



Centro El Buen Samaritano

C/ Preste Juan de las Indias, s/n
29140 · Churriana · Málaga
Tfno.: 952 622 662 Fax: 952 622 277
email: samaritano@ya.com



Manual de acogida al nuevo trabajador



Centro El Buen Samaritano
Churriana · Málaga

Carta del Director



Te agradezco que hayas elegido trabajar entre nosotros en el **Centro El Buen Samaritano**.

Como descubrirás muy pronto, nuestra misión y tu tarea (sea cual sea tu profesión) es **cuidar a personas mayores con gran dependencia**, que no pueden, por sí mismos, realizar las tareas más básicas de la vida diaria.

Y por eso existe nuestro centro, para ayudarles a vivir; para atenderles en todo lo que necesiten, para intentar que la vida tenga sentido para ellos a pesar de las limitaciones.

Somos una gran familia de trabajadores, voluntarios, residentes y familiares.

Tu trabajo será muy importante por dos razones: primero por tu trabajo, imagínate que no lo pudiéramos realizar; seguro que no podríamos seguir atendiendo a las personas mayores con total dignidad. Y en segundo lugar, pero aún más importante que lo primero es por tu persona. **Necesitamos que pongas lo mejor de ti mismo al servicio de quienes más lo necesitan.** Tu cariño sincero, tu paciencia, tu esperanza, tu respeto... son cualidades muy necesarias para realizar bien nuestra hermosa tarea de cuidar.

Este manual de acogida lo hemos preparado más de 40 residentes y trabajadores, con la intención de que tu experiencia de aprendizaje de nuestro centro sea una aventura agradable e interesante. En él te explicamos todo lo que, desde nuestra experiencia, creemos que debes saber para empezar a trabajar con nosotros. **Descubrirás qué esperamos de ti y cómo nos gusta cuidar a las personas** que dan sentido a nuestra tarea.

Te explicaremos cómo nos gusta trabajar y desde este momento, te invitamos a que nos preguntes todo lo que no entiendas o quieras saber; y a que nos digas todo aquello que creas que nos ayuda a mejorar; encontrarás cauces para todo ello.

Quiero desearte un muy feliz desarrollo profesional y personal entre nosotros. Estoy a tu disposición para todo aquello que quieras decirme. Me verás en el despacho de la dirección, pero también por los salones o por los pasillos del centro. No tienes más que pararme y comentamos lo que quieras.

Por último, quiero que sepas que **somos una gran familia de trabajadores, voluntarios, residentes y familiares**, y que estoy muy orgulloso y confío plenamente en tus nuevos compañeros, que también van a hacer más fácil tu inicio en nuestro centro que ya también es tu nueva casa.

Un abrazo,

Patricio Jesús Fuentes Maltés



Nuestra institución

El Centro Gerontológico **El Buen Samaritano** pertenece a Cáritas Diocesana de Málaga.

Cáritas Diocesana de Málaga es el Organismo Oficial que hace presente el compromiso de la Iglesia Católica con las realidades de pobreza y exclusión de Málaga



La acción de Cáritas se desarrolla en varias dimensiones:

- Transmitiendo el Evangelio desde el testimonio de la opción por los pobres, con acciones significativas que muestran la posibilidad de una vida basada en los valores del Reino. Una de estas acciones es el **Centro El Buen Samaritano**.
- Concienciando a la comunidad cristiana de que la caridad es algo consustancial al ser cristiano, sensibilizándola ante las situaciones de pobreza y marginación existentes en su entorno y animándola a que se implique de forma activa, solidaria y fraterna.
- Denunciando ante la sociedad en general las situaciones de injusticia que existen en el mundo, así como las estructuras sociales que las generan y las perpetúan.
- Animando a compartir los bienes a la comunidad cristiana y a toda la sociedad en general. El tiempo, el dinero, los saberes... se multiplican si se comparten.
- Proclamando la universalidad de la caridad y suscitando, en la comunidad cristiana y en la sociedad en general, el compromiso de solidaridad con todos los pueblos.

Esta es la Institución titular del **Centro El Buen Samaritano**, que se creó en junio de 1.994, cuando las personas mayores que no tenían recursos económicos y que no se valían por sí mismos, no tenían donde ir:

Es el **primer centro creado para personas dependientes de nuestra provincia**, fruto del compromiso de la Iglesia con las personas mayores más pobres, tal y como hemos comentado antes.

En el Centro El Buen Samaritano encontrarás **tres grandes servicios** para las personas mayores:

- **Residencia El Buen Samaritano**, en la que viven 90 personas de forma permanente y estable.
- **Unidad de Estancia Diurna (UED)**, para 30 personas mayores que vienen de lunes a viernes durante el día y que duermen y pasan los fines de semana con sus familias, en sus propias casas.
- **Unidad de Respiro Familiar**, para que las familias puedan "respirar" un mes y confíen los cuidados de su familiar a nuestro centro. Tras ese mes, la familia vuelve a cuidarlo en su hogar.

Además, estamos siempre pensando cómo mejorar nuestros servicios o crear otros nuevos para los residentes, los familiares o las personas mayores que puedan necesitarlos. Así que esta casa es muy dinámica, intentando adaptarse siempre a la realidad de nuestros protagonistas. Por lo tanto, quizás veas grupos visitando el centro, personas recibiendo cursos de formación, haciendo prácticas de sus estudios... Todo ello nos ilusiona porque



seguimos transmitiendo un estilo de cuidados a las personas mayores que, entendemos, es de gran calidad y calidez (al estilo de Jesús de Nazaret), con especial atención a la dignidad de la persona.

Nuestros Mayores

En el centro El Buen Samaritano **atendemos a personas mayores** (muy mayores) **que necesitan a otros para realizar actividades básicas de la vida diaria** (comer, asearse, bañarse, vestirse, moverse...). También tienen, a pesar de sus limitaciones, posibilidades de realizar muchas tareas, y, sobre todo, tienen capacidad de sentir, de recibir y de dar cariño y eso, hasta el último instante de sus vidas.

Te encontrarás con **personas mayores dependientes** por dificultades físicas o por problemas mentales o neurológicos como la enfermedad de **Alzheimer** y otras demencias que suelen asociarse a las personas con edad muy avanzada.

Esto es muy importante, porque la forma de cuidarles, y, especialmente de relacionarte con ellos, va a estar condicionada por estas circunstancias.

El trabajo en la Residencia

Te comento algunas otras **cosas que también son interesantes** sobre nuestro trabajo:

Los salones del centro

Durante el día, las personas mayores se encuentran más o menos agrupadas según su nivel cognitivo, es decir, si tienen o no Alzheimer u otras demencias y en qué fase se encuentran. Así podemos atender mucho mejor sus necesidades y trabajar sus potencialidades, porque todo se adapta a esa realidad.

El trabajo en equipo

Para nosotros **trabajar en equipo es necesario para hacer bien nuestra tarea**. Trabajar en equipo significa saberse partícipe de una misión común, cuidar con calidad y con calidez a las personas mayores. **Trabajar en equipo significa que puedes apoyarte en otros**, que puedes participar para mejorar las cosas, que te escuchamos y que debes escuchar a los demás.

Hay muchos cauces de participación: reuniones, mensajería, libro de incidencias, sesiones de formación. Te damos la oportunidad de que participes en todos ellos.

Los servicios que ofrecemos

En el Centro, verás que trabajamos muchas personas. **Estamos organizados en áreas y programas**, para así atender mejor a la persona mayor en todas sus necesidades. Hay un **área de atención sanitaria** (con atención médica, de enfermería, cuidadores y fisioterapia), otro de **atención psicológica y de trabajo social** (con talleres para conservar la memoria, animación social y cultural...), otro de **servicios generales** (lavandería, limpieza, cocina, mantenimiento, jardinería), otro de **aspectos religiosos y pastorales** (celebramos la Eucaristía, atendemos las necesidades espirituales de las personas mayores, sean cuales sean sus creencias).

Los protocolos de trabajo

Existen para ayudarnos a organizar el centro y el trabajo, sirven para que sepas en todo momento qué debes estar haciendo y en qué lugar: Los protocolos son una herramienta imprescindible cuando comienzas a trabajar porque son tu guía y tu referencia. Más adelante podrás mejorarlos compartiendo tus puntos de vista sobre las tareas. Pídele a tu responsable directo que te lo comente y consúltale todas las dudas que te surjan.

El cuidado del Centro

Queremos que nuestra Residencia tenga un aspecto digno. Para eso, es muy importante que la cuides. Ten cuidado con las puertas, las paredes, las ventanas, no dejes luces encendidas que no sean necesarias... Si te encuentras un papel en el suelo, recógelo y tíralo a la papelera más cercana. A veces, nos acostumbramos a ver estas cosas, y pasamos de lado sin fijarnos...

Ten cuidado con todos los materiales que ponemos a tu disposición: guantes, esponjas, productos de higiene y limpieza, alimentos... todo esto es necesario, pero úsalos con responsabilidad, son caros.

La seguridad en el trabajo

Es muy importante que trabajes bien, en buenas condiciones, para eso hemos analizado tu puesto de trabajo

y hemos encontrado cuáles son los riesgos que puede tener para tu salud.

Te informamos de todos ellos y de cómo prevenir accidentes o enfermedades profesionales en unas fichas de seguridad que te entregamos. Léelas con interés porque es tu salud y tu bienestar y el de tu familia lo que está en juego.

Los datos de carácter personal

Hay una ley que nos obliga a respetar toda la información de carácter personal a la que puedes tener acceso. El libro de incidencias, informes de todo tipo, información que te contarán los propios residentes... Debes manejar todo aquello que veas con extremo cuidado. Nos importa cumplir la ley, pero más nos importa que la vida y las circunstancias de nuestros residentes no estén expuestas innecesariamente, eso es un atentado a su dignidad.



A partir de ahora, le dejo la palabra a **Carmen**, que encarna los deseos, los gustos y los pensamientos de muchísimas personas mayores.

Ella te dirá quién es y cómo quiere ser cuidada.

Léelo sin prisa, ella es lo más importante de todo.

Gracias por este tiempo que estás dedicando a estas hojas con las que te damos la bienvenida.



Me llamo Carmen

“ **M**i vida ha sido larga, a veces pienso que más de lo que debería. Casi puedo decir que el tiempo que viví con mis padres y mis hermanos fue el mejor de mi existencia. Me gustaba ir a la escuela, aprender a coser y bordar, jugar con las niñas de mi barrio... Esto se acabó muy pronto con la muerte de mi madre, pobrecita. Antes no había médico en el pueblo, ni mucho dinero para medicinas. Al faltar ella mi vida cambió. Dejé de hacer cosas de niños para irme a servir a una casa. Aunque trabajaba mucho, siempre he sido muy alegre y no podía estar brazo sobre brazo. Al verme decían “ahí viene la cantarina”. Siempre estaba ocupada: la casa, la ropa, cosiendo, cuidando las macetas. Teníamos un patio de flores que era la admiración de todo el pueblo.



Me encantaba ir con mis hermanas al baile, los domingos por la tarde. Allí conocí a mi marido, Juan. Era alto y muy guapo. Nos casamos a los dos años y pronto vinieron los hijos. Tuve cuatro, tres niños y una niña, pero el tercero se me murió con cinco años, de unas calenturas muy malas. Pobretico mi Antonio, daba gloria verlo, el más simpático y el más guapo de la calle. Hoy tendría 57 años, qué lástima de mi niño. El día que lo enterramos lo lloró todo el pueblo. Dicen que hay gente que se muere de pena: es mentira, eso hubiera querido yo entonces, irme con mi niño. Pero las cosas no son así, nos acostumbramos como pudimos a vivir sin él y seguimos luchando por los que se quedaron.

Nos vinimos a Málaga, a Huelin. Fueron años de trabajo sin descanso para sacar la casa adelante. Por la noche me dejaba los ojos cosiendo para la calle. Entre eso y lo que ganaba mi marido en la fábrica de tabaco íbamos tirando. A los tres años nació mi niña, con ella volví a cantar. Aunque dan mucho trabajo y muchas preocupaciones, los niños son la alegría de la casa. Todo nos parecía poco para ellos.

En aquellos tiempos teníamos muy buenos vecinos, antes la gente se ayudaba en lo que podía, no había ni que pedirlo, te ponías mala y allá que venía alguna con una ollita de coles, una tortilla... En Navidad nos reuníamos para hacer roscos. Todo el mundo cantaba villancicos con su copita de anís en la mano... Aquello sí que eran fiestas buenas. Carnaval, Semana Santa, la feria en Capuchinos... no teníamos mucho, pero lo pasábamos bien. Los domingos, después de misa, íbamos con mis hermanos de excursión al campo, llevábamos la comida y lo pasábamos en grande. Fueron años buenos.

El tiempo fue pasando y los abuelos se hicieron mayores y nos los trajimos a casa. Bueno, sólo a mi padre y a mi suegra. Mi marido se quedó huérfano de padre en los tiempos de la guerra, que maldita sea mil veces. Pues eso, que a los dos abuelos los atendí en mi casa. Mi suegra fue la que más duró. Aunque tenía dos hijas, decía que como en casa de su nuera Carmen en ninguna parte. Siempre fue una mujer buena, pero el último año se hizo muy difícil, perdió la cabeza y no conocía ni a sus nietos. Se murió en mi casa, con los suyos. Como tiene que ser.

Los hijos crecieron. Juan José, el mayor, conoció a una muchacha en Córdoba, mientras estuvo sirviendo. Se hicieron novios, se casaron y allí se quedó. El marido de mi Anita trabajaba en ferrocarriles. Vivieron en varias ciudades hasta que se asentaron definitivamente en Antequera. Mi Rafalito nos salió estudioso.

Se hizo maestro de escuela. También estuvo por esos pueblos unos años hasta que le dieron su puesto en Fuengirola. Sin darnos cuenta estábamos solos otra vez.

Al ser sólo dos nos apañábamos bien con la paguita de jubilado de Juan. En cuanto juntábamos un dinerillo nos íbamos a ver a alguno de los hijos, siempre con la cesta cargada de comida, con la ilusión de ver a los nietos. Estábamos mayores, pero apenas nos dábamos cuenta. Juan estaba un poco sordo, por lo demás bien. Por la mañana iba al hogar del jubilado, jugaba al dominó y discutía de fútbol con sus amigos, algunos antiguos compañeros de la fábrica. Yo me quedaba arreglando la casa, haciendo la comida, cuidando mis macetas... Siempre he sido muy ordenada, me gustaba mucho que cada cosa estuviera en su lugar, todo limpio y en su sitio.

¡Cuánto echo de menos mi casita, mi balcón de flores, mis vecinas!

Muchas tardes paseábamos tanto que luego teníamos que volvernos en autobús. En aquellos tiempos el viaje sólo costaba una peseta a los jubilados. Si miro atrás veo que fueron buenos tiempos, aunque entonces no me daba cuenta. Lo comprendí un día de San José, cuando fui a despertar a Juan, extrañada de que no se hubiese levantado ya. Murió como siempre había dicho que quería morir, antes que yo, mientras dormía, sin enterarse de que le estaba dando un infarto.



Siempre he sido muy ordenada, me gustaba mucho que cada cosa estuviera en su lugar, todo limpio y en su sitio.

Se salió con la suya, pero me dejó solita. Fue un hombre muy bueno para mí. Le echo de menos.

Nunca quise dejar mi casa. Allí crié a mis hijos, cuidé a los abuelos, celebramos todas las Noche Buenas. Todavía tenía vecinas de las de antes, con las que me reunía para charlar algunas tardes. Mis hijos no querían que estuviera sola, pero yo me resistí todo lo que pude. Hasta que un día, limpiando las figuritas de lo más alto del mueble perdí pie y me caí de la escalera. Estuve dos horas en el suelo hasta que me oyó una vecina y llamó a urgencias. Me partí la cadera y, aunque hice toda la gimnasia que me recetaron los médicos, no llegué a recuperar las fuerzas para subir los dos pisos de escaleras que llevaban a mi casa.

Durante un año estuve cuatro meses en casa de cada hijo. Era un lío, cada uno con sus costumbres, sus horarios... Llegó el día en el que ya no pude andar con el andador y necesitaba que me ayudaran para casi todo (lavarme, vestirme...). Qué vergüenza, con lo que yo había sido. Mis hijos decidieron que estaría mejor en una residencia y yo, en parte, estuve de acuerdo. Por lo menos dejaría de ir de una casa para otra. Fue muy difícil al principio. Un edificio muy grande donde no conocía a nadie, ni a mi compañera de habitación. Para casi todo lo que se necesita hay una hora fija (levantarse, bañarse, ir al W.C., comer...). Poco a poco te acostumbras a los horarios, las actividades, los compañeros y todo lo demás. A mí me ayudó mucho contar con las personas que trabajan aquí. Para casi todo lo que hay que hacer durante el día estamos en sus manos; no sabes lo difícil que es aceptar la impotencia de no poderte valer por ti misma.

Ahora que nos conocemos, a lo mejor te ayuda lo que te voy a contar, **así es como me gustaría que me cuidaras.**

Mis hijos decidieron que estaría mejor en una residencia y yo, en parte, estuve de acuerdo. Por lo menos dejaría de ir de una casa para otra.





El trato a una persona mayor

Al principio me gustaría que me trataras de usted. Más adelante, cuando nos conozcamos mejor podremos tutearnos. **Me gusta que me llames Carmen**, no Carmencilla, Carmela, Carmelina ni nada por el estilo. Yo comprendo que la juventud es un poco atrevida, pero hay ciertos límites que no se deben traspasar. Acepta mi consejo: **si no sabes, es mejor preguntar a la persona cómo quiere que la llames.**

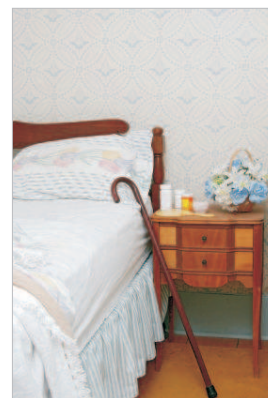
No me grites a no ser que de verdad no te oiga. Muchas veces, poniéndote delante para que te vea la cara te entenderé mejor que gritando. Ah, por favor, **no hables de mí en mi presencia como si no estuviera.**

Me doy cuenta siempre cuando dices “pobrecilla” o “la pobre”, me molesta mucho. Si vas con un compañero, inclúyeme en la conversación, no ignores mi presencia. **No me trates como a un niño pequeño**, tengo años, veo poco, pero soy una mujer con mucha historia a las espaldas. Si has de corregirme en algo, se prudente, busca un sitio apartado y dímelo sólo a mí. **Dame la oportunidad de explicarte lo que me pasa.** Es verdad que no siempre respondo bien, pero si tú mantienes la calma terminaré comprendiendo. Me gusta reírme como al que más, pero no hagas bromas ordinarias, habrá a quien le haga gracia, pero créeme lo que te digo, es mejor quedarse corto que pasarse. No está bonito. Aunque te pregunte lo mismo varias veces, respóndeme con amabilidad. Se me olvidan las cosas con tanta facilidad...



Trátame con suavidad, dame los buenos días, recuérdame tu nombre, explícame lo que vas a hacer antes de comenzar. “Mira que las prisas son malas consejeras”. Esto en realidad no te supondrá mucho más tiempo y a mí me será más fácil aceptar tu ayuda y colaborar contigo.

Si tu trabajo no te permite estar muy cerca de mí, preocúpate por conocerme, seguro que descubriremos la maravilla de encontrarnos.



En la habitación

Piensa que mi habitación es mi casa. Cuando tengas que entrar me gustaría que llamaras a la puerta. Aquí guardo los objetos más preciados que tengo, ropa, fotos, pañuelos, cuadros. Ten cuidado con mis cosas, ellas me han acompañado a lo largo de mi vida, siempre han estado conmigo y siempre en el mismo sitio: el Corazón de Jesús sobre la cama, las fotos de mis hijos sobre la tele, la mesilla de noche con la foto de nuestra boda, el pañuelito y la radio... Así es como me gusta tener mis cosas. Ayúdame a conseguirlo. **Pídeme permiso para abrir mi bolso, el armario o la mesita de noche.** No uses ésta última para dejar la cuña o cualquier otra cosa. Es verdad que yo no me puedo mover con facilidad, pero sí que todavía puedo decidir lo que me parece bien o mal.

En cuanto a mi ropa, me gusta que esté cuidada. Yo ya no veo muy bien, así que si notas que falta algún botón o que tiene algún descosido o que la cremallera está rota, preocúpate de que lo arreglen. **Me gusta elegir la ropa que voy a ponerme**, respeta mis gustos, y si alguna vez no estoy en condiciones de poder elegirla, ten buen gusto o acuérdate, tú que puedes, de lo que me gustaba ponerme. Así seguiré siendo yo misma.



Intimidad y autonomía

Han pasado los años y todavía me da vergüenza que me vean desnuda o tengan que lavarme. Por favor, no dejes la puerta abierta, ni me destapes bruscamente cuando llegues a la habitación. Cuando tengas que bañarme, por favor, que no entre nadie a no ser que sea muy necesario para moverme o porque de verdad es imprescindible, que no sea para comentar alguna cosa que puede hacerse después.

Llevo muchos años haciendo las cosas de la misma forma, me siento segura haciéndolo así, por favor, respeta mi excentricidad, el orden en el que me gusta asearme, o el jabón que quiero usar. Deja que sea yo quien decida cuándo ir a la peluquería y qué peinado hacerme.

Yo no he elegido la situación en la que estoy. No puedo evitar que el baño huela mal o resulte difícil moverme de la cama a la silla. No me regañes ni muestres asco, puedes hacerme sentir mal.

Todavía puedo hacer muchas cosas pero tardo más que antes, dame tiempo para intentarlo. Deja que haga todo lo que pueda por mí misma, me siento mejor así.

Si alguna vez te cuento detalles de mi vida o la de mi familia es porque confío en ti y en tu discreción. Por favor, no lo comentes con tus compañeros ni con otros residentes. A nadie le interesa los años que tengo, lo gorda que estoy o si mi hijo se iba a separar de la mujer o no. Tampoco me gusta que cuentes las cosas que hago por culpa del Alzheimer, ese que dicen que tengo. No sé muy bien lo que es, pero es verdad que últimamente me cuesta encontrar mi habitación.



Traslados

Aunque parezca fácil, no es sencillo manejar una silla de ruedas.

Acuérdate de avisarme antes de moverme, no corras y sobre todo, llévame de frente (si me llevas hacia atrás como en el tren terminaré mareándome). Fíjate en cómo suben y bajan escalones los que llevan más tiempo que tú y nos evitaremos sustos.

Ten en cuenta mis gustos y preferencias si es posible (me gusta pasar el día en este sitio concreto, no en el de más allá). No te olvides nunca de dónde me dejaste.

Al levantarme o cogerme, hazlo con delicadeza, **soy más frágil de lo que parece.**

Comedor

La hora de comer es muy importante para mí. Es casi el mejor acontecimiento del día. Con tantas personas es difícil sentirse como en casa.

Intenta no decir las cosas a gritos. No me gusta que los demás se enteren de si quiero repetir o no, acércate a mi mesa, mírame a los ojos y pregúntamelo. Ten cuidado y sé amable al servir el plato, si lo haces con brusquedad se puede derramar la sopa. Todos tenemos alguna preferencia, siempre que puedas intenta dar a cada uno lo que más le guste (filete más o menos hecho, sopa con más o menos caldo, etc.). Pregunta si he terminado antes de retirar el plato. Por favor, cuida de que no haya personas extrañas paseando por el comedor, no me gusta

que me vean con el babero. Por esta misma razón, tampoco me lo pongas fuera en la entrada, espera a que esté en la mesa. Comprendo que es algo útil, pero me resulta ridículo llevarlo y no me gusta que me vea nadie así. Si al terminar ves que tengo la boca manchada, por favor ayúdame a limpiarme si no puedo y sacude mi ropa, no dejes que salga pensando que todo está bien.



Comunicación con personas con Alzheimer

Si ves que digo cosas que no te parecen coherentes, o se me olvida todo sobre mí y los demás, **puedo tener Alzheimer o cualquier otra enfermedad parecida.**

Recuerda estas breves notas que un día encontré:

¿Hablamos?

- Si no encuentro las palabras precisas... **pídeme que señale con el dedo y nómbrale en mi lugar.**
- Si resumo mi pensamiento en pocas palabras, por ej.: "arriba, habitación". **Asegúrate de que me has comprendido bien, dime lo que crees que estoy pensando** ("tu quieres que te suba a tu habitación ¿verdad?").
- Cuando utilice una palabra por otra, **no me corrijas siempre pero comprueba que me has comprendido bien.**
- Si me detengo en medio de una frase, **déjame tiempo** para que la termine. **Repite las últimas palabras** que dije para ayudarme. Si no vuelvo a coger el hilo, **cambia de tema.**

Nos entenderemos mejor así:

- **Baja el tono de tu voz.** Una voz chillona nos incomoda, sugiere que estás enfadado.
- **Habla lentamente y pronunciando con claridad.** Si la radio o la tv. están encendidas, baja el volumen o apágala. Todo ruido parásito nos distrae y hace que escuchemos con dificultad lo que dices.
- Evita un lenguaje complicado y frases largas. **Utiliza palabras cortas y frases sencillas.**
- Evita las explicaciones largas. **Di las cosas tal como son y sin rodeos innecesarios.**
- **Las preguntas deben ser sencillas,** que sólo exijan respuestas sencillas(sí, no).
- **Evita plantear una elección difícil.** Más que preguntar "¿quieres una fruta?" dime "¿quieres una manzana?", "¿quieres una pera?"



Esto es todo lo que puedo decirte para que hagas nuestra vida más fácil y más agradable.

Son solo detalles, pero hay quien dice que la vida está hecha de miles de ellos.

Tenlos muy en cuenta y piensa cuál es la actitud del corazón que está detrás de todos ellos.



Cáritas