquietudes. No sólo se preocupan de sus problemas, también lo hacen de los de sus hijos o familiares, por lo que estos actos pueden conducir a situaciones en las que predomine la agonía, la tristeza e incluso la desesperación.

“Ante todo los hijos, que tengan salud ellos y que sean felices. Prefiero que me pase a mí algo y que a ellos no.” (E1, GF, p.11)

“Cuando te sientes decaída no te queda otra cosa que aguantarte, qué le vas a hacer...” (U2, p.3)

En su horario de servicio las auxiliares procuran mostrarse muy agradables con ellos, animarles o restarles importancia a temas que les preocupan y les hacen daño hablando de cosas triviales. Algo en lo que coinciden todas es en el hecho de salir con ellos a andar o pasear fuera de sus casas (siempre que sea posible) como medida para enfrentar este sentimiento, algo a lo que podían recurrir sin ayuda de nadie esos mayores que todavía gozaban de un estado de salud físico aceptable. Aunque en un principio se muestren reticentes, dado que no es algo a lo que estén acostumbrados en muchos casos, termina llegando un momento en que se dan cuenta de que esa actividad les sienta bien, siendo más tarde los primeros en esperarlas por las mañanas para iniciar el paseo. Esto hace pensar que si desarrollan las anteriores actitudes en el hogar, y no se animan a salir fuera del mismo, es fruto de no tener quizás un apoyo familiar o social lo suficientemente fuerte y constante, en este caso emocional y también material.

Cuando las personas mayores se encuentran en casa hablan continuamente de aquello que les preocupa. Las auxiliares piensan que aprovechan la oportunidad de tener en ese momento a alguien con quien pueden desahogarse (pues con otras personas no podrían hacerlo) y quedarse a su vez tranquilas. Al describirlo de esta forma se percibe todavía más la necesidad de escucha, que queda cubierta en parte cuando afirman quitarse verdaderos pesos de encima tras compartirlo con ellas.

“En el momento en que estás tú es la oportunidad que tienen para poder hablar de esas cosas que no expresan con nadie, de desahogarse para sentirse mejor. Sin embargo vuelves a los días, dado que el servicio no es diario, y nuevamente hablan de sus problemas. ¿Y por qué? Porque se sienten solas. Solas.” (A2, p.5)

### Aspectos que contribuyen a la aparición del sentimiento de soledad.

Según la visión de las propias auxiliares, los aspectos que contribuyen a que afloren los sentimientos de soledad son:

- La carencia de familiares e incluso de amigos que estén por su causa. No les gusta ser una carga para nadie (como ha quedado reflejado con anterioridad), pero sí que les gustaría ser mayormente comprendidos y tenidos en cuenta, que se les preguntara realmente cómo se encuentran y tuvieran tiempo para escucharles de verdad, sentarse con ellos y poder expresar, a su ritmo, todo lo que necesitan exteriorizar.

“No me siento apoyada ni comprendida por nadie. Si te digo la verdad también lo comprendo, para qué voy a ir a darles a nadie la lata con lo de mi hija, si hay veces que hasta mi propia nieta me dice que no tengo otra conversación más que la de mi hija. Se me murió mi madre, mi padre, mi marido... pero la muerte de una hija, de mi hija, ha sido tan diferente... que no puedo superarlo. Alguna vez lo he comentado con mi vecina o mi sobrina pero prefiero no hacerlo; cada uno lleva su vida y no quiero molestar.” (U1, p.5)

- La ausencia de los pequeños detalles, aquellos que les den una alegría en su día a día. En la vejez se vive toda de manera más intensa, y muchas veces un abrazo o un beso pueden llenar más a una persona que una simple palabra.

“A mí me da más cariño mi auxiliar que mi propia hija. Ella me abraza, sabe que lo necesito... [se echa a llorar] porque mi hija no me abraza nunca. Yo necesito cariño y ella me lo da.” (U3, p.8)

- Su relación con la familia, la falta de visitas y atención continuada. Echan en falta en muchas ocasiones un apoyo prolongado en el tiempo, que no

sea esporádico. Existen casos en los cuales la única visita que reciben a lo largo de la semana coincide con el día dedicado a la comida familiar, siendo algo que a la persona mayor ya de por sí le cuesta hacer y llevar a cabo. De esta forma no ven satisfechas sus necesidades pues lo vinculan con el interés o, por el contrario, el hecho de no ser lo suficientemente importantes para los suyos.

“La única visita que he recibido estos días ha sido la de una monja que no vive aquí pero que cuando viene, me alegra el día. Me gustaría que más personas me vinieran a ver. Eso sería muy bonito, muy bonito.” (U4, p.4)

“¡Los hijos tienen un egoísmo! Sólo piensan en ellos, ellos y ellos. Yo veo a mi hija todas las semanas porque viene a comer y se va. Se fue el viernes [la entrevista se hizo un martes, 4 días después] y aún no la he visto. ¿Y me quiere con locura eh? Según dice ella... [Dice irónicamente].” (U3, p.5)

### **3.2.2. Expresión del sentimiento de soledad.**

Como dice Obejero Bernal (1998) el envejecimiento y hasta la propia muerte muchas veces se ven acelerados por la falta de oportunidades para poder comunicarse. Una forma eficaz de reducir el sufrimiento psicológico de las personas mayores, como el que ocasiona el sentimiento de soledad, es esta comunicación en sí misma, la expresión o compartir social, siendo éste uno de los procesos implicados en la salud y el bienestar de estas personas.

Según Cuadrado Guirado (2007) el compartir social parece desempeñar un papel importante en la gestión y tratamiento de la información asociada con el proceso emocional. Concretamente, considera que permite:

- Una comparación social, ya que al hablar acerca de su soledad, a la persona mayor le resulta más fácil compararse socialmente con los otros, es decir, comprobar que otras personas tienen problemas y sentimientos similares a los suyos.
- Organizar y comprender su situación, ya que a través de la expresión de sus emociones la persona mayor consigue de forma más fácil estructurarla y darle sentido y, con ello, tratar de buscar soluciones.
- La obtención de ayuda procedente del entorno social, en la medida en que hablar acerca de su experiencia emocional puede permitirle a la persona mayor recibir el apoyo afectivo-emocional que necesita, y la escucha de sus problemas.

Podría decirse entonces que a través de este proceso se obtiene la validación social, es decir, la persona mayor adquiere diferentes respuestas o puntos de vista sobre sus pensamientos o sentimientos, algo que le sirve de ayuda para manejar y controlar aquello que más le afecta, su soledad y el hecho de verse cada vez menos autónomo.

Sin embargo, y a pesar de los grandes beneficios que aporta este tipo de comunicación, lo que ha quedado claro a lo largo de cada entrevista así como en el grupo focal realizado es que todas las personas mayores que viven solas y sufren estos sentimientos no lo expresan con nadie de su entorno. Aunque muchas de ellas notan la atención de los suyos (puesto que cuentan con una red sociofamiliar fuerte) no quiere decir que por ello se sientan comprendidas.

“Me siento atendida porque me llaman muchas veces pero comprendida no, porque a nadie le cuento si estoy bien o mal por dentro.” (U2, p.3)

“No lo expreso, me aguanto.” (U3, p.4)

Un elemento bastante repetido en todos los discursos es la tendencia de los mayores a aguantar los episodios de soledad, prefiriendo soportar en silencio los malos momentos. Esto tiene que ver con la aceptación del contexto de aislamiento social y los episodios de soledad que presiden su vida desde que enviudaron, de modo que entienden su situación como algo normal y obligada por las circunstancias.

Asimismo, influyen los aspectos destacados en los motivos para no demandar necesidades afectivo-emocionales como la escucha y la comprensión: sentimiento de ser una carga, insatisfacción con el apoyo recibido o ausencia de red sociofamiliar.

#### Recursos ante la no expresión del sentimiento en su entorno.

Ante situaciones en las que se sienten afligidas, decaídas y solas, algunas de estas personas recurren generalmente a:

- La escritura o a las fotografías, pues es una manera de liberar esa carga negativa que guardan para sí mismas.

“Con las fotos hablo, lloro, me desahogo... Tengo muchas amigas con las que podría hablar de estas cosas pero para qué... Ellas ya tienen sus preocupaciones, prefiero hablar de otras cosas.” (U1, p.3)

“Cojo y me pongo a escribir algún disparate que otro, y si no cojo las fotografías. ¿Qué me han hecho algo? Pues cojo y les empiezo a decir burradas.” (U3, p.4)

- La Teleasistencia o teléfonos en los que son atendidas por psicólogos.

“Yo cuando me encuentro sola, y tienes ganas de desahogarte y hablar con alguien, llamas a estos teléfonos y te atienden igual. Te escuchan y te aconsejan.” (E1, GF, p. 8)

- De manera general, y como opción más que destacada, la escucha que reciben por parte de las auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio.

“Yo hablo de mis sentimientos con ella, claro que sí. Así me siento muy bien. Con ella me desahogo y lloro... para mí es una amiga.” (U4, p.5)

Aunque estos aspectos que se desprenden de la relación entre usuarios y auxiliares se tratarán de manera más exhausta posteriormente, cabe mencionarlas en este momento, pues son una figura muy importante a la que saben pueden ampararse.

Las personas mayores valoran en gran medida esta compañía pues, más allá de la limpieza, disfrutan del apoyo emocional y seguimiento que realizan hacia ellos, el hecho de estar pendientes, el sentirse atendidos en todos los aspectos. Aunque el servicio se inicie primeramente para el apoyo de tareas en el hogar, indirectamente y de manera complementaria se cubren otro tipo de necesidades, si cabe de mayor importancia para el propio usuario.

Las auxiliares piensan que la mayor demanda que reciben por su parte, aunque siempre sin expresarla, es esa compañía, cariño y atención emocional. Las profesionales admiten que estas personas se muestran muy amables y generosas, dándoles todo lo que tienen porque ellas se sientan cómodas en sus casas. Es importante estar pendiente de un lenguaje más bien no verbal. Se establece así una relación recíproca de ayuda, un enganche cuya fortaleza en el vínculo que las une está basada en los sentimientos y en las emociones.



### 3.3. EL APOYO SOCIAL PERCIBIDO.

#### 3.3.1. Red socio-familiar.

Aunque a lo largo del análisis se hayan dado algunas nociones sobre el apoyo que estas personas sienten que reciben por parte de su red socio-familiar, se considera oportuno dedicar las siguientes líneas a la significación que este entorno tiene para la propia persona mayor, la importancia que le atribuyen y cómo viven su relación con ellos que, más tarde, será compartida con la auxiliar del Servicio de Ayuda a Domicilio. Esto nos conduce y aproxima a una mayor comprensión de sus emociones y sentimientos.

La familia es, sin lugar a dudas, la fuente que mayor apoyo afectivo puede dar a sus mayores, sobre todo en el plano emocional. En situaciones de soledad su atención es la que más aprecian, por ello consideran serlo todo para ellas. Para muchos suelen ser la razón que da sentido a su existencia. Sin embargo, cuando existen malas relaciones familiares pueden acrecentarse sus sentimientos de soledad en el hogar; o, en su caso, que este sentimiento se produzca en relación inversa y pueda fomentar la imaginación de desamparo, aunque en verdad no se produzca como tal.

“La familia es todo. La familia es lo mejor que hay.” (U2, p.3)

“La familia muchas veces no vale para nada. Todos los viejos molestamos y se creen que es mentira. ¡Y a los hijos les molestamos más que a nadie!” (U3, p.5)

La recepción de visitas en el domicilio propio, sean en mayor o menor medida, aportan grandes dosis de satisfacción dado que hace sentir a las personas mayores que, aunque sigan viviendo solas, continúan importando y siendo queridas para los suyos. Aquellas personas que no cuentan con ningún tipo de red de apoyo y reciben pocas visitas sufren y añoran dicha atención,

sienten un mayor vacío en sus casas, lamentándose el no haber podido tenerla por diferentes circunstancias en su vida.

“Tengo poca familia y no tienen tiempo para mí, tampoco amigos... Si hubiera podido hacer algo antes, el haber adoptado o tenido hijos todo hubiera sido distinto. Ahora me arrepiento mucho.” (U4, p.6)

Tras la familia las amistades aparecen ocupando un segundo lugar, quienes en un primer momento llegada la vejez constituyen una amplia y sostenible red de apoyo pero que, con el paso de los años, termina debilitándose profundamente llegando incluso a desaparecer. La reducción de la movilidad y las actividades resulta un factor de enorme peso para comprender este proceso, pues como apunta Prieto Sancho (2009) los contactos con los amigos se restringen únicamente a citas muy concretas que se dan cada vez con menor frecuencia debido a las dificultades que encuentran para desplazarse fuera de sus hogares. El contacto con iguales proporciona al mayor un espejo de su propia realidad, que en la enfermedad o muerte de éstos constata lo rápido que se pasa el tiempo; su decadencia es irreversible.

“A nosotras venir al Centro de Mayores es como una terapia para nosotras. Se sabe entre nosotras que aquí compartimos compañía, que eso es lo que no tenemos en casa.” (E5, GF, p.2)

“Ahora que no puedo salir no tengo ni buenas ni malas, simplemente no tengo amistades, salvo dos amigas que están en una residencia...” (U1, p.3)

Ante la expresión y el compartir de sus intimidades se muestran diferentes dependiendo del momento de la vejez que se esté viviendo. Los mayores que se encuentran en los inicios de esta etapa consideran las amistades como un pilar donde apoyarse en busca de la comprensión; contrariamente, los que se

están en un momento más avanzado prefieren guardar todo para sí mismos apareciendo en algunos casos signos de desconfianza.

Esto se debe a un temor que se acentúa con el tiempo, y es que sus confesiones trasciendan públicamente y su familia llegue a conocer su verdadero sentir. Ante el miedo de que cualquier hecho suponga un distanciamiento de aquello a lo que más quieren prefieren reservarse y aguantar el dolor que puedan llevar dentro, por muy duro que sea.

“Prefiero no recurrir a ninguna persona. No te puedes fiar de nadie...”  
(U1, p.3)

“Es preferible comértelo tú sola, porque luego vienen muchas consecuencias. Hay veces que hablas de una persona y luego se lo dicen... Es que ya no te puedes fiar de nadie.” (U3, p.5-6)

### **3.3.2. Red sociofamiliar y necesidades afectivo-emocionales; satisfacción personal.**

Tanto si se tiene una red sociofamiliar óptima como si no, hemos podido apreciar cómo las personas mayores no se sienten apoyadas ni comprendidas ante su situación de soledad en el hogar.

La familia en estos años se convierte en el referente de lo cotidiano, de lo afectivo pero sobre todo de la seguridad ante cualquier necesidad de ayuda, de saber que tienen a alguien ahí. Es por ello que cuando este pilar falla otros como pueden ser las amistades quedan en un lugar de menor importancia, puesto que siempre les quedará esa insatisfacción personal con aquellos por los que en su día dieron la vida.

“¿Yo a mi hija? No aunque me tengan que ingresar la llamaré. ¿Qué me soluciona a mí mi hija? Bueno... llevarme al hospital pero porque

está trabajando allí. No te entiende nadie. Estas cosas me hacen sentir mal pero bueno, me echo unos lloros y se me pasa.” (E3, p.4)

Muchas son las ocasiones en las que afirman que los hijos son muy egoístas, eso denota el deseo de que parte de su tiempo fuera dedicado a sus mayores, algo que no se produce en la medida que ellos valoran como suficiente. Por ello, y ante el miedo de poder cambiar el ritmo de vida de sus familiares y la posibilidad de que se genere algún tipo de conflicto entre ellos, prefieren no exteriorizar sus sentimientos, puesto que como se ha detallado anteriormente tampoco lo identifican como una necesidad.

Nos encontramos así ante mayores que se sienten desvalorados, relegados en un segundo plano, que no ven satisfechos sus deseos de sentirse comprendidos y apoyados en aquello que realmente más necesitan, que es el apoyo y la comprensión de sus problemas emocionales. Algunos familiares muestran poca empatía, por lo que muchas personas no pueden ni saben cómo dominar su presente así como sus circunstancias vitales.

“La única ilusión que tengo es dormirme y no despertarme. Sé que para mis hijos sería un disgusto, aunque no creo que lloraran mucho. Ellos me dicen que a mi edad no quisieran llegar por nada, como me ven tan mal, que me tienen que acompañar a todos los sitios, porque no puedo ni bajar las escaleras...” (U2, p.5)

En este sentido Yanguas Lezaun (2006) sostiene la teoría de que la salud de una persona depende de la relación existente entre la disponibilidad de recursos sociales y necesidades existentes. Si las personas mayores sufren en soledad tiene también que ver con el hecho de ver cómo, en algunos casos, se cuenta con una amplia y fuerte red sociofamiliar la cual no es capaz de brindarle el apoyo que muchas veces necesitan, lo que hace que se creen sentimientos de no ser importantes ni útiles para nadie.

### La figura de las auxiliares como agentes de cambio.

En este momento de vulnerabilidad es cuando las auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio entran en sus vidas, pues en cierta forma se sienten responsables de cubrir esos vacíos afectivos. Algunas dicen que desde el momento en que reciben un usuario hasta que acaba el servicio sienten esa responsabilidad mientras otras, aunque no la identifiquen como tal, les gusta cubrirlos y de hecho, lo hacen. El ver cómo su ayuda y su dedicación al escucharles contribuye a su estado anímico y de salud hace que se refuerce esta actitud y se repita con frecuencia. Para trabajar con personas hay que saber tener empatía por lo que las auxiliares les dan consejos, los tratan y los atienden como si fueran parte de su propia familia. Creen que si las personas mayores cogen esta confianza con ellas es porque buscan aquello que no encuentran en sus casas y su entorno más próximo.

“Mira, el día 10 hará 23 años que se murió. Con mi auxiliar es la única persona que puedo hablar del tema que más pena llevo dentro, que es el de mi hija fallecida.” (U1, p.5)

Para las auxiliares el servicio es bastante escaso en horas, por lo que es imposible cubrir en su totalidad dicho vacío emocional en el usuario. Sólo hay que pensar que, en los casos que no reciben visitas a lo largo de la semana puede haber personas que pasen 168 horas solas, y que sólo se les atienda 2 o 4 por lo general. Sin embargo creen que durante el horario en que están en sus hogares sí que lo hacen en cierta forma, dado que ellos admiten esperar con ilusión y cariño el momento de volver a verlas. Habiendo personas mayores que reconocen que les gustaría que el tiempo se pasase rápido para que llegue de nuevo el día de servicio, cabe pensar que sólo pueden contar en muchos casos con su presencia y compañía, pues es lo que más ansían y, quizás, necesitan.

“Pues sé que nos esperan con mucha esperanza, con mucho cariño. Tienen ganas de que vuelvas a sus casas. Muchas veces me dicen cuando me marchó: *iya tengo ganas de que vuelvas el martes a las 9!* Y todavía tiene que pasar una semana entera. Yo creo que eso lo sienten muchísimos, por no decirte que casi todos.” (A1, p.3)

Con las auxiliares surge nuevamente el tema que aparece en el discurso de los usuarios, pues consideran que éstos no desean transmitir la idea de que dependen de alguien, ni de ellas ni mucho menos de sus familiares, por ello no verbalizan sus deseos y necesidades, aunque sí lo exteriorizan con actitudes, gestos, miradas..., más bien con un lenguaje no verbal. Esa expresión con palabras podría reconocerlos como personas vulnerables, algo que no les gustaría pues ello llevaría consigo admitir situaciones que no les hacen hoy por hoy felices: su soledad, la falta de compañía y comprensión por parte de su familia, su deterioro en salud y el comienzo de un camino cada vez más corto, lleno de limitaciones para hacer cosas en el lugar donde una vez tuvieron todo y ahora no les queda nada, únicamente recuerdos.

### **3.3.3. Satisfacción personal con la cobertura de necesidades afectivo-emocionales por parte de las auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio.**

No debemos olvidar que las auxiliares de este servicio cumplen funciones de limpieza y atención personal a los mayores, siendo el motivo por el cual se da de alta el servicio. Ayudarles con la compra, con el aseo, la limpieza general o el acompañamiento fuera y dentro del propio domicilio son algunas de las tareas que estas profesionales realizan con frecuencia. Sin embargo, todas coinciden en destacar que la función principal que cumplen, más allá de sus obligaciones, es la de apoyo emocional pues los usuarios necesitan mucha compañía y cariño por encima de todo.

Con su presencia consideran que contribuyen a evadirles de sus preocupaciones diarias pues hacen un gran ejercicio de escucha. El hablar con ellos contribuye a su salud, hace que se sientan bien dado que se les presta la atención que merecen. Tras lo observado en su experiencia como profesionales afirman que muchos mayores se sienten desamparados y muy abatidos. Es por ello que insisten y ofrecen constante ánimo para que estos usuarios hagan cosas por sí mismos y salgan a la calle, ya que si fuera por ellos limitarían su existencia a la estancia en su sofá o una cama.

“Les animo a hacer cosas, trato de cambiar un poco su rutina llevándolas a algún sitio fuera del hogar... Al principio no te quieres involucrar personalmente pero finalmente te van involucrando ellos, las situaciones por las que muchos pasan. Llega un punto en que a veces te vas de sus casas y te gustaría hacerles un rato más compañía...” (A2, p.5)

Ante estas muestras de ayuda, y a pesar de lo que el servicio da de sí (las auxiliares consideran que es muy escaso) los usuarios se muestran enormemente satisfechos, por lo que la figura de las auxiliares queda ensalzada en una posición a destacar, en ocasiones muy por encima de su red sociofamiliar y tras la cual se observa una gran carga de sentimientos que convierten dicha relación en una unión casi inseparable.

“La verdad que las auxiliares son un apoyo muy grande para nosotras...” (E5, GF, p.12)

“Muchos usuarios me dicen qué será de ellos cuando les faltes... No sé, es muy duro.” (A2, p.4)

### **3.4. RELACIÓN AFECTIVO - EMOCIONAL ENTRE USUARIO Y AUXILIAR.**

#### **3.4.1. Algo más que un servicio.**

Para las personas mayores que viven solas el Servicio de Ayuda a Domicilio resulta un recurso muy bueno, a la par que necesario, para mitigar los sentimientos de soledad.

Para estos usuarios la relación que se crea con su auxiliar es vital por muchos motivos:

- a) El contacto diario y la personalidad de las profesionales son dos factores que influyen en la generación de confianza en la persona mayor. El hecho de que estas personas se encuentren fuera de su red sociofamiliar en un principio les da esa seguridad y tranquilidad para hablar no tanto de lo cotidiano, sino más bien para expresar todo lo que llevan guardado desde hace mucho tiempo, exteriorizar su dolor y su sufrimiento sin miedo a ser juzgadas, a tener enfrentamientos con sus hijos por la falta de comprensión, que en algunos casos les conduzcan a su mayor temor: el poder llegar a ser apartadas totalmente de sus vidas. En los casos que estas relaciones no son óptimas o simplemente no las tengan hacen que se abran mucho más a sus auxiliares y, en consecuencia, las necesiten en mayor medida.

“Vamos, cómo te diría yo... es como si nos conociéramos de toda la vida, y ella conmigo igual. Nos contamos todo.” (U1, p.5)

“¡Para mí ella es mi salvación! La querría tener todos los días... Es en la única que me puedo apoyar. Muchas cosas se las cuento a ella porque sé que de ella no va a salir. Yo me desahogo mucho hablando de todo con ella, de mis sentimientos y de todo.” (U3, p.8)



- b) Ellas les escuchan, algo que les hace sentirse muy bien. Como se ha podido ver anteriormente, estas personas suelen desahogarse con objetos como las fotografías. Que una persona dedique su tiempo a escucharte hacen que se sientan importantes, que se les da esa oportunidad de hablar todo aquello que quieran al ritmo que ellas desean. Se sienten bien porque ven en cierta medida una necesidad cubierta.

“Hablamos muchísimo las dos. Yo le cuento cosas de mi vida, de los viajes que he hecho, le cuento mis recuerdos... y ella me escucha. Eso me hace bien.” (U4, p.5)

- c) Les gusta que las auxiliares les cuenten anécdotas o cosas sobre su vida cotidiana. Esto les hace abstraerse de sus preocupaciones y problemas, olvidarse por un momento de aquello que les produce mayor dolor.

“Me gusta que ella me cuente de su vida, de sus hijas, de sus historias... de cómo van...” (U1, p.5)

- d) Están muy contentas con su presencia y les tienen una gran estima, algunas las tratan como una amiga, otras como una hermana e incluso algunas como una hija. Muchas las consideran parte de su familia. Esto da pie a afirmar que los vínculos que se crean son muy importantes, y que van más allá del propio servicio.

“Yo la tengo y la quiero como a una amiga o como a una hermana. Con ella me desahogo y lloro. Para mí es alguien muy importante en mi vida.” (U4, p.5)

- e) Les hacen mucha compañía en el rato que están en sus casas y saben qué es lo que necesitan en cada momento si las encuentran decaídas o desanimadas. Lo que más agradecen es que las traten con cariño, dulzura y les presten atención.

“Ella está muy atenta todo el rato si me ve un poco mal, o un poco triste... Está muy pendiente de mí, y eso lo noto.” (U2, p.7)

- f) Cuando no están las echan de menos, teniendo en ocasiones ganas de verse fuera del horario de trabajo o llamarlas por teléfono para seguir hablando. Algunas les gustaría tenerlas todos los días (coinciden en ello aquellas personas que no tienen un red familiar fuerte). La intensidad de estos vínculos hace que llegue a existir, en algunos casos, una dependencia emocional por parte del usuario hacia su auxiliar. Esto explica que traspasen el límite reglamentario del servicio, y lleguen a conocer a la familia de ellas o a establecer contactos fuera del mismo, aun sabiendo que es algo que no se puede realizar.

“Ella me da mucho cariño, nada más entrar me abraza y me vuelve a abrazar... y cuando se marcha ime da unos besos! Que estoy encantada. Yo conozco a su familia, no se puede pero tenía que conocerlos, y son encantadores. Yo para mí esa familia es como si fuera mi familia y para mí ella una hija. La quiero muchísimo.” (U3, p.8)

- g) Las consideran como alguien imprescindibles en sus vidas, dado que por su parte reciben aquello que más necesitan de los suyos. Podría decirse que cubren un vacío afectivo importante. Cuando se emocionan al hablar de las mismas, incluso llegando a llorar, hace pensar que verdaderamente hacen sentir bien a estas personas y las hacen felices.

“Ella es alguien vital porque le cuento todo. Aunque a veces me saca de mis casillas... [se ríe] ¡Me río un montón con ella!” (U1, p.6)

- h) Prefieren que dediquen algo de su tiempo de trabajo a sentarse con ellas para hablar. Ello denota que dan prioridad a dichas funciones de compañía emocional por encima de las de limpieza.

“Es que es majísima, de verdad. Ella me hace mucha compañía. Hay veces que lleva media hora limpiando y le digo: *oye, déjalo y siéntate*, y nos ponemos a hablar de nuestras cosas. Yo lo prefiero.” (U4, p.5)

- i) Antes de que llegue al servicio la esperan con muchas ganas e ilusión, sienten una gran alegría, algunas afirmando incluso estar deseando que lleguen. Esto ocurre porque es el único momento del día donde pueden verse comprendidas, pueden hablar de aquello que más les preocupa o compartir cualquier anécdota del día. Aprovechan ese momento para ver satisfechas, aunque sea por unas horas, sus necesidades afectivo - emocionales.

“Ella me da tanta alegría... Desde el lunes no ha venido [la entrevista se hace ese mismo martes] pues hasta mañana no vendrá, y ya la echo en falta.” (U1, p.6)

“¡Cuando llega a mi casa estoy deseando! Le grito: *¡Cariño, ya voy!* Es muy cariñosa...” (U3, p.8)

Entre ambas partes se sabe así que existe una carencia por parte de la persona mayor, no hacen faltan palabras para pedir el cariño pues independientemente de eso, las auxiliares se ofrecen a dárselo sin medidas.

La razón tiene que ver con el hacer de su trabajo una emoción, vivirlo con vocación, sentir que hacen una labor muy importante y que llena de felicidad a muchas personas que están pasando por momentos complicados en su hogar, donde la soledad sólo les trae tristeza y apatía, desilusión por todo lo que les rodea. La visita de estas profesionales les llena de energía y alegría en un momento que de verdad lo necesitan, precisan olvidarse de sus problemas y muchas veces comenzar de cero. La satisfacción que a los usuarios les da el comenzar a sentirse importantes, escuchados y comprendidos por sus

auxiliares (aunque sea por muy poco tiempo a la semana) hace que se vuelquen con ellas y traten de darles todo lo que tienen, siendo generosos y buscando un clima afectivo que las hagan sentirse como en su propia casa.

“Los usuarios son la mayoría muy amables, muy generosos, te dan todo lo que tienen. Ya no a nivel de regalos, sino que te dan cariño, porque hay días que tú también puedes ir baja de moral, entonces ellos te tratan de animar.” (A1, p.5)

De esta manera se establece una relación de ayuda mutua, que en muchos casos supera las expectativas que los mayores tenían al comenzar este servicio. En el momento en que se les da de alta ellos saben que se les va a apoyar en aquellas tareas que les generan mayor dificultad diariamente, algo que les da alivio y desahogo, pero finalmente ganan en otros aspectos pues se cubren (en la medida que se llega) importantes vacíos de cariño y afecto, necesidades que la familia o sus más allegados deberían llegar pero bien por falta de tiempo o por otros problemas que puedan tener no lo hacen. Y ese resultado, sin un servicio como este, da lugar a personas que sufren en soledad sin el apoyo de nadie.

### **3.4.2. Del mero contacto a la implicación emocional.**

Queriendo conocer cómo reaccionarían las personas mayores cuando se les pregunta por la posible ausencia de su auxiliar comprobamos sentimientos realmente intensos, emociones que se disparan, caras que lo dicen todo.

Ante la posible baja temporal de su auxiliar afirman esperarla con paciencia y con ilusión, pues saben que el reencuentro se producirá un día u otro, que como la propia palabra indica sólo estarán ausentes por un tiempo. En este momento se produce el contacto con las auxiliares sustitutas, quienes gustan en la medida que son cariñosas y traen alegría a sus hogares, aunque

prefieren seguir manteniendo a la habitual. Se muestran reacios al cambio puesto que el tiempo hace que se coja mucho cariño y confianza a la persona.

“A mí me gusta tener a una persona siempre igual, porque sino a lo que coges confianza y te encariñas con una se va y lo pasas mal.”  
(U2, p.7)

Todos ellos reconocen que sentirían en gran medida la pérdida de su auxiliar fija. Creen que este hecho no sólo les afectaría, sino que supondría hacerles vivir una experiencia realmente nefasta y dolorosa. Se entrevisté así unos lazos tan intensos que podrían conllevar un alto nivel de implicación personal y, con ello, dependencia emocional hacia sus auxiliares.

“Me afectaría mucho, si me la quitaran no sé qué pasaría... [dice con angustia] Mal me iría.” (U3, p.9)

“Cuando la coordinadora me dijo que mi auxiliar no tendría que venir más a mi casa me eché a llorar. Yo le dije ipor qué me la quitáis! ipor qué nos separáis! Estábamos las dos tan contentas... (...) Yo me quedé muy mal, nos queríamos como hermanas.” (U2, p.6)

Sin embargo, en los casos en los que no se cuenta con ningún tipo de red de apoyo, aunque sufrieran la pérdida del vínculo reconocen que todas las que le sucedieran serían buenas para ellos, dado que lo único que necesitan es compañía. Se percibe entonces que lo importante en estas ocasiones no es tanto la persona en sí sino la figura de estas auxiliares, quienes llegan en un momento en el que los mayores ven acrecentadas sus necesidades afectivo-emocionales en cuanto a intensidad se refiere. Las auxiliares comparten esta afirmación, pues saben que esos vacíos deben cubrirse sea de la forma que sea.

“Si se marchase mi auxiliar lo pasaría mal al principio pero bueno, sé que todas son muy majicas y me harían mucha compañía. No necesito más que eso, si te soy sincera.” (U4, p.6)

Esa dependencia que se crea se mueve entonces en dos sentidos: la persona y la figura de la auxiliar. Que esa fuerza se dirija hacia un lado u otro vendrá condicionado en gran medida por la personalidad de la auxiliar, a quien la mayoría extrañará. Por el contrario si dicha nostalgia se orienta únicamente hacia la figura de la misma reflejará la gran carencia afectiva que pueda sufrir la persona mayor que vive sola.

A pesar de esta diferencia clave el sentimiento hacia la profesional nunca desaparece, por lo que hacen todo lo posible por seguir manteniendo ese contacto. Las despedidas se hacen muy duras tanto para ellos como para ellas. Ambas partes reconocen que llegan a crearse vínculos muy fuertes, amistades que aun con el paso del tiempo y la baja de usuario se continúa dando un seguimiento entre usuario y auxiliar, y viceversa. Se percibe así una relación que sobrepasa los límites del servicio, una implicación emocional plena en las situaciones que les acontecen y por las cuales darían todo, en busca de la felicidad y el bienestar del otro.

“Yo a mis usuarios les he llegado a echar mucho de menos, pero mucho. Muchas veces me ha costado pasar página. El cariño y la amistad siempre siguen ahí, por eso muchas veces seguimos en contacto, nos seguimos viendo.” (A1, p.8)

“Yo soy incapaz de llegar a una casa, hacer mi tarea y marcharme, no, no, no, no [con insistencia]. Son personas que te llegan al alma, y de verdad te digo, sólo quieres su bienestar.” (A2, p.6)

### **3.4.3. Percepción de su papel en la vida de estas personas.**

A lo largo de este capítulo hemos podido comprobar cómo para los usuarios las auxiliares son realmente una figura necesaria en sus vidas. Ellas corroboran esta afirmación, afirmando que la ayuda que les prestan en muchos aspectos de la vida, más allá del servicio en sí, es la razón por la cual ese vínculo y esa implicación mutua se vean reforzadas diariamente. De su actuación como personas, a la par que profesionales, destacan la motivación, el darles conversación y cariño, mostrarse afectuosas y hacer que se sientan útiles, atendidos, escuchados e importantes, al menos para ellas.

“Pienso que les ayudamos en muchos sentidos y que lo que más necesitan es que la gente les haga compañía y les escuche, que no piensen que cuentan ‘batallitas’ de las de antes. Hay que hacerles sentir importantes, no es ir a ganarte por así decirlo el suelo de un mes, no. Tienes que tratar con ellos, tratarlos como personas, que es lo que son. Hay que hablarles mucho, preguntarles... y motivarles, fundamental.” (A2, p.6)

### **3.4.4. Importancia de la personalidad en el apoyo social.**

Partimos de la idea de que para el cuidado de las personas no es suficiente con el conocimiento de un conjunto de técnicas, ni con el respeto a unos determinados principios. En su ejercicio influyen una serie de valores y virtudes inherentes a la persona, los cuales tienen una gran importancia en su proceso.

Las auxiliares creen que no basta con el desempeño de las funciones por las cuales son reconocidas, sino que debe complementarse con ese acompañamiento de tipo emocional de las circunstancias por las que pase la persona mayor en su soledad; no se trata de algo excluyente.

“Yo es que me vuelco. Yo he podido limpiarte una casa entera a fondo en una semana, y puedo estar tan comprensiva y unida a esa persona como si realmente me tocara algo. Creo que una cosa no quita la otra, es más, pienso que se deben compaginar las dos cosas.” (A1, p.8)

Sin embargo, esa dedicación más allá del servicio, el hecho de involucrarse personalmente por el bienestar emocional de la persona y la comprensión de su situación, aunque ese no sea su cometido, tiene que ver mucho con la personalidad de cada una. Seguramente una persona que desempeñe este trabajo por vocación, siendo paciente, tolerante y generosa con las personas mayores se volcará más en conseguir este propósito.

Crean que la formación es importante para conocer aquellos aspectos mínimos a tener en cuenta para realizar un perfecto cuidado de las personas mayores en el hogar, pero ésta no garantiza el hecho de ser competente a la hora de las relaciones interpersonales. Esa función de acompañamiento emocional no la enseña nadie, pues cada una la lleva a cabo como siente, como la vida y las diferentes experiencias le han enseñado a cada una. La amabilidad, la simpatía con la que se trata a las personas o el cariño que se les pueda dar tiene mucho que ver con la forma de ser de cada auxiliar.

“No hace falta tener muchos estudios y muchos cursos para atender a una persona mayor, yo misma no tengo una preparación enorme. Es necesario saber unos mínimos pero el trato hacia la persona mayor se lleva en uno mismo.” (A2, p.7)

Reconocen que el hecho de limpiar un hogar no es el trabajo más duro al que se enfrentan diariamente. El desgaste emocional supone una pérdida de energía interior y comporta una desgana vital pues con frecuencia, cuando uno ve que su acción no tiene los resultados esperados y que el deterioro de la



persona es progresivo se hace difícil no experimentar impotencia o, incluso, culpabilidad.

“Yo es que la limpieza es con lo que menos mal me doy. Tú cuando llegas a las casas te encuentras casos en los que tienes poco menos que volver a enseñarles a vivir, porque muchas veces empiezan de cero. Tienes que animarles cuando no quieren comer, insistirles a salir y se relaciones con la gente... A mí eso es lo que más ‘me chupa energía’, porque es lo que más me cuesta.” (A1, p.8)

“Hay veces que me voy de sus casas con pena, con culpabilidad, aunque sé que no tendría que sentirme culpable porque no es de mí de quién depende la continuidad de ese servicio [refiriéndose a las horas]”. Hay mucha gente que te necesita.” (A2, p.4)

Las auxiliares se toman como un reto este tipo de casos, pues lo que verdaderamente les llena como profesionales es el saber que son útiles para alguien, tratando de sacar así adelante a muchas personas que se han quedado en un letargo esperando ya un desenlace. Esa función es la que realmente les hace sentirse realizadas puesto que contribuyen al bienestar de estas personas, muchas veces sin tener por qué hacerlo.

### **3.5. VIRTUDES EN UNA AUXILIAR**

#### **3.5.1. El valor que otorgan las personas mayores a la forma de ser de una auxiliar.**

Como afirma el Comité de Ética Asistencia de SARquavita (2011) la virtud es esa fuerza o energía que inclina a obrar de una manera adecuada para conseguir un fin. Esta podría definirse como un hábito que hace a la persona más perfecta o deseable, pues convierte esos valores en su forma de vida.

Los usuarios, bajo su experiencia y criterio, consideran que una profesional del Servicio de Ayuda a Domicilio, o que en su caso su labor conlleve un trato con personas mayores, debe poseer las siguientes virtudes:

- Que muestre interés por las personas mayores y a lo que ellas les ocurra.
- Que mantenga conversación.
- Alegre.
- Amable.
- Atenta.
- Comprensiva.
- Cariñosa, que dé muestras de cariño.
- Simpática.
- Que trate con respeto y educación.
- Que sea dulce con ellas.
- Que tengan mucho sentimiento cuando hagan las cosas, que sea entregada.
- Muestren empatía.
- Que les digan cosas bonitas, dado que eso reconforta y las hace sentir bien.

En definitiva, que su trabajo lo realice con vocación, que sienta lo que hace sabiendo que así puede ayudar a muchas personas que se sienten solas. Para los mayores sus auxiliares dar un giro completo a sus vidas, haciéndolas mucho mejor.

“Yo lo que más valoro es la dulzura y el cariño, porque para limpiar mal o bien todas saben. Pero para tratarnos, atender y escuchar nuestros problemas... no todas valen. A mí me llena que ella me cuente cosas, porque yo disfruto de ver cómo disfruta. Sólo con eso se me alegra el corazón, algo que necesitamos todos.” (U3, p.10)

“Mi auxiliar es buenísima. Aunque sea más movida para la limpieza que la que tenía antes eso no me importa, porque con que esté aquí, no necesito más.” (U4, p.7)

“Que sepan tratarnos como nos tienen que tratar, con respeto y cariño. Yo pienso que los ancianos necesitamos que se nos dé mucho cariño, sobre todo a los que vivimos solos. Esas horas que viene mi auxiliar me hacen mucho bien, porque me sirve para olvidarme por un momento de mis penas y, si las tengo, las puede compartir con ella, y no se hace tan duro.” (U1, p.7)

En consecuencia es oportuna la opinión que realizan las personas que tienen un gran apoyo familiar, quienes reconocen que de no ser así sentirían un gran vacío en sus casas y las necesitarían más.

“Ahora por suerte me siento muy arropada por mi familia. Si no fuera así la necesitaría más, la tendría que tener todo el día porque sino sentiría mucho vacío.” (U2, p.8)

Podemos comprobar que en aquellas virtudes personales y profesionales que destacan y valoran como algo primordial que ha de tener una auxiliar tiene un mayor peso ese apoyo con un componente emocional o afectivo, valiéndoles más la comprensión, el cariño y la compañía que les puedan dar por encima de tareas de atención higiénica o de limpieza en el hogar, que hubieran expresado con virtudes como el orden o la responsabilidad. Algunos usuarios demandan incluso más libertad en su relación afectivo-emocional con ellas, lo que denota esa misma preferencia.

“Parece que no son personas, que son instrumentos. Que no puedas conocer a su familia, que no puedas darles de desayunar... ¡El anciano necesita mucho cariño y mucha comprensión! Y no la puede tener... Eso es criminal, para ellas y para nosotras. Tendría que haber más libertad, que por ejemplo un día viniese y no hiciera nada, que se sentara a hablar. (...) A mí me gustaría que mi auxiliar viniese sólo a hacerme compañía.” (U3, p.9-10)

### 3.5.2. El escaso reconocimiento de la función de apoyo social de las auxiliares.

Las virtudes que las personas mayores han identificado en una auxiliar son, contrariamente, las que no se observan a simple vista, con los ojos de los demás. Ni la empatía, ni el hecho de darlo todo por sus usuarios, ni la implicación que muestran por conseguir alegrarles su día a día. Esa función de apoyo social no es reconocida por la sociedad en general, quienes a veces se refieren a las auxiliares como las “mujeres de la limpieza”. Hay algunos usuarios que presentan así a las mismas de cara al exterior, por miedo a mostrar una posible dependencia emocional a alguien o bien reconocer hacia su círculo más cercano algo muy duro, y es que lo que ella les ofrece en ocasiones supera a lo que pueda darles su propia familia.

“Pienso que la sociedad tiene un concepto equivocado de este servicio, porque creo que ayudamos mucho más en otros sentidos, más que en la limpieza del hogar. Sin embargo te encuentras con comentarios o palabras hacia ti como ‘la que va con la fregona’ y cosas así. (...) A ellos no les interesa que nadie conozca si la familia no le hace caso, si no siente apoyo de los amigos...” (A1, p.9)

Ellas creen que sería necesario mejorar la imagen que se da de ellas hacia el exterior en cuanto a la existencia de un mayor reconocimiento de su labor, de lo que hacen por estas personas más allá del servicio en sí. Consideran que existe un gran desconocimiento de su profesión, que la sociedad piensa que ejercen esos trabajos que nadie quiere y que sólo se limitan a limpiar una casa, fregar un suelo o bañar a personas, tachándolo de forma despectiva.

Ninguna de las auxiliares se avergüenza de estas tareas, dado que la mayoría de ellas afirma ejercer este trabajo por vocación, pero sí creen que debería reconocerse que contribuyen en gran medida al bienestar de las personas mayores a través de ese apoyo o acompañamiento afectivo -

emocional, siendo algo que obvia todo el mundo dado que seguramente se desconoce.

“Pienso que no se conoce verdaderamente lo que podemos abarcar. Nos tienen como las que ‘vamos a hacer los aseos’, las que tienen un trabajo que nadie quiere. Se nos mira o se nos entiende de una manera despectiva, sin saber la verdadera importancia que tiene este trabajo para los mayores. No se nos reconoce esa labor de que cubrimos en muchas ocasiones ese vacío afectivo que muchos tienen.” (A2, p.8)

Consideran que el fallo se encuentra en la falta de información aunque, más bien, ésta sea consecuencia de la despreocupación por buscarla, informarse o entender qué están haciendo y hasta dónde pueden llegar.

Ante una sociedad en la que cada vez el envejecimiento es mayor creen importante que se conozca su labor, pues detrás de lo que aparentemente se ve, como es una casa limpia, hay mucha escucha, empatía, cariño e ilusión, esfuerzo por animarles a salir adelante y darles algo de sentido a la vida que muchos de ellos creen que han perdido, y no es así.

# **CONCLUSIONES Y REFLEXIONES FINALES**

## **Capítulo IV**

## 4. CONCLUSIONES Y REFLEXIONES FINALES.

Una experiencia puede ser compartida cuando se tienen en cuenta todos los elementos que la integran. Aunque la presente investigación haya estado orientada hacia el conocimiento de una situación concreta, como es la relación que une a las personas mayores que viven solas con sus auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio, no podemos olvidar el contexto de donde emana. Es por esta razón por lo que, tras el análisis realizado, se procede a exponer unas conclusiones que ponen de relieve lo que provoca el sentimiento de soledad en una edad susceptible a vivirse todo más intensamente, algo a lo que se debe dar cuenta para poder entender cómo viven y comparten el sentimiento de soledad con estas profesionales.

Primeramente decir que la manera en que las personas mayores se enfrentan a los problemas de salud difiere del momento de la etapa en que se encuentran. El factor que determina esta distinción es la capacidad funcional para llevar a cabo las actividades básicas de la vida diaria. Cuando todavía sienten que pueden realizar diferentes tareas cotidianas toman una actitud vital hacia el presente. Sin embargo cuando no es así identifican la salud como una verdadera preocupación, hecho que termina teniendo consecuencias sobre el estado emocional de la persona mayor.

Otra diferencia clara respecto al momento de la vejez en el que viven se puede encontrar en la forma de evadirse de sus problemas. Aquellas opciones que implican un contacto con el exterior son las que mayores beneficios les aportan, por lo que mientras las personas que gozan de un buen estado de salud físico pueden disfrutar de esos momentos de manera independiente otros precisan trasladarlos al único contexto posible, su hogar. La felicidad en estos casos no depende únicamente de uno mismo, sino de las posibilidades de apoyo que puede ofrecerle su red sociofamiliar.

No obstante todas las personas mayores que viven solas guardan en común una similitud: lo que cambiarían en su día a día es lo que, contrariamente, deben hacer frente la mayor parte del tiempo, como son los momentos de soledad. La noche se convierte para todas ellas en un reto, pues no pueden ocupar su mente ni hacer nada para evitar esas horas donde culminan los recuerdos y los pensamientos que más dolor les provocan. Uno de ellos es la reflexión de su situación y el hecho de reconocer que se sienten solas aun cuando su familia y amigos les acompañan. Esto nos da pistas para comprobar que el problema no reside en la cantidad, sino en la calidad del apoyo social recibido y en la percepción del mayor a la hora de sentirlo.

Las necesidades afectivo-emocionales que los mayores identifican en estos años son las de escucha no sólo hacia sí mismo, sino también hacia los demás, de comprensión y de compañía. Las auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio consideran que éstas se acentúan con los años y las vivencias, apareciendo a su vez como consecuencia de sentirse solos y la añoranza de la compañía en el hogar. La viudez afecta notablemente a la forma de vida que estas personas adoptan, puesto que ningún vínculo reconforta tanto como el que dejaron sus parejas. Esta experiencia conduce al retraimiento en el hogar, obligado en muchas ocasiones por el deficiente estado de salud que padecen.

Los motivos que hacen que estas personas no verbalicen sus demandas de carácter afectivo-emocional tienen que ver con el sentimiento general de aburrir y ser una carga para los demás, la insatisfacción que produce el haber pedido ayuda en algún momento de su vida y no haberla recibido, así como el hecho de no tener a nadie con quien compartirlas. No obstante, el motivo por el cual verdaderamente no se exteriorizan viene dado por la percepción que tienen sobre este tipo de necesidades, las cuales no identifican como tal. El sentimiento de soledad sería así algo natural y circunstancial a la etapa en la que se encuentran, por lo que sólo pedirían ayuda en caso de precisar un apoyo instrumental o, en su caso, ante la aparición de cualquier problema de salud de gravedad.



Hay que prestar mucha atención a la comunicación no verbal. El aceptar sentirse solos, aunque no lo consideren como un problema sino como parte del transcurso de la vejez, implica reconocer que su red sociofamiliar no aborda sus expectativas en cuanto a la cobertura de las necesidades que surgen de dicho sentimiento. Por esta razón aguantan y no expresan los episodios de soledad, aunque sí exteriorizan esas carencias con gestos, miradas o actitudes, más que con palabras, puesto que toda necesidad lleva consigo el deseo de ser satisfecha.

Los mayores otorgan a sus hogares un gran valor, puesto que les permite llevar esa vida independiente expuesta a la única diligencia de hacer lo que quieran en el momento que les plazca. No sólo les reconforta este hecho, sino también el saber que todavía siguen pudiendo mantener esa forma de vida por sus propios medios, a pesar del desgaste físico y los años que con ellos han ido pasando. Todo esto, unido a su trayectoria vital, convierte a sus hogares en un lugar del cual es difícil desvincularse. Sin embargo, como toda opción residencial tiene un hándicap que no es otro que la falta de compañía en el hogar.

Podría decirse que el vivir solo por un lado es sinónimo de lucha por su autonomía y la prolongación de su independencia y, por otro lado, de nostalgia por aquellos tiempos donde la compañía y el calor de las personas eran más que frecuentes. A pesar de reconocer que los problemas de la soledad son superiores a los beneficios que aporta siguen manteniendo esa convivencia, lo que nos hace pensar que viven y se llenan más del sufrimiento que de la alegría, algo que hace peligrar su moral y estado anímico habitual.

A pesar de la dificultad para percibir el sentimiento de soledad, aun cuando la persona dice encontrarse bien, se pueden establecer una serie de actitudes y comportamientos que en su conjunto ayudan a identificarlo: se ríen escasamente, sus semblantes muestran tristeza, hablan desde la angustia, son muy apáticos, pasan la mayor parte del tiempo tumbados en el sofá o en la

cama, no llevan unos horarios adecuados de comidas o de dormir y no quieren salir de casa. Esto se produce porque hay un desajuste emocional en ellos provocado por las preocupaciones que tienen de todo aquello que les rodea, lo cual hace que transmitan esa desmotivación a su vida cotidiana.

Existen una serie de aspectos que contribuyen a la aparición del sentimiento de soledad, y con ello reforzarlo, como son la añoranza de una mayor comprensión por parte de sus seres queridos y la relación que los une, la ausencia de pequeños detalles que les hagan sentirse bien como pueden ser el afecto que transmite un abrazo o un beso, así como la falta de visitas y una atención continuada, no esporádica. La concurrencia de estas situaciones contribuye al pensamiento de ser queridos únicamente por interés o, por el contrario, al sentimiento de no ser lo suficientemente importantes en sus vidas.

Es por ello que, ante situaciones en las que se sienten afligidas, decaídas y solas, las personas mayores se amparan en las fotografías y la escritura como forma de liberar esa carga negativa, la Teleasistencia u otros teléfonos donde puedan ser atendidas por un equipo de psicólogos así como en la figura de la auxiliar del Servicio de Ayuda a Domicilio, la cual se convierte en la opción más deseada.

Una vez llegados a este punto es conveniente hacer referencia a la idea de la cual se partió al inicio de este estudio, en la cual se visualizaba a esta profesional como una figura destacable de apoyo y compartir emocional para aquellas personas que en su soledad sufren este sentimiento. Los resultados nos muestran que no sólo es importante, sino que se torna vital e imprescindible en sus vidas.

Estas auxiliares aparecen en un momento de fragilidad para muchas de estas personas, quienes están expuestas a convivir con un vacío afectivo considerable. A pesar de que la familia es la fuente que mayor apoyo social

puede proporcionar a sus mayores, el miedo generalizado ante cualquier hecho que suponga un distanciamiento de aquello por lo que darían la vida hace que prefieran no compartir dicho dolor, reservándolo para ellos sin medidas. Aun así se entremezclan con este sentimiento las situaciones que no permiten a esta red llegar muchas veces hasta donde deberían o quisieran, viniendo dadas por motivos laborales y personales.

Las amistades constituirían otro pilar donde podrían agarrarse, de hecho, aquellas personas que se encuentran en los inicios de la vejez encuentran en sus iguales un soporte de comprensión y escape a sus problemas emocionales. En cambio, las oportunidades que la salud restringe con los años hacen que los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio busquen ese apoyo en el hogar. Es así cómo las visitas domiciliarias se convierten en el elemento necesario para que se produzca esta situación de ayuda.

Tal es la necesidad de compañía y escucha que dos o cuatro horas a la semana se convierten en un verdadero alivio para estas personas. A pesar de que en ese tiempo se dediquen a realizar sus funciones, las auxiliares contribuyen a evadirles de sus preocupaciones diarias a través de un gran ejercicio de escucha, insistencia para que salgan a la calle y empeño por que realicen actividades por sí mismos, devolviéndoles el ánimo y la ilusión que en su día perdieron y que esperan recibir diariamente de los suyos.

Ante estas muestras de ayuda los usuarios se muestran enormemente satisfechos puesto que perciben su atención constante, su comprensión, cariño y afecto, hecho que manifiestan únicamente ante preguntas directas sobre el tema. Esto se da así porque guardan para sí mismos las emociones que les provocan, algo que queda latente y cuesta descubrir, de ahí que en parte se desconozca y no se reconozca socialmente la labor y esfuerzo que dedican estas profesionales para que los mayores vivan momentos de felicidad en el hogar.

Aunque esa función no sea valorada por su entorno las personas mayores sí ensalzan la figura de las auxiliares a una posición destacada, que en ocasiones sobrepasa la de su propia red sociofamiliar y tras la cual aparece una gran carga de sentimientos que convierten dicha relación en una unión casi inseparable.

Este vínculo afectivo entre usuarios y auxiliares no viene dado únicamente por el contacto diario, sino por la personalidad de estas profesionales, quienes se ganan toda su confianza. Las personas mayores valoran de su compañía que éstas les presten atención, les dediquen tiempo a escucharles, compartan anécdotas de sus vidas, les traten con amor y dulzura y les refuercen en sus quehaceres diarios, algo que les hace sentirse útiles e importantes.

Un aspecto que denota la importancia de este vínculo para el usuario es la conversión de estas auxiliares en figuras familiares, quienes en un escaso o largo periodo de tiempo se convierten finalmente en alguien vital. La razón esta vez tampoco viene dada por las palabras, sino por los sentimientos que se crean ante la cobertura de unas necesidades que contribuyen de manera directa a la felicidad y, con ello, la salud de estas personas.

La relación de ayuda tiene un componente elevado de implicación emocional por ambas partes, aunque en mayor medida por estos mayores. Éste puede detectarse cuando se emocionan y lloran al recordar lo que estas profesionales hacen por ellos, cuando lo único que esperan a lo largo de la semana es su visita, cuando tienen ganas de verse fuera del horario de servicio o bien llamarse por teléfono para seguir hablando. La intensidad de estos vínculos hace que en algunos casos lleguemos a hablar de una verdadera dependencia emocional, pues solamente esto explicaría que los usuarios traspasen el límite reglamentario de este recurso al conocer a la familia de estas auxiliares o a establecer contactos fuera del mismo, aun sabiendo que es algo que no está permitido, o bien den continuidad a esa relación a pesar del cese del servicio.

Algo que no se había tenido en cuenta en el planteamiento de esta investigación era el hecho de que esta dependencia se moviera en dos direcciones: la persona, a quien todos estiman, y la figura de la auxiliar, en la cual se refugian cuando la carencia afectiva es tal que lo único que se desea en la vida es vivirla en compañía, sea de quien sea.

Para estas personas, toda auxiliar que vaya a limpiar a sus casas debe de ser alegre, amable, atenta, comprensiva y cariñosa, que de conversación y les trate con respeto, educación y dulzura. En definitiva, que muestre interés por lo que les ocurra y haga su labor con sentimiento, sabiendo que de manera complementaria los mayores ven satisfechas, aunque sea sólo por unas horas, sus necesidades afectivo - emocionales.

Esto nos da razones para creer que el Servicio de Ayuda a Domicilio desempeña, más allá de sus funciones de limpieza y atención a la higiene personal, una función si cabe de mayor importancia para los propios usuarios, como es la de tipo social, a la cual le dan prioridad tras conocer los beneficios que les aporta.

En vistas a todo lo anterior vemos cómo finalmente (dando a su vez cuenta de la no representatividad de este estudio, pero sí de su significatividad en cuanto a la concordancia de las ideas de partida con lo manifestado por estas personas en el trabajo de campo realizado), el Servicio de Ayuda a Domicilio cumple una función de gran utilidad para las personas mayores que viven solas. El apoyo social ofrecido por las auxiliares se convierte así en un instrumento clave para poder afrontar diariamente el sentimiento de soledad, pues abriéndoles su corazón los mayores encuentran el tiempo que precisan para sentirse escuchados, los abrazos que estiman y que les hacen tranquilizarse en los momentos que se sienten vulnerables, y las manos que les ayudan a encontrar el cariño y la comprensión que necesitan, como toda persona, cubrir.

# **PROPUESTAS DE ACTUACIÓN**

## **Capítulo V**

## 5. PROPUESTAS DE ACTUACIÓN

Como se ha podido comprobar a lo largo de todo el estudio, la unión emocional que se crea entre usuarios y auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio pasa a tener una mayor fuerza e importancia al existir ese problema de trasfondo, una realidad que conduce a las personas mayores que se sienten solas a sufrir un posible aislamiento social, apatía, desinterés por la vida y otros trastornos que nos pueden llevar a hablar de verdaderas situaciones de riesgo, en las que el bienestar de nuestros mayores está en continuo cuestionamiento.

Es por esta razón por lo que, retomando los objetivos de este estudio, y considerando ese objetivo último de conocer para actuar, desde este espacio se pretenden lanzar una serie de propuestas de actuación que hagan hincapié en aquellos aspectos que con el tiempo pudieran llegar a mejorarse. No se trata de ser ambiciosos en este sentido, sino de ser realistas en cuanto al alcance de este estudio y el contexto socioeconómico en el que nos encontramos que cabe destacar el aumento de la esperanza de vida y el descenso de la natalidad española, lo cual nos conduce por un camino en el que este sector debe tomar un mayor protagonismo, no sólo por su crecimiento demográfico (que también es importante) sino porque su imagen y presencia que en ocasiones quedan relegadas a un segundo plano. Así pues se debe incidir en mayor medida en la búsqueda de soluciones a los problemas que se han puesto de manifiesto en esta investigación.

### 5.1. ALGUNAS PROPUESTAS DE SOLUCIÓN A PROBLEMAS DETECTADOS.

1) Uno de los problemas a resaltar es la **falta de conocimiento, bien por familias así como la sociedad en general, sobre los efectos y repercusiones que el sentimiento de soledad puede provocar en las personas mayores** e, incluso, la manera en la cual hacerles comprender

dicha situación, que puedan manejar sus sentimientos y valerse emocionalmente por sí mismos pero siempre encontrando el apoyo que necesitan en la comunidad para poder seguir adelante, sintiéndose acompañados y escuchados. En este sentido una de las tareas a realizar guardaría relación con:

- *Sensibilización y concienciación.*

Primeramente desde los Centros de Salud para transmitir a los usuarios y a las familias la idea de que las necesidades afectivo-emocionales son, como la propia palabra indica, necesidades que deben ser atendidas igualmente que aquellas que tienen un carácter físico o material, incidiendo en la verdadera importancia que supone su cobertura para la salud y bienestar de los mayores. De esta manera se conseguiría una mayor atención sobre la problemática, siendo conveniente trasladarla a los Centros Municipales de Servicios Sociales mediante el fomento de la coordinación interdisciplinar, para que se dé un refuerzo constante por parte de los/as trabajadores/as sociales desde estos centros.

2) Cabría destacar el problema que supone la **dependencia que se crea por parte de la persona mayor hacia su red sociofamiliar y las posibilidades que ésta puede ofrecerle para llevar a cabo actividades que les hagan evitar momentos de soledad en el hogar**. Se da así una situación contrariada: éstas desean salir pero sus limitaciones no les permiten hacerlo con total autonomía, lo que les hace refugiarse todavía más en sus casas. Ante este hecho surgen dos iniciativas que van de la mano:

- *Potenciación de los servicios comunitarios y establecimiento de una red de coordinación entre los mismos.*

Por un lado, si miramos a nuestro alrededor vemos cómo en nuestro entorno, concretamente en cada barrio podemos encontrar Centros de



Convivencia para Mayores, Centros Municipales de Servicios Sociales y otros recursos socioculturales que se encuentran situados en un mismo espacio. Aprovechando esta situación se podría apostar por una potenciación de estos servicios que diera lugar a una mayor coordinación entre ellos. De esta manera los/as trabajadores/as sociales del Servicio de Ayuda a Domicilio podrían ser informados de las diferentes actividades que en estos centros se realizan (y que pudieran ser de interés para los usuarios) para así trasladar ese conocimiento al domicilio de las personas mayores, haciéndolas partícipes de su entorno. Este ejercicio no sólo implicaría una labor de motivación por parte de estos profesionales, sino también de implicación a las familias.

- *Acciones para impulsar nuevas estrategias de actuación solidaria.*

Por otro lado, y como se ha visto anteriormente, en muchas ocasiones los usuarios no tienen una base de apoyo social fuerte con la que poder contar, por ello se hace necesario revitalizar el tejido comunitario. En este sentido, las distintas entidades sociales de carácter solidario podrían enfocar la captación de voluntarios a través del uso y mayor presencia en las redes sociales, beneficiándose de su importante auge y representatividad en la vida de los jóvenes, así como por medio de charlas informativas en los distintos centros escolares y la Universidad de Zaragoza. Para esta última tarea habría que tener claro qué es lo que se ofrece a las personas que puedan desarrollar sus potencialidades en este sector, la manera de motivarles, conseguir su participación y posterior formación, en este caso, en un acompañamiento de tipo afectivo-emocional que pudiera complementarse con el que reciben por parte de las auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Quizás otra manera de poder enfocararlo sería trasladando a las aulas el conocimiento que se desprende de este tipo de investigaciones para fomentar así la colaboración de los alumnos en estas causas y, en

consecuencia, adquieran un mayor aprendizaje sobre la problemática de la soledad en las personas mayores. Esta labor exigiría a su vez por parte del profesorado una mayor atención sobre estos aspectos, además de una constante revisión documental para que puedan dar cabida dentro de sus clases a las nuevas informaciones que se adquieren, dando el mismo protagonismo a cada sector.

Asimismo, por parte de la Universidad de Zaragoza pero sobre todo desde la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo, se podrían plantear dentro del programa de las asignaturas que tuvieran una mayor relación con este tema actividades o prácticas que conllevaran a un ejercicio de búsqueda y reflexión sobre los diferentes recursos existentes en nuestra comunidad, siendo los propios estudiantes los que organizaran charlas de difusión de voluntariado dentro de su propio proyecto curricular, para así incentivarles más.

3) Otra de las carencias detectadas es la **escasa visibilidad y sensibilidad sobre el valor y la importancia de las funciones sociales que cumplen las auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio con sus usuarios**. Nos encontramos no sólo ante un grupo profesional que carece de reconocimiento, sino sobre el que se desvirtúan sus competencias, relegándolas a funciones exclusivas de limpieza. Para reforzar y reconocer su figura consideraríamos de interés llevar a cabo las siguientes medidas:

- *Creación de espacios y grupos de ayuda mutua entre auxiliares.*

La finalidad de los mismos sería que las auxiliares pudieran hablar de sus experiencias, desahogarse, intercambiar impresiones, compartir ideas, sentimientos y formas de superar determinadas situaciones que les hayan conducido a un deterioro de su estado de salud emocional. Estas profesionales son las que mayor apoyo social ofrecen diariamente a las personas mayores que viven solas y, sin embargo, las que menos reciben

dado que no se les dedica el tiempo y tipo de atención que merecen. Esta iniciativa tendría que partir de las propias empresas que se encargan de la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio aunque con una implicación por parte de la Administración, permitiendo así que parte del horario de trabajo fuera destinado a la participación en estos grupos de ayuda mutua o, si se hiciera fuera del mismo, recibieran alguna contraprestación a cambio. De esta manera estaríamos reconociendo que su labor es realmente importante y que supone un verdadero esfuerzo no solamente físico, sino también psicológico.

- *Labor de concienciación a las familias de los usuarios sobre la función social que cumple el Servicio de Ayuda a Domicilio.*

Para lograr ese reconocimiento de la labor de apoyo social que cumplen las auxiliares es precisa una implicación constante por parte de los/as trabajadores/as sociales. Aunque éstos ya transmitan esta idea, se debería aumentar en mayor medida la atención que ofrecen a las familias de los usuarios. El hecho de que no se llegue a consolidar esa imagen o función social más allá de la limpieza por parte de las auxiliares viene dado por la falta de tiempo suficiente para poder trabajar con las familias. Estos profesionales sólo mantienen contacto con las mismas bien cuando existe una demanda expresa por su parte o bien porque se detecta una determinada situación o problema en los mayores, el cual debe ser contrastado con sus más allegados. Por esta razón debería seguir profundizándose en la idea de transmitir en cada momento que se produzca una comunicación con las familias este hecho, siempre desde el respeto, así como desde los Centros Municipales de Servicios Sociales cuando se da de alta a nuevos usuarios, dejando claro que aunque sea un servicio de limpieza o higiene personal deben valorar que la auxiliar cumple muchas otras funciones más allá de las mismas, y que producen una mayor satisfacción en sus mayores.

Sólo de esta forma se podrá alzar y reconocer la imagen que con tanto esfuerzo y constancia se ganan dentro de las puertas de cada domicilio, del mundo de cada usuario.

Me gustaría concluir con una cita del mismo autor con el que comencé esta investigación, Gabriel García Márquez en "Cien años de Soledad," la cual dice "que todo lo escrito en ellos era irrepetible desde siempre y para siempre, porque las estirpes condenadas a cien años de soledad no tenían una segunda oportunidad sobre la tierra".

Es por ello que, a partir de esta humilde aportación, me gustaría tener la oportunidad de seguir avanzando en el tema objeto de estudio que aquí nos ocupa, en un intento de lograr la representatividad así como un mayor nivel de profundidad en el conocimiento adquirido, en vistas a poder establecer medidas que sirvan como base para el diseño de proyectos de intervención social que ayuden a paliar este problema.

Como futura trabajadora social considero que el conocimiento debe servir para ser aplicado y conseguir así la mejora de aquellas situaciones que supongan un riesgo para las personas mayores, a las cuales debemos hacer frente. Sólo así conseguiremos una sociedad en la que nuestros mayores se sientan integrados y partícipes, velando por su bienestar y felicidad.

Para finalizar no podemos olvidar valorar y reconocer abiertamente la importante contribución que a dicho bienestar ofrece la función de acompañamiento afectivo-emocional que cumple el Servicio de Ayuda a Domicilio. En este sentido debemos seguir luchando por visibilizar y alzar la imagen que con tanto esfuerzo y constancia se ganan las auxiliares dentro de las puertas de cada domicilio, del mundo de cada usuario, dando ejemplo de la forma en que humanizan la asistencia, algo que implica introducir en ella valores, considerando y tratando a estos mayores como lo que son, personas.

# REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

## Capítulo VI

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- ABELLÁN GARCÍA, A. [et al.]. *A propósito de las condiciones de vida de las personas mayores. Encuesta 2006*. Madrid: IMSERSO, 2007, p. 15, 111.
- AGUIRRE AZTIRIA, M.; GÁRATE OLAZABAL, M.J. "La familia". En: ARRIOLA MANCHOLA, E. *La edad de la vida: Hacia un envejecimiento saludable y competente*. San Sebastián: Matia Fundazioa, 2000, p. 173, 175.
- ANDER-EGG, E. *Técnicas de investigación social*. Buenos Aires: LUMEN, 1995, p. 66.
- ANDRÉU ABELA, J. *Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada*. Granada: Centro de Estudios Andaluces, 2002, p. 2.
- BISQUERRA ALZINA, R. *Psicopedagogía de las emociones*. Madrid: Editorial Síntesis, 2009, p. 15-21.
- CALLE, R. *Guía práctica de la salud emocional*. Madrid: EDAF, 1998, p. 98-99
- CASADO, D. *Introducción a los Servicios Sociales*. Madrid: ACEBO, 1991, p. 67.
- CASTELLO BLASCO, J. *La superación de la dependencia emocional. Cómo impedir que el amor se convierta en un suplicio*. Málaga: Ediciones Corona Borealis, p. 17. URL: [<http://coronaborealis.es/pdf/9788415306801.pdf>] (Último acceso: 02 de Junio de 2012)
- CUADRADO GUIRADO, I. [et al.]. *Psicología social*. Madrid: Mc Graw Hill, 2007, p. 298, 337, 325.

- DE LA GÁNDARA MARTÍN, J.J. *Envejecer en soledad. Repercusiones psicopatológicas de la soledad en los ancianos*. Madrid: Editorial Popular, 1995, p. 23
- FERNÁNDEZ BRAÑAS, S. [et al.]. *Factores psicosociales presentes en la Tercera Edad*. Cuba: Revista Cubana de Higiene y Epidemiología, 2001, p. 80. URL: [[http://bvs.sld.cu/revistas/hie/vol39\\_2\\_01/hie01201.pdf](http://bvs.sld.cu/revistas/hie/vol39_2_01/hie01201.pdf)] (Último acceso: 02 de Junio de 2012)
- GARCÍA, B., y ELLGRING, H. *Los motivos y las emociones en la vejez*. Madrid: UNED, 2004, p. 110.
- GIMÉNEZ LÓPEZ, D. "La realidad sociológica: algunos hechos actuales sobre la situación de la tercera edad en España". En: ALONSO, U. *En el atardecer de la vida. Estudios, experiencias y testimonios sobre el envejecimiento*. Madrid: Cáritas, 2000, p. 82.
- GONZÁLEZ, M.J. y SAN MIGUEL, B. *El envejecimiento de la población española y sus consecuencias sociales*. Alicante: Universidad de Alicante, 2001, p.1. URL: [[http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5705/1/ALT\\_09\\_02.pdf](http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5705/1/ALT_09_02.pdf)] (Último acceso: 19 de Febrero de 2012)
- GRACIA, E. [et al.]. *El apoyo social*. Barcelona: PPU, 1995, p. 66-70.
- GUZMÁN, J. M. [et al.]. *Redes de apoyo social de personas mayores: marco teórico conceptual*. Santiago de Chile: CELADE, 2003, p. 7. URL: [[http://www.eclac.org/celade/noticias/paginas/9/12939/EPS9\\_JMGSHNVMO.pdf](http://www.eclac.org/celade/noticias/paginas/9/12939/EPS9_JMGSHNVMO.pdf)] (Último acceso: 02 de Junio de 2012)
- HERRERA RUBIO, R. *La soledad en las personas mayores solas*. Madrid: IMSERSO, 2004, p.5. URL:

[<http://www.imtersommayores.csic.es/documentos/documentos/rubio-soledad-01.pdf>] (Último acceso: 19 de Febrero de 2012)

- IGLESIAS DE USSEL, J. *La soledad de las personas mayores: influencias personales, familiares y sociales. Análisis cualitativo*. Madrid: IMSERSO, 2001, p. 188-196. URL: [<http://www.imtersommayores.csic.es/documentos/documentos/iglesias-soledad-01.pdf>] (Último acceso: 02 de Junio de 2012)
- IMSERSO. *Libro Blanco de Atención a las personas en situación de dependencia en España*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2004, p. 177. URL: [<http://www.imtersommayores.csic.es/documentos/documentos/libroblancodenedependencia/mtas-libroblancodependencia-01.pdf>] (Último acceso: 02 de Junio de 2012)
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA [en línea]: *Censo de Población y Viviendas 1991 y 2001*. Madrid: Instituto Nacional de Estadística; "Tabla: Población en viviendas familiares según tamaño del hogar por estructura del hogar." URL: [[http://www.ine.es/inebmenu/mnu\\_cifraspob.htm](http://www.ine.es/inebmenu/mnu_cifraspob.htm)] (Último acceso: 11 de Marzo de 2012)
- IZAL FERNÁNDEZ DE TROCÓNIZ, M. [et al.]. *Cuando las personas mayores necesitan ayuda. Guía para cuidadores y familiares*. Madrid: Instituto de Migraciones y Servicios Sociales, 1997, p. 77.
- LATORRE POSTIGO, J. M.; MONTAÑÉS RODRÍGUEZ, J. "La vejez desde una perspectiva psicosocial." En: GARCÍA GONZÁLEZ, F. *Vejez, envejecimiento y sociedad en España, siglos XVI y XXI*. Cuenca: Universidad de Castilla - La Mancha, 2005, p. 252-257.



- LE HAYE, T.; SÁLESMAN, E. *Cómo alejar la depresión, la tristeza y el mal genio*, Venezuela: Paulinas, 2002, p. 331-334.
- LÓPEZ DOBLAS, J. *Personas mayores viviendo solas. La autonomía como valor en alza*. Madrid: IMSERSO, 2005, p. 86, 188, 212, 219, 230. URL: [<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/lopez-personassolas-01.pdf>] (Último acceso: 02 de Junio de 2012)
- MADRIGAL MUÑOZ, A. *Boletín sobre envejecimiento: La soledad de las personas mayores*. Perfiles y tendencias. Boletín nº 3, IMSERSO, 2000, p. 2, 5. URL: [<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/boletinsobre-envejec03.pdf>] (Último acceso: 06 de Marzo de 2012)
- MC KAY, M.; FANNING, P. *El amor a sí mismo; Prácticas para construir un carácter positivo*. México: Selector, 2005, p. 140.
- MENÉNDEZ MORAL, J. C. [et al.]. *Análisis de las redes sociales en la vejez a través de la entrevista Manheim*. México: Salud Pública de México, 2007, p. 409-410. URL: [<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2498679>] (Último acceso: 02 de Junio de 2012)
- NAVARRO GARCÍA, C. [et al.]. *Higiene y atención sanitaria domiciliaria. Módulo formativo I*. Sevilla: Eduforma, 2010, p. 64.
- NUEVO BENÍTEZ, R. [et al.]. *Análisis del fenómeno de la preocupación en personas mayores*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid, 2003, p. 350. URL: [[http://docentes.cs.urjc.es/~alosada/int\\_j\\_clin.pdf](http://docentes.cs.urjc.es/~alosada/int_j_clin.pdf)] (Último acceso: 02 de junio de 2012)
- MARÍN CARMONA, J.M. "Unidad 4: Manifestaciones físicas, psíquicas y sociales del envejecimiento". En: RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, P.; C.

VALDIVIESO SÁNCHEZ. *El Servicio de Ayuda a Domicilio. Programación del Servicio. Manual de Formación para Auxiliares*. Madrid: Médica Panamericana, 1999, p. 146.

- OBEJERO BERNAL, A. *Las relaciones humanas. Psicología social teórica y aplicada*. Madrid: Biblioteca Nueva, 1998, p. 19, 63.
- PÉREZ BILBAO, J.; MARTÍN DAZA, F. *El apoyo social*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, NTP 439, p. 1. URL: [[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp\\_439.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_439.pdf)] (Último acceso: 02 de Junio de 2012)
- PÉREZ SALANOVA, M.; YANGUAS LEZAUN, J. J. «Dependencia, personas mayores y familias. De los enunciados a las intervenciones.» Murcia: Universidad de Murcia, 1998. p.95. URL: [[http://www.um.es/analesps/v14/v14\\_1/mv09v14-1.pdf](http://www.um.es/analesps/v14/v14_1/mv09v14-1.pdf)] (Último acceso: 11 de Marzo de 2012).
- PRIETO SANCHO, D. [et al.]. *Las dimensiones subjetivas del envejecimiento*. San Sebastián: IMSERSO, 2009. p. 22, 46, 47, 106, 111. URL: [<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/prieto-dimensiones-01.pdf>] (Último acceso: 11 de Marzo de 2012).
- SARQUAVITAE. *La virtud en el cuidar. Ética para profesionales de la salud*. SAR, 2011, p. 16.
- SIERRA BRAVO, R. *Técnicas de Investigación Social*, Madrid: Paraninfo, 1984, p. 28.
- TRIGUEROS, I.; MONDRAGÓN, J. *Manual de ayuda a domicilio. Formación teórico - práctica*. Madrid: Siglo XXI, 2006, p. 2, 89, 90, 146.

- VALLÉS MARTÍNEZ, M. S. *Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis, 1997, p. 89 - 91.
- VARELA CURTO, M. D. *El lenguaje de los cuidados*. A Coruña: Asociación Española de Enfermería en Urología, 2009, p. 8. URL: [<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3066074>] (Último acceso: 02 de Junio de 2012)
- VOLI, F. *Comunicación con nuestros padres mayores. Manual de convivencia para hijos adultos*. Madrid: Musivisual, 2010, p. 101 - 102.
- YAGUAS LAZAUN, J. J. *Análisis de la calidad de vida relacionada con la salud en la vejez desde una perspectiva multidimensional*. Madrid: IMSERSO, p. 37, 78. URL: [<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/yanguas-analisis-01.pdf>] (Último acceso: 02 de Junio de 2012)
- YSERN DE ARCE, J. L. *Inteligencia emocional en el adulto mayor*. «Universidad del Bío-Bío.» 1999. URL: [<http://www.ubiobio.cl/vitrina/AdultoMayor.htm>] (Último acceso: 06 de Marzo de 2012).
- ZARAGOZA. Ordenanza de la Ciudad de Zaragoza sobre prestaciones domiciliarias. *Boletín Oficial de Provincia*, de 19 de diciembre de 2009, núm. 290.