



SERVICIO
DE EXTENSIÓN
AGRÍCOLA™
UPR - RUM - CCA

CARTA CIRCULAR

NUM. 13-2025

Universidad de Puerto Rico
Recinto Universitario de Mayagüez
Colegio de Ciencias Agrícolas
Servicio de Extensión Agrícola

Dra. Yvonne Laracunte
Especialista en Gerontología
yvonne.laracunte1@upr.edu

25 de febrero de 2025

A TODO EL PERSONAL DEL SERVICIO DE EXTENSIÓN AGRÍCOLA

El manejo de conductas difíciles con adultos mayores: Estrategias claves

La comunicación es un factor determinante para mantener las relaciones y la convivencia. Una buena comunicación con los adultos mayores promueve su autonomía, tranquilidad, evita el aislamiento y contribuye a que se sientan bien (Sociedad Española de Geriatria y Gerontología, s.f.).

Recomendaciones para una comunicación efectiva:

Entre las recomendaciones descritas por la Sociedad Española de Geriatria y Gerontología (s.f.) para promover la comunicación entre el adulto mayor y el cuidador se encuentran las siguientes:

- **Mantén contacto visual:** Siéntate al lado o de frente al adulto mayor.
- **Evite hablar cuando esté enfadado.**
- **Use frases cortas y claras:** Proporcione tiempo suficiente para responder.
- **Nombre personas y objetos:** Evite interpretaciones confusas.
- **Asegúrese de que su lenguaje corporal sea coherente:** Los gestos deben coincidir con lo que dice.
- **Fomente la participación:** Anime al adulto mayor a expresar su opinión.
- **Escuche activamente:** Muestre comprensión y transmita seguridad.
- **Evite infantilizar:** Diríjese a la persona de manera respetuosa, como lo harías con cualquier otra persona.
- **Observe los gestos y actitudes:** Esto puede ayudarte a identificar emociones y necesidades.
- **Utilice contacto físico:** Como tomar las manos suavemente, si es apropiado.
- **Busque temas de interés:** Como recordar fotografías antiguas o eventos actuales.



Publicado para la promoción del trabajo cooperativo de Extensión según lo dispuesto por las leyes del Congreso del 8 de mayo y del 30 de junio de 1914, en cooperación con el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos, Servicio de Extensión Agrícola, Colegio de Ciencias Agrícolas, Universidad de Puerto Rico.

Patrono con Igualdad de Oportunidades en el Empleo - M/M/V/I

- **Adapte la comunicación a sus problemas sensoriales:** Asegúrese de que tengan los dispositivos necesarios, como audífonos o gafas.

Manejo de conductas difíciles: Estrategias claves

Es importante saber cómo actuar en situaciones difíciles en las que el adulto mayor presenta conductas que dificultan la comunicación, como agresividad, alucinaciones o la deambulación sin rumbo (Arévalo-Flechas, 2014). Estas conductas pueden tener diversas causas, desde frustración de depender de otros, la presencia de enfermedades o demencias, el dolor, el uso de ciertos medicamentos o cambios en rutinas y residencias (Sociedad Española de Geriatria y Gerontología, s.f.). También pueden influir factores como hambre, sed, cansancio, frío, calor, incontinencia o frustración (Arévalo-Flechas, 2014).

Los adultos mayores pueden manifestar conductas difíciles debido a preocupaciones relacionadas con la pérdida de control, la sensación de vulnerabilidad, la inestabilidad económica, la pérdida de la integridad física, la declinación de sus funciones vitales, la conciencia del tiempo de vida restante y el deseo de dejar un legado (Arévalo-Flechas, 2014).

Segal et al. (2024) destacan que las diferencias entre las personas pueden deberse a factores como motivaciones, percepciones, ideas, valores y deseos. Además, subrayan la importancia de satisfacer necesidades fundamentales como sentirse seguros, respetados y tener mayor cercanía e intimidad.

Estrategias recomendadas para manejar conductas difíciles

La Sociedad Española de Geriatria y Gerontología (s.f.) sugiere las siguientes estrategias de manejo de conductas difíciles:

- **Consulta médica:** para determinar si la conducta está relacionada con medicamentos o alguna enfermedad.
- **No tome la agresividad de manera personal.**
- **Mantener las rutinas:** Evite cambios bruscos que puedan generar estrés.
- **Reduce los estímulos:** Evite los ruidos y las bebidas estimulantes que puedan aumentar el nerviosismo.
- **No preste atención a la persona mientras muestre conducta agresiva.**
- **No grite ni eleve el tono de voz:** Mantén la calma y evite los enfrentamientos.
- **Ofrece distracción:** Intente distraer a la persona con otras actividades.
- **Evite la fuerza física.** En lugar de sujetar a la fuerza, establece contacto físico gradual para tranquilizar.

Estrategias de resolución de problemas

Segal et al. (2024) señalan que, para abordar los conflictos de manera efectiva, es fundamental adoptar una perspectiva de resolución de problemas, donde ambas partes trabajen como aliados, no como oponentes. Las estrategias incluyen:

- **Enfocarse en el problema, no en la persona:** La resolución debe ser colaborativa, no competitiva.
- **Transformar el problema en oportunidades creativas.**
- **Desarrollar destrezas de comunicación:** Escuchar para aclarar la comprensión y expresar empatía.
- **Ser asertivo:** Resolver el problema, sin atacar a la persona.
- **Manejar las emociones:** Expresa el miedo, la ira, el dolor y la frustración sabiamente para lograr el cambio.
- **Eliminar el poder sobre otros:** En lugar de ejercer control, busca construir poder con los demás.
- **Estar dispuesto a resolver el conflicto:** Identifica los problemas personales que pueden nublar la objetividad.
- **Definir los problemas:** Identifica las necesidades y preocupaciones comunes.
- **Desarrollar opciones conjuntas:** Trabaja soluciones creativas.
- **Planificar y aplicar estrategias efectivas:** Enfócate en alcanzar acuerdos.
- **Ver el problema desde diferentes perspectivas:** Respeta y valora las diferencias, y reflexiona sobre lo que puedes cambiar, no lo que no puedes.

Maneras saludables y no saludables de manejo de conflictos

Saludables	No saludables
Mantener el respeto, la calma y no estar a la defensiva.	Reacción explosiva, de ira, hiriente y defensiva.
Comprometerse y evitar castigar.	Incapacidad para comprometerse o ver la perspectiva de otros.
Enfrentar el conflicto de forma directa.	Sentirse temeroso y evitar el conflicto.
Perdonar, olvidar y superar el conflicto sin guardar resentimientos o rencor.	Retirar el amor, resultando en rechazo, aislamiento, vergüenza y miedo al abandono
Tener empatía hacia el punto de vista de otro.	Incapacidad para reconocer y responder a las cosas importantes para otros.

(Segal et al., 2024)

Otras estrategias adicionales

Easton (2016) describe otras estrategias útiles para manejar conductas difíciles:

- **Separar a la persona de la conducta:** Criticar la conducta no a la persona para evitar romper la relación. Por ello, se debe desaprobar la acción sin faltar al respeto ni atacar a quien la realizó.
- **Enfrentar el comportamiento inadecuado sin atacar:** Mantén la calma y explica como la situación afecta la conducta.
- **No tomar la conducta de manera personal:** Es importante comunicar que los comentarios ofensivos no son aceptables y mantener la calma sin internalizar las palabras.
- **Proveer una conducta alternativa:** Sugerir una alternativa que beneficie a ambos y fomente el cambio positivo.

Además, Arévalo-Flechas (2014) recomienda realizar otras estrategias como:

- Escuchar con atención lo que expresa el adulto mayor y aceptar los momentos de silencio, ya que este puede ser un tiempo para proveer respuestas.
- Pronunciar las palabras despacio y lento. Al dialogar, no competir con el volumen del radio o la televisión.
- Evitar proveer consejos a menos que lo solicite.
- Aceptar las diferencias en opiniones y utilizar el humor para proveer un giro a la discusión.

El manejo de conductas no aceptadas en las relaciones con adultos mayores requiere paciencia, empática y comunicación efectiva. Comprender las causas subyacentes de estas conductas y aplicar estrategias adecuadas puede mejorar significativamente la calidad de vida tanto del adulto mayor como del cuidador, fortaleciendo la relación y promoviendo un entorno de respeto y tranquilidad.

Referencias

- Arevalo- Flechas, L. (31 de octubre de 2014). Estrategias para manejar conductas difíciles. *American Association of Retired Person*. <https://www.aarp.org/espanol/recursos-para-el-cuidado/expertos/Lyda-Arevalo-Flechas/info-2014/conducta-comportamiento-mayores.html>
- Easton, D. (9 de diciembre de 2016). Guidelines for Dealing with Difficult Behaviors. *Kent State University*. <https://www.kent.edu/yourtrainingpartner/5-guidelines-dealing-difficult-behaviors>
- Segal, J., Robinson, L. & Smith, M. (25 de septiembre de 2024). Conflict Resolution Skills HelpGuide.org. <https://www.crnhq.org/12-skill-summary/>

Sociedad Española de Geriatria y Gerontología. (s.f.). *Manual de habilidades para cuidadores familiares de personas mayores dependientes*.

https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/MANUAL_HABILIDADES_SEGG