



Co-funded by  
the European Union



Envejecer bien

WP3/ A1 - Actividad 2

Módulo D: Formas eficaces de comunicarse con los  
mayores

HAPPSY

Plan de clase 1: Barreras para una comunicación eficaz



### Objetivo:

Las actividades experimentales de este plan de clase pretenden mejorar la comunicación con las personas mayores mediante una combinación de debates en grupo, reflexiones individuales, planificación colaborativa y juegos de rol. Estas actividades están diseñadas para introducir a los participantes en los retos y barreras únicos a los que se enfrentan cuando se comunican con personas mayores, incluyendo factores físicos, psicológicos y ambientales. Mediante la recopilación de testimonios de primera mano y el fomento de la empatía, los participantes exploran y reflexionan críticamente sobre estas barreras, mejorando su concienciación y comprensión. Las actividades fomentan el desarrollo de estrategias prácticas y técnicas de comunicación eficaces mediante el trabajo en equipo y la perspicacia individual. El juego de roles sirve como herramienta dinámica para practicar estas habilidades, ayudando a los participantes a perfeccionar su enfoque de las interacciones en la vida real con personas mayores y, en última instancia, fomentando la confianza y la competencia para adaptar los estilos de comunicación a las diversas necesidades.

**Duración:** 60 minutos en total (incluyendo todas las actividades)

### Actividades:

- Breve debate en grupo: Barreras para una comunicación eficaz (10 minutos)
- Actividad individual: Reflexión sobre los obstáculos (10 minutos)
- Desarrollar un plan: Superar los obstáculos (20 minutos)
- Juego de rol: Practicar una comunicación eficaz (20 minutos)

### Materiales necesarios:

Actividad 1



- Pizarra blanca o rotafolio con rotuladores
- Blocs de notas y bolígrafos para los participantes (opcional para tomar notas)

#### Actividad 2

- Papel o bloc de notas y bolígrafo para cada participante.

#### Actividad 3

- Rotafolios o pizarras blancas y rotuladores.
- Folletos con un resumen de las principales estrategias de comunicación (opcional).

#### Actividad 4

- Hojas de escenarios con descripciones breves de diversas situaciones (conversaciones sobre salud, dar instrucciones, conversaciones informales).

#### Resultados del aprendizaje:

- Comprender los retos y barreras de comunicación únicos a los que se enfrentan las personas mayores, incluidos los aspectos fisiológicos y psicológicos.
- Conozca de primera mano las experiencias y percepciones personales de las dificultades de comunicación de las personas mayores.
- Desarrollar la empatía hacia las personas mayores discutiendo las razones que subyacen a las barreras de comunicación.
- Mejorar las habilidades de pensamiento crítico para identificar y elaborar estrategias para superar estos retos de comunicación.



- Reflexionar individualmente sobre los diferentes tipos de barreras (físicas, psicológicas, sociales/ambientales) que pueden impedir una comunicación eficaz con las personas mayores.
- Clasificar y comprender las complejidades que entrañan las distintas barreras de comunicación para prepararse para las interacciones de la vida real.
- Crear y debatir en colaboración estrategias y técnicas prácticas para mejorar la comunicación con las personas mayores.
- Aplicar las estrategias de comunicación aprendidas en escenarios controlados mediante juegos de rol para practicar y perfeccionar el comportamiento comunicativo.

#### Lista de fuentes y referencias relacionadas con la actividad (estilo APA):

Jack, K., Ridley, C., & Turner, S. (2024). Comunicación efectiva con las personas mayores. *Nursing older people*, 36(3).

Kemper S, Lacial JC. Cómo abordar las necesidades de comunicación de una sociedad que envejece. En: National Research Council (US) Steering Committee for the Workshop on Technology for Adaptive Aging; Pew RW, Van Hemel SB, editors. *Technology for Adaptive Aging*. Washington (DC): National Academies Press (US); 2004. 5. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK97337/>

Park, E. K., & Song, M. (2005). Barreras de comunicación percibidas por pacientes mayores y enfermeras. *Revista internacional de estudios de enfermería*, 42(2), 159-166.

Sharp Emerson, M. (2021, 30 de agosto). 8 Ways You Can Improve Your Communication Skills. Professional and Executive Development, Harvard Division of Continuing Education.



<https://professional.dce.harvard.edu/blog/8-ways-you-can-improve-your-communication-skills/>

Swavely-Verenna, K. (2023, 23 de noviembre). Barreras de comunicación de las personas mayores. GRISWOLD.

<https://www.griswoldcare.com/blog/elderly-communication-barriers/>

Turzák, T., & Turzáková, J. (2017). Role play as a method of improving communication skills of professionals working with clients in institutionalized care-a literature review. *Revista Internacional de Lengua, Literatura y Cultura en la Educación*, 4(1), 34-42.

Yorkston, K. M., Bourgeois, M. S., & Baylor, C. R. (2010). Comunicación y envejecimiento. *Clínicas de Medicina Física y Rehabilitación*, 21(2), 309-319.



Co-funded by  
the European Union



Envejecer bien

WP3/ A1 - Actividad 2

Módulo D: Formas eficaces de comunicarse con los mayores

HAPPSY

Plan de la lección 1: Barreras para una comunicación eficaz

Actividad 1: Obstáculos para una comunicación eficaz

Breve debate en grupo



## ACTIVIDAD 1

Título de la actividad: Breve debate en grupo - Barreras para una comunicación eficaz

Breve descripción del contexto teórico de la actividad:

La comunicación con las personas mayores puede plantear a menudo retos únicos debido a una serie de cambios relacionados con la edad. Estos retos pueden derivarse de factores fisiológicos como la pérdida de audición, el deterioro cognitivo o las dificultades del habla, así como de factores psicológicos como una mayor propensión a la soledad o la depresión. Comprender estos problemas es crucial para desarrollar estrategias de comunicación eficaces adaptadas a la población anciana.

Fines y objetivos de la actividad:

- o Introducir el concepto de retos y barreras de la comunicación
- o Recoger testimonios y percepciones de primera mano de los participantes sobre las dificultades de comunicación.
- o Fomentar la empatía debatiendo por qué pueden existir estas barreras.
- o Fomentar el pensamiento crítico sobre cómo superar estos retos en escenarios prácticos.

Materiales necesarios:

- o Pizarra blanca o rotafolio con rotuladores
- o Blocs de notas y bolígrafos para los participantes (opcional para tomar notas)

Duración de la actividad: 10 minutos

Descripción del proceso de la actividad:



Paso 1: Comenzar introduciendo el tema y explicando brevemente por qué es importante una comunicación eficaz con las personas mayores, abordando los aspectos fisiológicos y psicológicos que pueden afectar a su capacidad de comunicación.

Paso 2: Plantee la primera pregunta a la clase: "¿Qué dificultades han observado al comunicarse con personas mayores?". Permita que los participantes compartan sus experiencias libremente, asegurándose de anotar los puntos clave en la pizarra o el rotafolio.

Paso 3: Pase a la segunda pregunta: "¿Por qué cree que pueden surgir barreras de comunicación con los adultos mayores?". Guíe el debate hacia la comprensión de las razones subyacentes, como los problemas de salud o las diferencias generacionales en los estilos y valores de comunicación. Anime también a los participantes a reflexionar sobre sus propias barreras (por ejemplo, estereotipos).

Paso 4: Resuma los puntos clave debatidos y cómo pueden influir estas ideas en el enfoque de los participantes sobre la comunicación con las personas mayores. Destaque los temas o soluciones comunes que se hayan mencionado durante el debate.

### Consejos y recomendaciones:

- o Asegúrate de involucrar a los participantes más callados haciéndoles preguntas directas o solicitando sus opiniones para garantizar la variedad de perspectivas.
- o Tenga en cuenta que este tema puede tocar aspectos personales o delicados, ya que algunos participantes pueden tener relaciones estrechas con personas mayores que están pasando por dificultades.
- o Anime a los participantes a utilizar ejemplos concretos cuando compartan sus experiencias, ya que esto puede ayudar a identificar soluciones prácticas a los retos debatidos.



Lista de fuentes y referencias relacionadas con la actividad (estilo APA):

Jack, K., Ridley, C., & Turner, S. (2024). Comunicación efectiva con las personas mayores. *Nursing older people*, 36(3).

Kemper S, Lacial JC. Cómo abordar las necesidades de comunicación de una sociedad que envejece. En: National Research Council (US) Steering Committee for the Workshop on Technology for Adaptive Aging; Pew RW, Van Hemel SB, editors. *Technology for Adaptive Aging*. Washington (DC): National Academies Press (US); 2004. 5. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK97337/>

Park, E. K., & Song, M. (2005). Barreras de comunicación percibidas por pacientes mayores y enfermeras. *Revista internacional de estudios de enfermería*, 42(2), 159-166.

Swavely-Verenna, K. (2023, 23 de noviembre). Barreras de comunicación de las personas mayores. GRISWOLD. <https://www.griswoldcare.com/blog/elderly-communication-barriers/>



Co-funded by  
the European Union



Envejecer bien

WP3/ A1 - Actividad 2

Módulo D: Formas eficaces de comunicarse con los mayores

HAPPSY

Plan de la lección 1: Barreras para una comunicación eficaz

Actividad 2: Reflexión sobre los obstáculos - Actividad individual



## ACTIVIDAD 2

### Título de la actividad: Actividad individual - Reflexión sobre los obstáculos

#### Breve descripción del contexto teórico de la actividad:

Las barreras de comunicación pueden afectar significativamente a la eficacia de las interacciones entre los jóvenes y las personas mayores. Estas barreras pueden ser físicas, como las deficiencias sensoriales; psicológicas, que implican cambios cognitivos y emocionales; o sociales/ambientales, relacionadas con los contextos en los que tienen lugar las interacciones. Comprender estas barreras es fundamental para desarrollar estrategias que faciliten una comunicación clara, compasiva y eficaz.

#### Fines y objetivos de la actividad:

- o Facilitar la reflexión individual sobre las distintas barreras que pueden impedir la comunicación con las personas mayores.
- o Permitir a los participantes identificar y clasificar los distintos tipos de barreras de comunicación.
- o Mejorar la concienciación y comprensión de los participantes sobre las complejidades que entraña la comunicación con las personas mayores.
- o Preparar a los participantes para futuras interacciones teniendo en cuenta estas barreras en sus estrategias de comunicación.

#### Materiales necesarios:

Papel o bloc de notas y bolígrafo para cada participante.

**Duración de la actividad:** 10 minutos

#### Descripción del proceso de la actividad:



Paso 1: Presente brevemente la actividad, explicando la importancia de reconocer y comprender los distintos tipos de barreras de comunicación con las personas mayores. Haga hincapié en que esta toma de conciencia puede mejorar sus interacciones.

Paso 2: Pida a los participantes que dediquen 6 minutos a reflexionar en silencio para pensar y anotar las distintas barreras que creen que pueden afectar a la comunicación con las personas mayores. Pídeles que consideren categorías como físicas (discapacidad auditiva o visual), psicológicas (deterioro cognitivo, estado emocional) y sociales/ambientales (diferencias culturales, aislamiento).

Paso 3: Pida a los participantes que anoten sus ideas sobre cada tipo de barrera, posiblemente aportando ejemplos de sus propias experiencias o escenarios hipotéticos.

Paso 4: Concluya la actividad recordando a los participantes que estas reflexiones serán útiles para comprender y superar los problemas de comunicación en situaciones de la vida real.

### Consejos y recomendaciones:

- o Pida a los participantes que reflexionen sobre cómo puede afectar cada una de las barreras a la comunicación, no sólo en términos de cuáles son, sino de cómo se manifiestan en las interacciones cotidianas.
- o Tal vez quieras proporcionarles una plantilla o marco sencillo en el papel que utilicen, como títulos para cada tipo de barrera, para ayudarles a organizar sus ideas.

### Lista de fuentes y referencias relacionadas con la actividad (estilo APA):

Yorkston, K. M., Bourgeois, M. S., & Baylor, C. R. (2010). Comunicación y envejecimiento. *Clínicas de Medicina Física y Rehabilitación*, 21(2), 309-319.



Co-funded by  
the European Union



Envejecer bien

WP3/ A1 - Actividad 2

Módulo D: Formas eficaces de comunicarse con los mayores

HAPPSY

Plan de la lección 1: Barreras para una comunicación eficaz

Actividad 3: Superar los obstáculos - Elaborar un plan

Actividad en grupo



### ACTIVIDAD 3

#### Título de la actividad: Desarrollar un plan - Superar barreras

#### Breve descripción del contexto teórico de la actividad:

La comunicación eficaz con las personas mayores exige superar las barreras que dificultan el intercambio de información y emociones. La escucha activa, el uso de un lenguaje sencillo, la atención a las señales no verbales y la creación de un entorno cómodo son estrategias fundamentales para mejorar la comunicación. Estos métodos ayudan a salvar las distancias causadas por las deficiencias sensoriales, los cambios cognitivos y los estados emocionales que pueden complicar la comunicación con los mayores.

#### Fines y objetivos de la actividad:

- Permitir a los participantes crear en colaboración estrategias prácticas para superar las barreras de comunicación con las personas mayores.
- Identificar y debatir diversas técnicas que mejoran la comunicación.
- Fomentar el trabajo en equipo para desarrollar planes de comunicación eficaces.
- Formular medidas prácticas que puedan aplicarse en las interacciones reales con las personas mayores.

#### Materiales necesarios:

- Rotafolios o pizarras blancas y rotuladores.
- Folletos con un resumen de las principales estrategias de comunicación (opcional).

**Duración de la actividad:** 20 minutos

#### Descripción del proceso de la actividad:

Paso 1: Divida a los participantes en pequeños grupos de 3 a 5 participantes.



Paso 2: Explique el propósito de la actividad y proporcione ejemplos de las estrategias que deben tener en cuenta (escuchar activamente, utilizar un lenguaje claro y sencillo, prestar atención a las señales no verbales, crear un entorno de comunicación cómodo).

Paso 3: Cada grupo trabaja conjuntamente para elaborar un plan que incluya:

- Escucha activa: Técnicas para garantizar su plena presencia y participación.
- Utilizar un lenguaje claro y sencillo: Ejemplos concretos de cómo simplificar el lenguaje sin caer en la condescendencia.
- Cuestiones no verbales: Métodos para leer y responder a la comunicación no verbal.
- Entorno cómodo: Formas de crear un espacio físico y emocional propicio para una comunicación abierta.

Paso 4: Los grupos se turnan para presentar sus estrategias a la clase, y los instructores y compañeros hacen comentarios sobre la viabilidad y creatividad de los planes.

### Consejos y recomendaciones:

- Haga saber a los participantes que las soluciones innovadoras y creativas son bienvenidas, y que deben pensar más allá de los métodos convencionales.
- Destacar la importancia de los planes factibles y realistas que pueden aplicarse en diversos entornos, como en casa, en centros sanitarios o durante las interacciones sociales.
- Anime a los grupos a basarse en los conocimientos adquiridos en las actividades anteriores, utilizando experiencias personales como estudios de casos.

### Lista de fuentes y referencias relacionadas con la actividad (estilo APA):



**Co-funded by  
the European Union**

Sharp Emerson, M. (2021, 30 de agosto). 8 Ways You Can Improve Your Communication Skills. Professional and Executive Development, Harvard Division of Continuing Education. <https://professional.dce.harvard.edu/blog/8-ways-you-can-improve-your-communication-skills/>



### Folleto en el que se resumen las principales estrategias de comunicación

Escuchar activamente: *La escucha activa es la práctica de concentrarse plenamente en el orador y comprometerse con él para comprender su mensaje. No se trata solo de oír lo que se dice, sino también de prestar atención al tono, la emoción y el contexto.*

Utilizar un lenguaje claro y sencillo: *Utilizar un lenguaje claro y sencillo significa comunicar de manera que sea fácil de entender, evitando palabras complejas, jerga o términos demasiado técnicos. El objetivo es transmitir el mensaje de la forma más sencilla y directa posible para evitar malentendidos y garantizar la claridad.*

Prestar atención a las señales no verbales: *Prestar atención a las señales no verbales implica observar e interpretar el lenguaje corporal, las expresiones faciales, los gestos, la postura y el tono de voz para comprender mejor lo que comunica una persona. Las señales no verbales suelen reflejar emociones y actitudes que no pueden expresarse plenamente con palabras.*

Crear un entorno de comunicación cómodo: *Crear un entorno de comunicación cómodo significa establecer un entorno en el que las personas se sientan seguras, respetadas y abiertas a compartir sus pensamientos y sentimientos. Esto implica eliminar distracciones, fomentar un ambiente sin prejuicios y alentar un diálogo abierto en el que ambas partes se sientan escuchadas y valoradas.*



Co-funded by  
the European Union



Envejecer bien

WP3/ A1 - Actividad 2

Módulo D: Formas eficaces de comunicarse con los mayores

HAPPSY

Plan de la lección 1: Barreras para una comunicación eficaz

Actividad 4: Practicar la comunicación eficaz - Juego de roles

Actividad en parejas



#### ACTIVIDAD 4

##### Título de la actividad: Juego de roles - Practicar una comunicación eficaz

##### Breve descripción del contexto teórico de la actividad:

El juego de rol es una poderosa herramienta educativa que permite a los participantes practicar habilidades en un entorno controlado y experimental. Este método es especialmente eficaz en la enseñanza de la comunicación porque proporciona a los participantes información en tiempo real y la oportunidad de reflexionar sobre su propio comportamiento comunicativo. Representar diferentes situaciones, especialmente con personas mayores, ayuda a los participantes a comprender la dinámica verbal y no verbal, practicar la empatía y aplicar las estrategias de comunicación aprendidas en actividades anteriores.

##### Fines y objetivos de la actividad:

- Proporcionar a los participantes experiencia práctica en el manejo de estrategias de comunicación eficaces e ineficaces con personas mayores.
- Ilustrar el contraste entre métodos de comunicación eficaces e ineficaces.
- Reforzar la importancia de adaptar los estilos de comunicación a las necesidades de las personas mayores.
- Desarrollar la confianza y las habilidades necesarias para manejar situaciones reales de comunicación con personas mayores.

##### Materiales necesarios:

- Hojas de escenarios con descripciones breves de diversas situaciones (conversaciones sobre salud, dar instrucciones, conversaciones informales).

**Duración de la actividad:** 20 minutos



### Descripción del proceso de la actividad:

Paso 1: Explique brevemente los objetivos y la importancia del juego de roles en el aprendizaje de habilidades de comunicación eficaz. Haga hincapié en las técnicas de comunicación eficaces e ineficaces.

Paso 2: Reparta hojas de escenarios a cada pareja, asegurándose de que los grupos cubren una variedad de situaciones.

Paso 3: Conceda a las parejas unos minutos para leer sus escenarios y planificar su representación. Deben decidir quién interpretará inicialmente al anciano y quién será el comunicador.

Paso 4: Cada pareja realiza su representación, primero demostrando una comunicación ineficaz y luego volviendo a realizar el escenario utilizando técnicas de comunicación eficaces.

Paso 5: Cambio de roles (opcional, si el tiempo lo permite): Las parejas cambian los papeles y repiten el proceso con el mismo escenario o con uno nuevo para obtener la perspectiva de ambos lados de la interacción.

Paso 6: Después de cada representación, los participantes comparten cómo la comunicación eficaz e ineficaz influyó en la comprensión y el estado emocional del participante "anciano".

### Consejos y recomendaciones:

- Después de cada representación, anime a los participantes a reflexionar sobre su experiencia y a comentar lo que han aprendido tanto del papel del comunicador como del anciano.



- Si hay un número impar de participantes, utilice un papel de observador para proporcionar información adicional e implicar activamente a todos los participantes.
- Recuerde a los participantes que deben prestar atención no sólo a las palabras utilizadas, sino también al lenguaje corporal, las expresiones faciales y el tono, que son cruciales para una comunicación eficaz.

Lista de fuentes y referencias relacionadas con la actividad (estilo APA):

Turzák, T., & Turzáková, J. (2017). Role play as a method of improving communication skills of professionals working with clients in institutionalized care-a literature review. *Revista Internacional de Lengua, Literatura y Cultura en la Educación*, 4(1), 34-42.



## Escenarios del juego de roles

### Escenario 1: Hablar de problemas de salud

#### Comunicación ineficaz

**Contexto:** El escenario es una pequeña habitación de una clínica donde un paciente anciano, el Sr. Johnson, está sentado con una enfermera, la enfermera Smith. Al Sr. Johnson le han recetado recientemente una nueva medicación para la hipertensión.

#### Juego de roles:

- o **Enfermera Smith:** (hojea rápidamente la historia clínica) "Sr. Johnson, tiene que tomar su medicación antihipertensiva dos veces al día y volver para un seguimiento dentro de un mes. ¿Alguna pregunta?"
- o **Sr. Johnson:** (con cara de confusión) "Uh, ¿qué es antihipertensivo? ¿Cómo lo tomo?"
- o **Enfermera Smith:** (apresuradamente) "Sólo lee el frasco de la receta, está todo ahí. Ya deberías saber cómo usarlo".

#### Puntos clave:

- La enfermera Smith utiliza jerga médica (por ejemplo, "antihipertensivo") sin dar explicaciones.
- Habla demasiado rápido y no consigue captar la atención del Sr. Johnson, dejándole confuso y sin las instrucciones adecuadas.



## Comunicación eficaz

**Contexto:** El mismo escenario, con la enfermera Smith adoptando un enfoque diferente. Se sienta junto al Sr. Johnson y establece contacto visual.

### Juego de roles:

- **Enfermera Smith:** (despacio) "Sr. Johnson, tiene un nuevo medicamento para la tensión arterial. Es importante para su salud. Necesita tomar este medicamento cada mañana y cada noche".
- **Sr. Johnson:** (asintiendo) "Vale, creo que puedo hacerlo. Pero, ¿qué hace?"
- **Enfermera Smith:** "¡Gran pregunta! Ayuda a bajar la tensión arterial, lo que mantiene sano el corazón. ¿Puede repetir lo que acabo de decir sobre cuándo tomarlo?"

### Puntos clave:

- La enfermera Smith utiliza un lenguaje sencillo y evita la jerga.
- Habla despacio y comprueba la comprensión pidiendo al Sr. Johnson que repita las instrucciones.
- Se compromete con el Sr. Johnson respondiendo a sus preguntas y preocupaciones.



## Escenario 2: Dar instrucciones

### Comunicación ineficaz

**Contexto:** En un entorno doméstico, la cuidadora, Sarah, intenta explicar a la anciana Sra. Davis cómo utilizar su nuevo andador. La señora Davis se siente insegura y un poco nerviosa al usarlo.

#### Juego de roles:

- o **Sarah:** (mirando su reloj) "Sujétalo y no te caigas. Ya sabes cómo usarlo. Pasemos a lo siguiente".
- o **Sra. Davis:** (parece abrumada) "Yo... no estoy segura de entenderlo. ¿Cómo lo sostengo?"

#### Puntos clave:

- o Sarah se apresura a dar las instrucciones y supone que la Sra. Davis ya sabe utilizar el andador.
- o No hay demostración ni apoyo, lo que deja a la Sra. Davis ansiosa y confusa.

### Comunicación eficaz

**Contexto:** Sarah es ahora más paciente y comprometida, se sienta con la Sra. Davis y sostiene el andador para hacer una demostración.

#### Juego de roles:



- o **Sarah:** (sonriendo) "Vamos a practicar juntos el uso del andador. Primero, sostenlo así: párate derecho y asegúrate de que esté frente a ti".
- o **Sra. Davis:** (tentativamente) "¿Así?"
- o **Sarah:** "¡Exacto! Ahora da un pequeño paso hacia delante con la pierna más fuerte y luego lleva el andador hacia delante. Hagámoslo juntos lentamente. Estoy aquí para ayudarte".

**Puntos clave:**

- o Sarah demuestra el uso del andador paso a paso.
- o Utiliza un lenguaje alentador e involucra a la Sra. Davis en el proceso.
- o La atención se centra en tranquilizar y aclarar, fomentando un entorno de apoyo.

Escenario 3: Conversaciones informales

**Comunicación ineficaz**

**Contexto:** En una reunión familiar, Tom, un profesional muy ocupado, visita a su abuela, la Sra. Wilson, que se siente sola y aislada.

**Juego de roles:**

- o **Tom:** (entra corriendo) "¡Hola, abuela! He estado muy ocupado con el trabajo. ¡No te creerías lo ajetreado que es! Apenas tengo tiempo para comer o dormir".
- o **Sra. Wilson:** (mirando hacia abajo) "Oh, eso suena duro, querida. ¿Pero qué hay de...?"

**Puntos clave:**



- o Tom domina la conversación, centrándose únicamente en su propia vida.
- o Habla rápido, mostrando poco interés por los sentimientos o experiencias de la Sra. Wilson.

### **Comunicación eficaz**

**Contexto:** En el mismo escenario, Tom ahora se toma un momento para sentarse junto a la Sra. Wilson, haciéndola sentir valorada.

### **Juego de roles:**

- o **Tom:** (suavemente) "¡Hola, abuela! Me encantaría que me contaras cómo te ha ido el día. ¿Qué has hecho últimamente?".
- o **Sra. Wilson:** (animándose) "Bueno, he estado trabajando en mi jardín. Las rosas están floreciendo de maravilla".
- o **Tom:** "¡Suena maravilloso! ¿Qué colores tienes? Me encantaría ver fotos".

### **Puntos clave:**

- o Tom formula preguntas abiertas e invita a la Sra. Wilson a compartir sus experiencias.
- o Escucha activamente y se involucra con sus historias, mostrando un interés genuino por su vida.
- o Esto fomenta un ambiente cálido y afectuoso que favorece la comunicación.