

# VOICES OF AMI TRAINING

## La Gracia y la Cortesía: Fundamentos para una Cultura de Buen Trato

**Julia Ballesteros Senties, Montessori Dementia, Disability and Ageing Entrenador**

Imagina un mundo donde cada sonrisa es como un abrazo invisible. Este mundo lo podemos construir con pequeños actos de bondad.

Estos gestos de gracia y cortesía, dirigidos a nosotros mismos, a los demás y a nuestro entorno, tienen un poder incalculable. Detrás de cada uno de ellos reside una verdad fundamental: su impacto es profundo y transformador. En la vida, estos pequeños actos de bondad se convierten en algo grande, capaces de transformar momentos de desesperanza en esperanza, y de nostalgia en gratitud.

Hoy, te invito a que enfoquemos nuestra mirada en lo restauradoras y sanadoras que pueden ser pequeñas acciones de gracia y cortesía que promueven el buen trato. Estos actos de bondad que nos llenan esperanza para que juntos, construyamos un mundo de paz.

Hace poco, una alumna de la certificación Montessori para demencia y envejecimiento me compartió que, durante sus prácticas, en una residencia de personas mayores, cruzaba un pasillo dónde había algunas personas, cada una con diferentes orígenes, pasados, intereses y habilidades; todas tenían necesidades particulares e historias únicas. Estas personas estaban sentadas en el mismo lugar por muchas horas mirándose la una a la otra, sintiendo el paso lento del tiempo. Aburridas, sin esperanza, existiendo sin vivir, atrapadas en el pasado, con la nostalgia en el cuello y esperando el cese de la vida. Algunas con ansiedad palpitando fuerte en su pecho por la angustia de no saber qué será de ellas, sintiendo que algo no encaja. En este pasillo se estaban dejando desvanecer sus habilidades preservadas, enterrando sus anhelos y sueños, perdiendo el momento presente, este único instante que todos tenemos, esta chispa de vida que está aquí y que pasa.

Esto no es una crítica, es un llamado. Prácticas que hoy son parte del día a día en la atención a personas mayores pueden ser profundamente lastimosas al corazón y el alma. No importa la edad que tenga una persona, merece ser vista, apreciada y considerada como parte importante de su comunidad.

Al cruzar este pasillo, Ana miró a las personas y amablemente les dio un saludo cordial. Más tarde, al salir, las mismas personas continuaban en el mismo lugar sentadas, como si el tiempo se hubiera congelado. De pronto, un señor se levantó y trató de alcanzarla. Cuando Ana se dio cuenta, se detuvo y lo miró. El señor José le dijo con profunda gratitud, que le agradecía por haberlo saludado por la mañana, porque eso lo hizo sentir muy bien. No quería dejar pasar la oportunidad de decírselo en persona antes de que Ana se fuera.

“Señorita, gracias por su saludo; hace mucho que no me saludan y hace días que no platico con nadie. Usted me vio.”

¿Por qué crees que el señor José sintió la necesidad de pararse y darle las gracias a Ana? Con este saludo, el señor se sintió valorado, visto, dignificado, tomado en cuenta, apreciado, validado, entre otros. Un pequeño acto de gracia y cortesía le había transformado el día. Este sencillo, real y poderoso ejemplo nos regala una reflexión muy importante sobre el poder que tienen nuestras palabras, intención y nuestras acciones.

Habrán muchas otras cosas que no están en nuestras manos, pero la amabilidad, la gracia y la cortesía sí están en cada uno de nosotros. Te comparto una cita de una terapeuta llamada Pepa Horno: “No es posible ejercer violencia en un entorno que no lo permita.”

¿Y por qué mencionar una palabra tan fuerte como violencia o maltrato cuando estamos hablando de un saludo?

Te explico: hay muchos tipos de violencia y no todos son visibles; no todos dejan golpes o heridas físicas. A veces, el ignorar a una persona, no hacerle saber que es importante porque es tomada en cuenta, el ignorar sus necesidades, la sobreprotección, el decidir por ellos, la crítica, el hablar de ellos como si no estuvieran presentes, las burlas y los chistes sobre sus fallas, etcétera, son también actos de violencia que causan heridas profundas, que llegan al centro del corazón. Por eso no vemos las cicatrices, pero están ahí y pueden llegar a ser más crueles que un golpe o un grito. Estas heridas trastocan la autoestima, la autovalía, afectan la integridad del ser humano y roban el derecho por naturaleza a un trato digno.

Estas prácticas forman parte de un actuar generalizado, prácticas en personas de la tercera edad han sido normalizadas por prejuicios y estigmas que no han sido cuestionados. Pero tú, tienes el poder de cambiar esto con pequeños actos de Gracias y Cortesía con la gente que te rodea y comenzando en tu hogar sembrando semillas de bondad en tus hijos.

En la cotidianidad, en tu casa, la gracia y la cortesía se pueden observar en acciones muy sencillas. Saludando a tus hijos en las mañanas, agradeciendo con intensidad cuando mis hijos realizan un acto de bondad, también lo logramos cuando tratamos a los que nos rodean, con el mayor respeto, o simplemente, preparando un espacio bonito para desayunar. Ese detalle de poner la mesa, elegir un traste o utensilio preferido, estirar el mantel antes de colocar el plato, doblar la servilleta o acomodar el florero, parece algo simple y cotidiano. Sin embargo, la gracia y la cortesía están presentes en estos movimientos y en la intención de cada acción, que dignifica a la persona.

Esto tiene que ver con la amabilidad hacia uno mismo; es un acto de consideración y reconocimiento. Estas acciones nos conducen de manera orgánica al buen trato. Es importante que empecemos por nosotros mismos y que comencemos con las personas que amamos en nuestra casa y con quienes trabajamos.

El respeto y la consideración empiezan en el corazón y se expanden al universo entero. Si comenzamos a considerar que somos merecedores de un trato digno por el simple hecho de ser y de estar aquí, sin duda podremos reconocerlo y hacerlo posible en todo momento con los demás.

¿Cómo normalizar el buen trato?

A través de nuestro actuar, de las micro lecciones de gracia y cortesía, a través de reconectar con nuestra esencia humana, con la compasión y el respeto. Así como el saludo o el comer bonito, acciones que parecen habituales o comunes, hacer de estos movimientos unos conscientes que nos permitan estar en el aquí y ahora, que nos permitan enaltecer la esencia de la vida y del ser humano. La vida está hecha de instantes, como me decía mi abuela Carmela. Así que hagamos que cada minuto cuente. Juntos, vayamos creando y tejiendo un presente y un futuro donde el buen trato sea lo normal. Gracias por ser justo como eres, gracias por cada acción que tomas pensando en ti y en los demás.

## **SOBRE LA AUTORA**

Licenciada en Terapia en Comunicación Humana. Con más de 27 años de experiencia, se especializa en la implementación de la Filosofía Montessori para personas con discapacidad, demencia y en el envejecimiento. Su labor se centra en la formación y capacitación de cuidadores, familiares y profesionales, así como en el acompañamiento y neurorehabilitación, buscando siempre mejorar la calidad de vida de las personas a lo largo de todas las etapas de su vida.

Es miembro activo de varias organizaciones, incluyendo la Mesa Directiva de Montessori México, El Consejo Directivo del Colegio Mexicano de Terapistas en Comunicación Humana y miembro del Subcomité MDDA (Montessori Dementia, Disability and Aging) de la Asociación Montessori Internacional. Ha diseñado e impartido talleres y programas educativos, además de ofrecer asesorías personalizadas y grupales en el cuidado de personas mayores.

Estudió Tanatología y se ha formado en la planificación de cuidados paliativos. Además, cuenta con estudios como Doula de la Muerte, desempeñándose como acompañante en el proceso de final de vida. Su enfoque se centra en brindar apoyo emocional y acompañamiento humano, ayudando a las personas y sus familias a transitar con dignidad y paz por este momento tan significativo de la existencia. Su compromiso es ofrecer un espacio de comprensión y respeto, donde cada historia de vida sea honrada y cada despedida sea un acto de amor.

Julia es conferencista en diversos eventos nacionales e internacionales sobre la implementación de la Filosofía Montessori en adultos, personas mayores personas que viven con alguna discapacidad, así como en la atención a la demencia. Su enfoque se basa en la dignificación y respeto hacia las personas, promoviendo su autonomía y bienestar a través de la Filosofía Montessori.