



Humanizar las relaciones

Rosa María Belda Moreno

www.humanizar.es



Análisis de un caso

“Déjame morir en paz”



Visita a Carmen

Carmen es una señora de 87 años, que padece la enfermedad de Paget, una patología de los huesos, degenerativa, que le produce unos dolores tremendos en la espalda. Lleva mucho tiempo sin poder moverse de la cama debido a esos dolores.



Visita a Carmen

E.1 ¡Hola, Carmen! ¿Cómo estás hoy?

C.1 Mal. Muy mal. No soporto más los dolores. No puedo más.

E.2 Carmen, te voy a sacar sangre para una analítica.

C.2 Por favor te lo pido: no me hagáis más perrerías. Estoy muy cansada. Dejarme morir en paz.



Visita a Carmen

- E.3 Carmen, es por tu bien...
- C.3 No quiero más sufrimiento. ¿Te parece poco lo que llevo pasado?
- E.4 Los médicos creen que hay que hacértela.
- C.4 No, por favor. No me hagas más. Tú precisamente, que me conoces... Sabes lo que he sufrido durante estos años. Déjame ya...



Visita a Carmen

E.5 *(No podía casi hablar, el nudo que tenía en la garganta impedía expresarme. Le saqué sangre y salí de la habitación. Al rato volví para ponerle una sonda nasogástrica. Los médicos lo habían ordenado.)*

Carmen, tengo que ponerte una sonda. Me cuesta hacerlo. Lo siento, pero la necesitas y tengo que hacerlo. *(Mientras se la ponía, intenté contener mis sentimientos, pero mis ojos se humedecieron. Con mis palabras intentaba animarla diciendo que ella lo estaba haciendo muy bien y que a mí me estaba resultando muy fácil).*



Visita a Carmen

- C.5 Me estoy muriendo. ¿Por qué no me dejáis? Estoy preparada.
- E.6 No digas eso. Nadie sabe el tiempo que te queda.
- C.6 Sí lo sabéis. No me engaños. Sabes que no puedo aguantar días...
- E.7 Las dos sabemos cuántas situaciones difíciles has superado: un infarto, una pancreatitis aguda, neumonías...
- C.7 Sí, es verdad, pero antes tenía fuerzas. Ya no me quedan.



Visita a Carmen

E.8 (Se me empañaron de nuevo los ojos.
Ella lo percibió.)

C.8 (Cogiéndome la mano) La única
satisfacción que tengo es teneros a
vosotras...

E.9 Tienes mucho dolor, ¿verdad?

C.9 Sí, quitarme estos dolores y dejarme.
Quiero morir ya.

E.10 Voy a ponerte un calmante y ya verás
cómo descansas.



Visita a Carmen

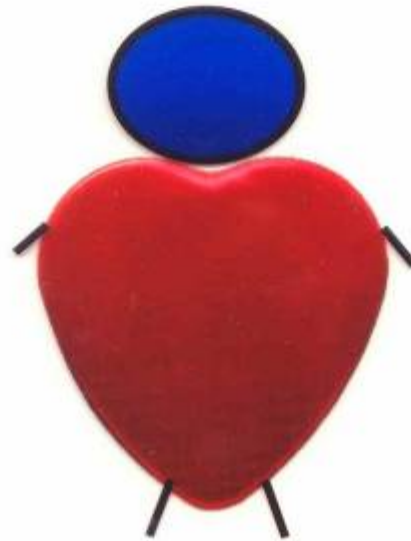
- C.10 Yo quiero otro descanso. Es el único descanso que deseo.
- E.11 Ahora vengo... (Voy a por el calmante. A la vuelta me dice:)
- C.11 Ana, cuida mucho a tus hijos. Quiero que los veas crecer, que seáis muy felices y cuida mucho tu espalda, que no tengas que pasar este sufrimiento que estoy pasando yo.
- E.12 Lo haré, de verdad.

(Carmen murió esa misma tarde) 10

Competencia relacional, emocional, ética, espiritual, cultural

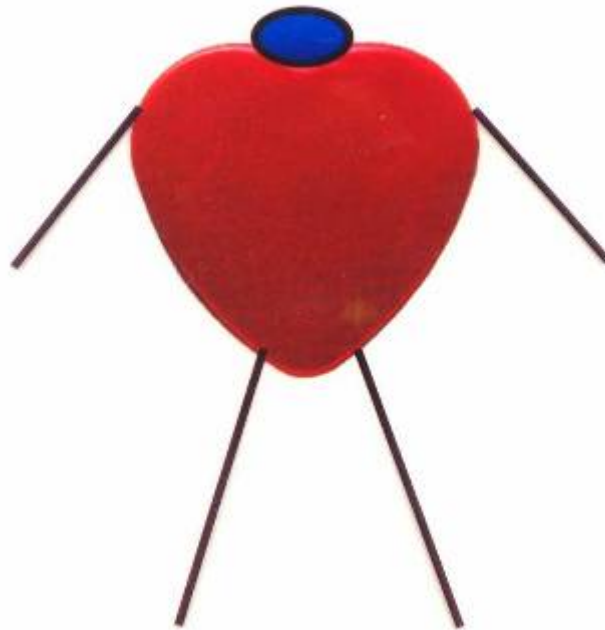


Competencia relacional, emocional, ética, espiritual, cultural

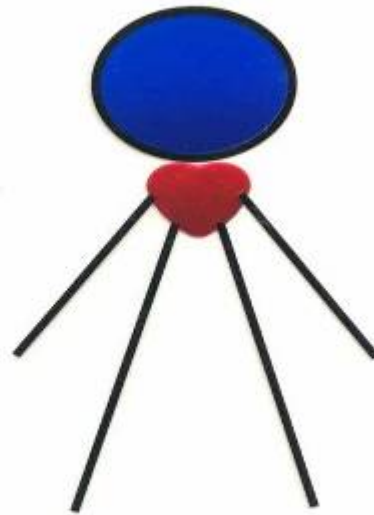


J.C. Bermejo

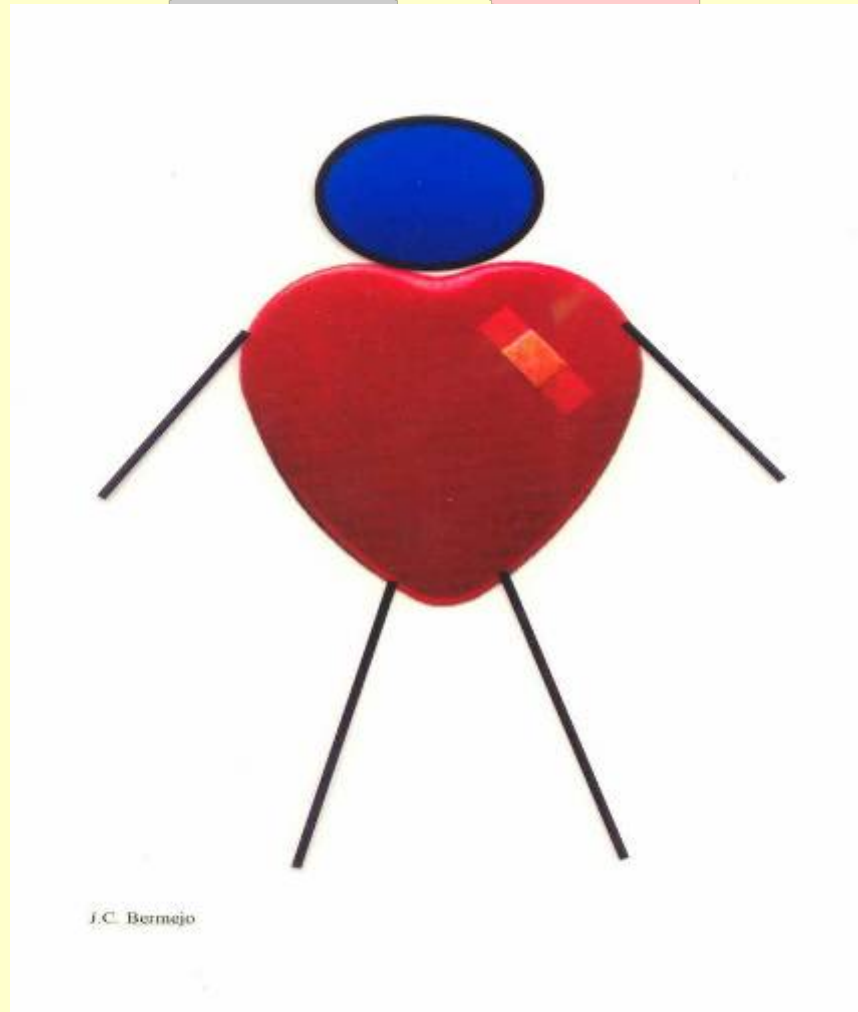
Competencia relacional, emocional, ética, espiritual, cultural




Competencia relacional, emocional, ética, espiritual, cultural



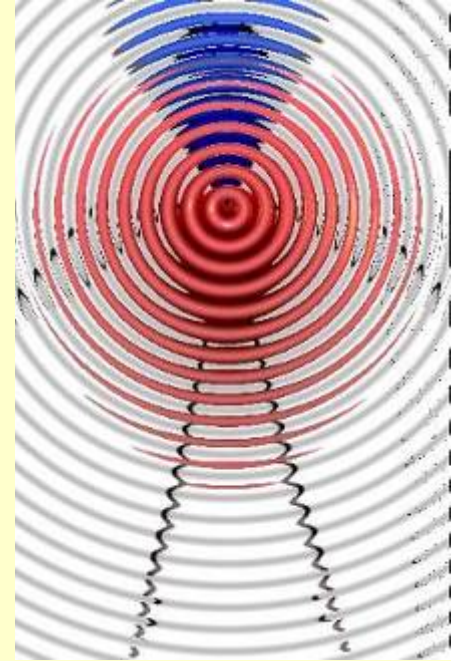
Competencia relacional, emocional, ética, espiritual, cultural



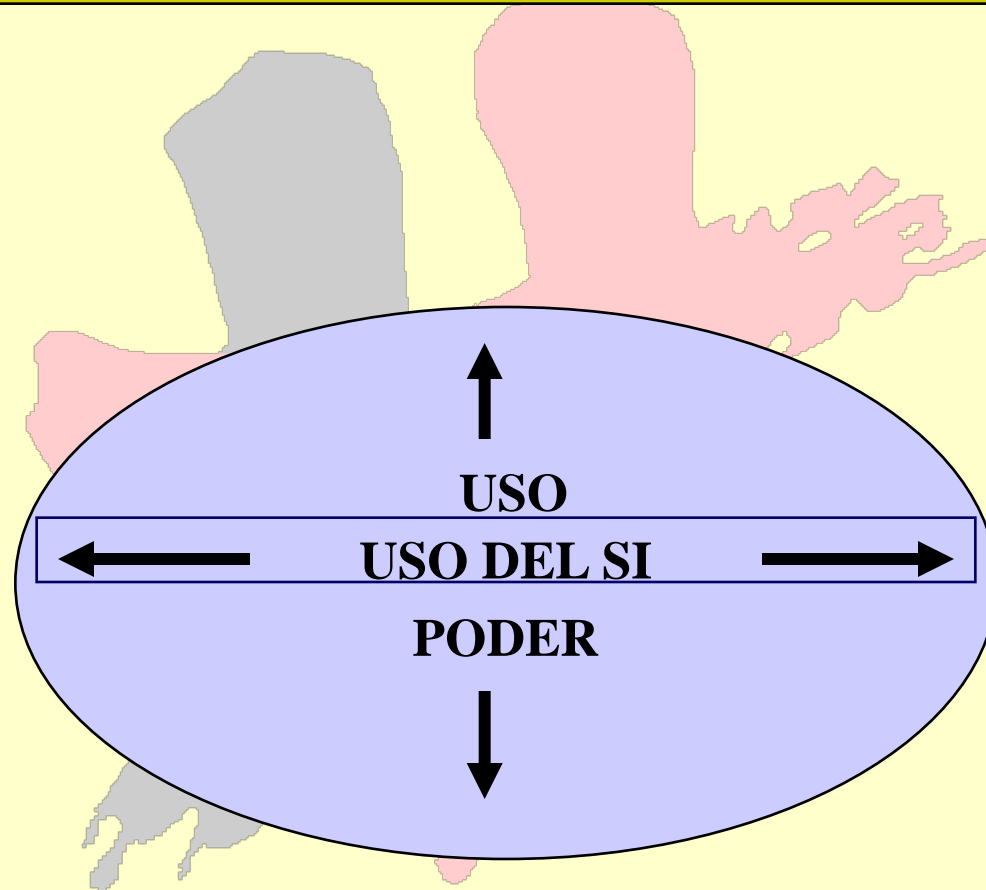




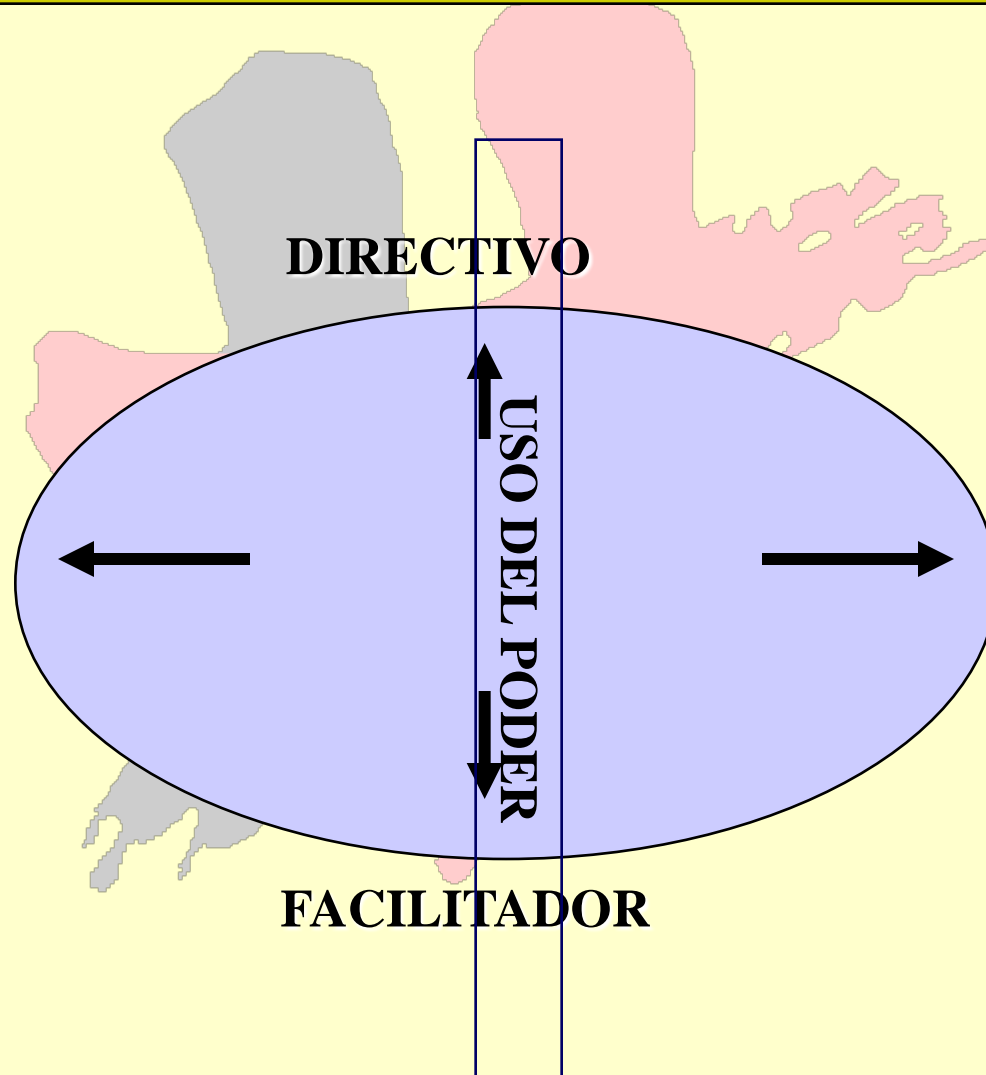
**ESTILO CENTRADO EN LA
PERSONA Y FACILITADOR**



ESTILOS DE COUNSELLING



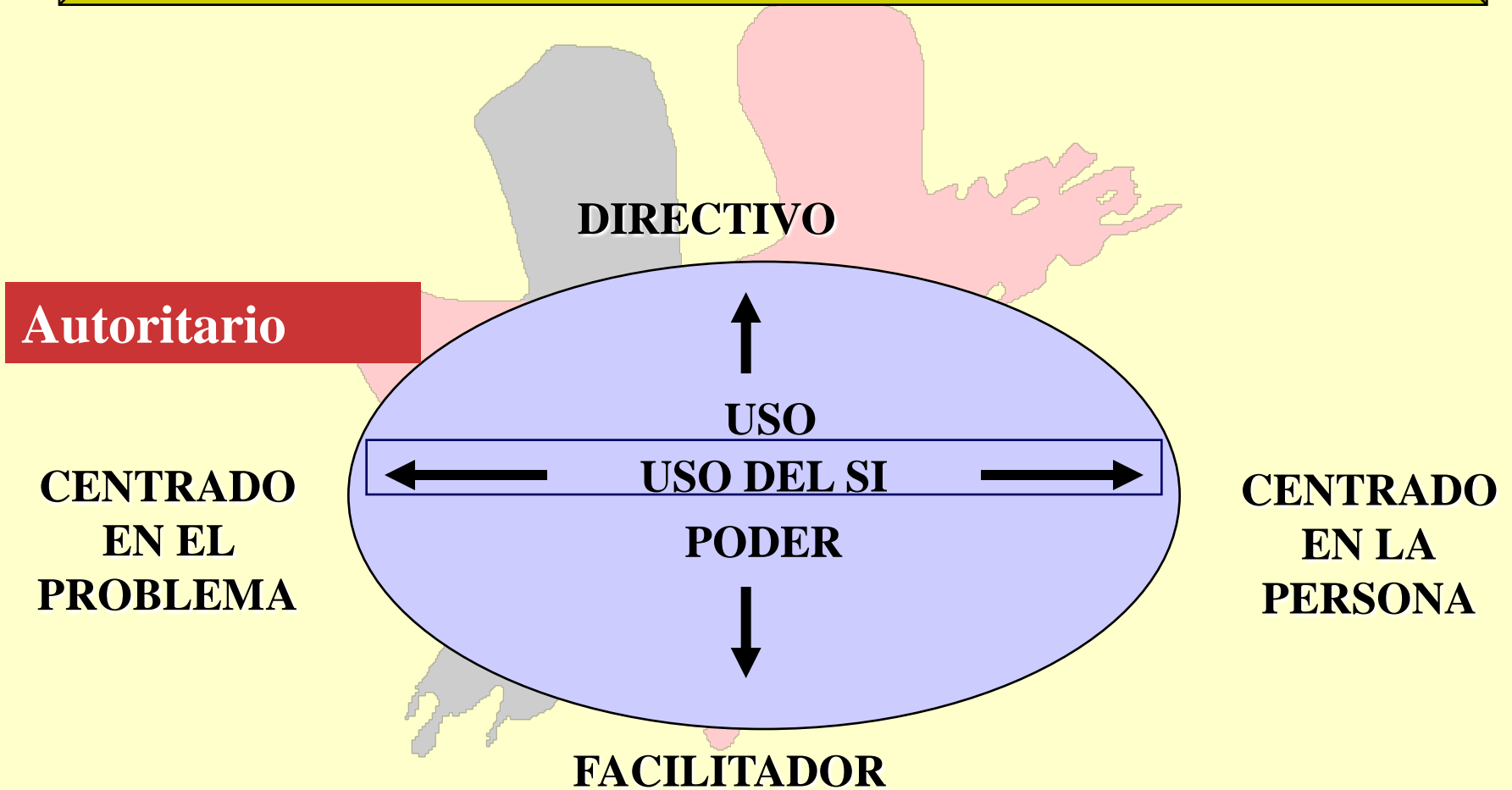
ESTILOS DE COUNSELLING



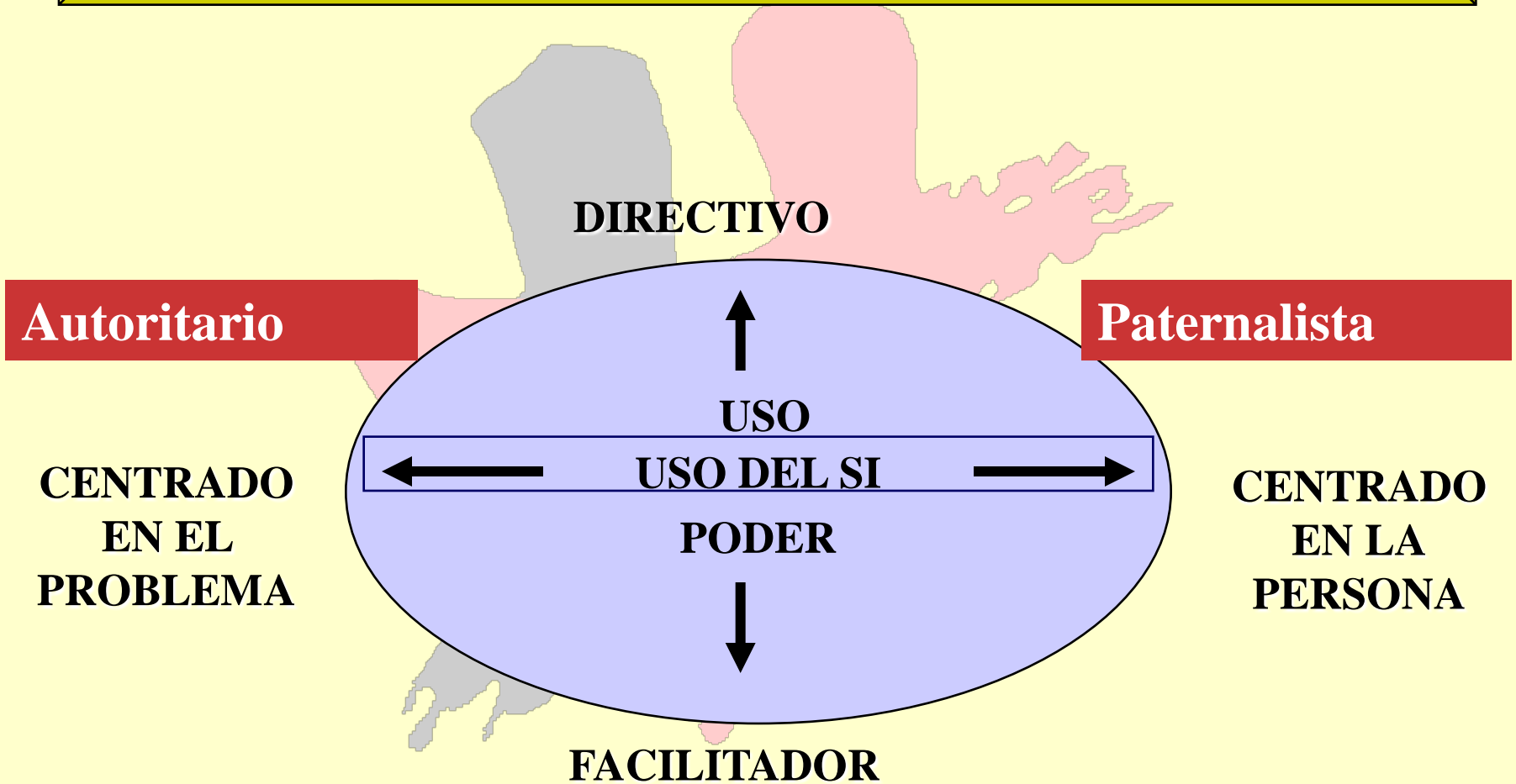
ESTILOS DE COUNSELLING



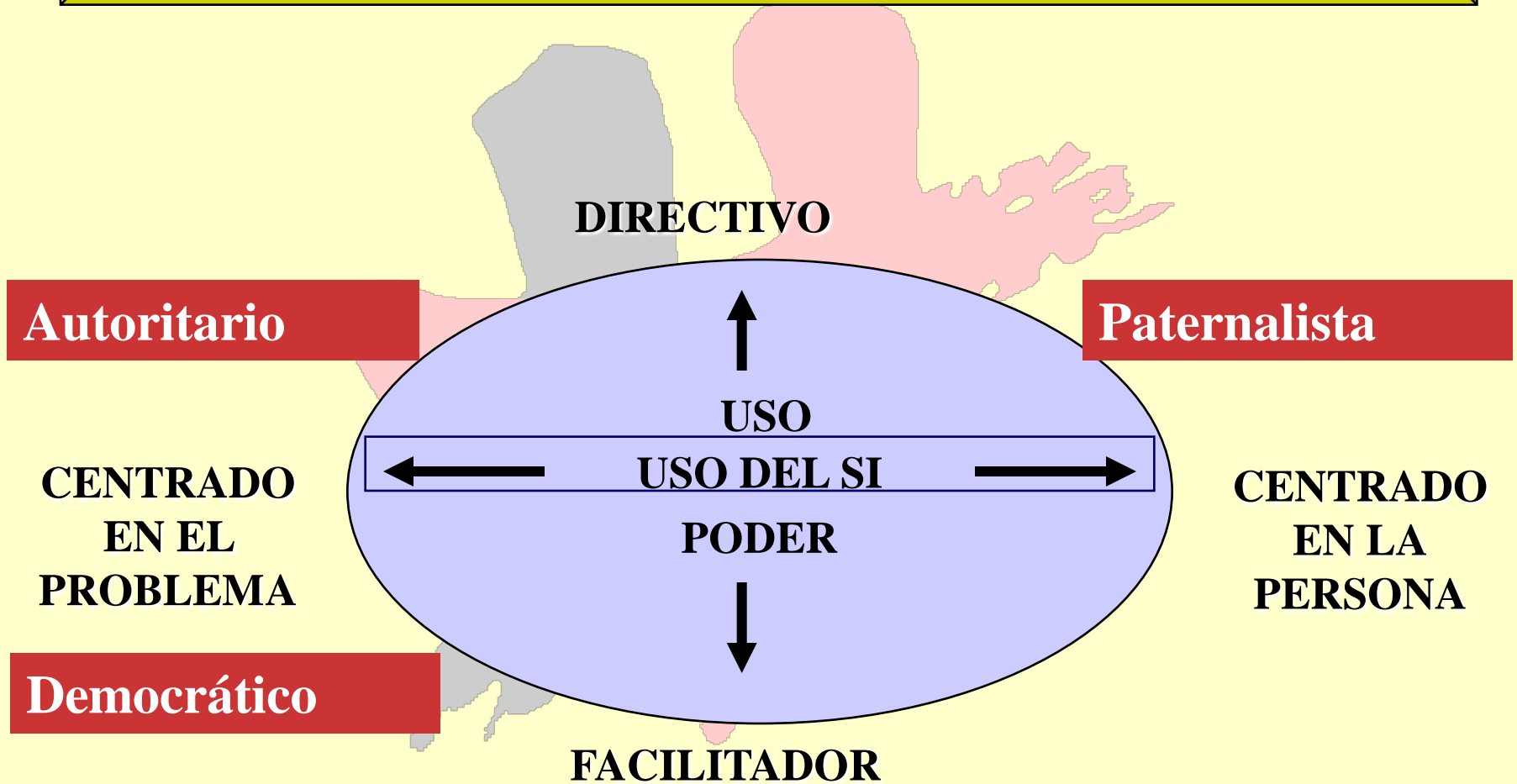
ESTILOS DE COUNSELLING



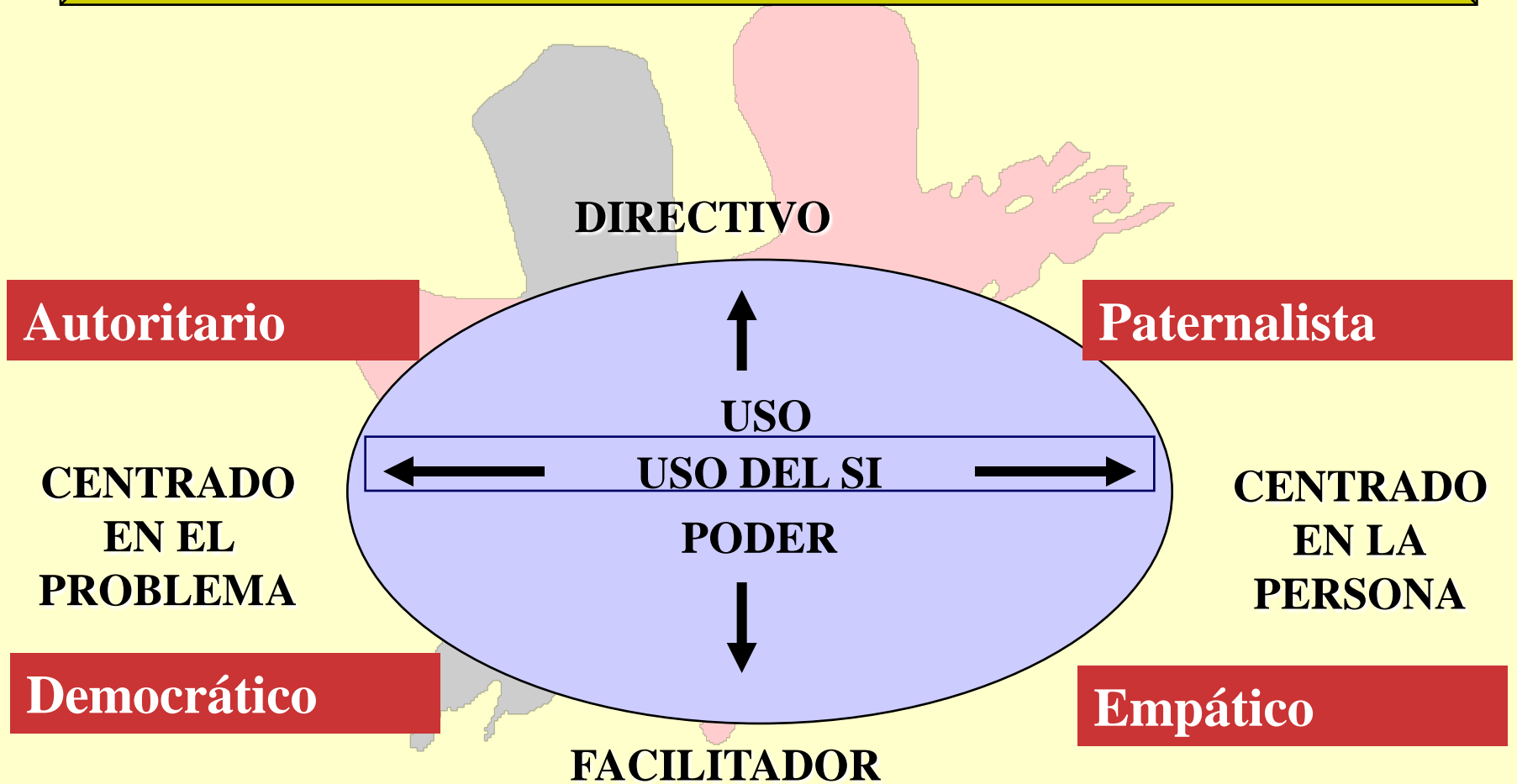
ESTILOS DE COUNSELLING



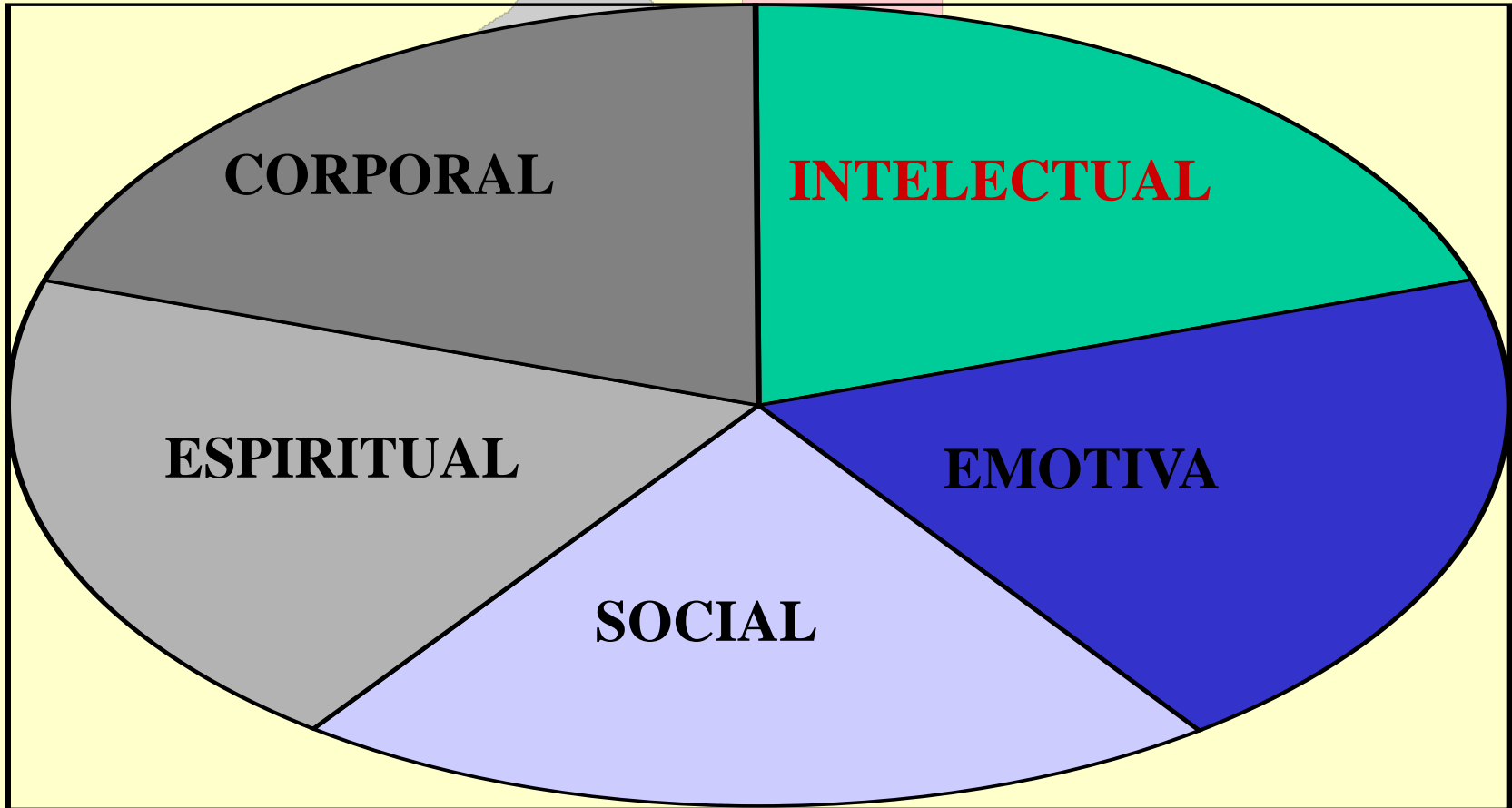
ESTILOS DE COUNSELLING



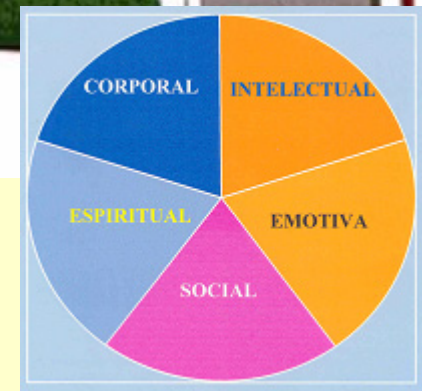
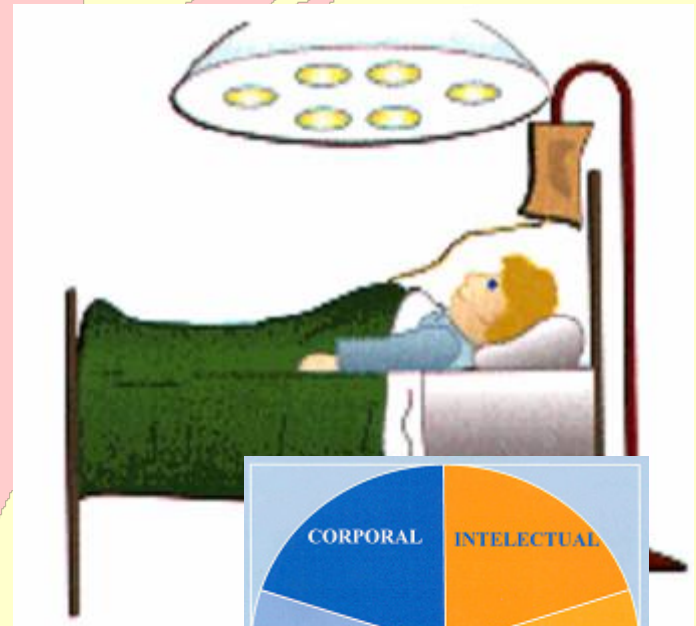
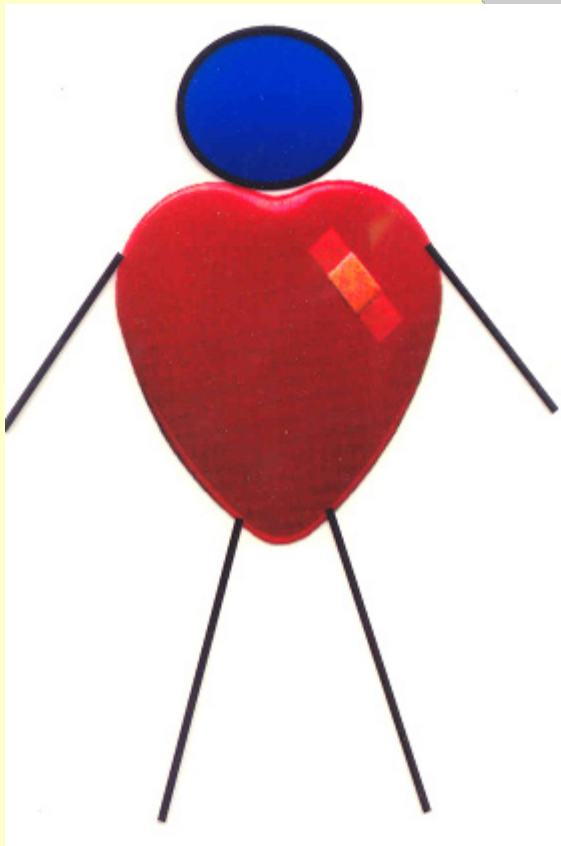
ESTILOS DE COUNSELLING



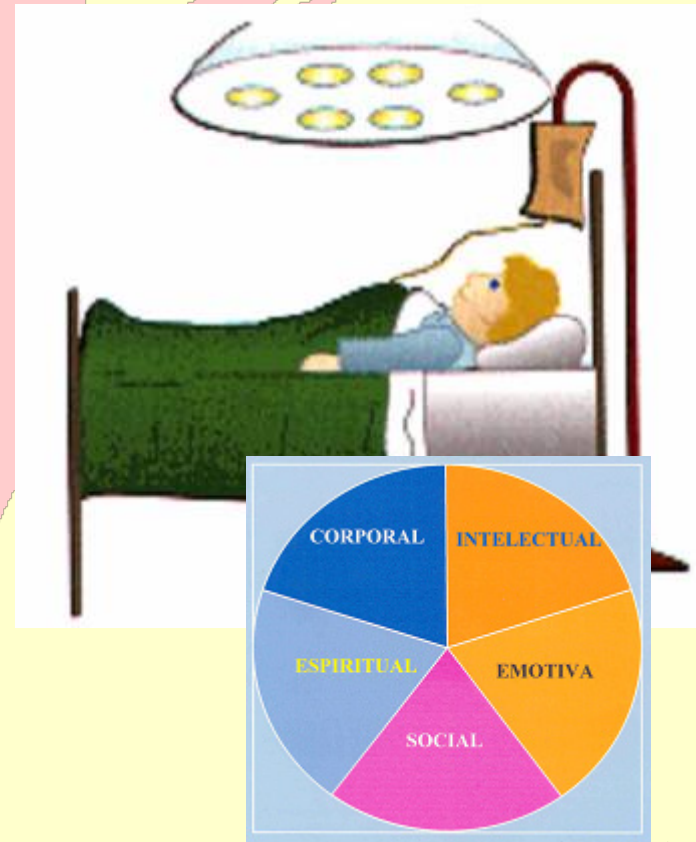
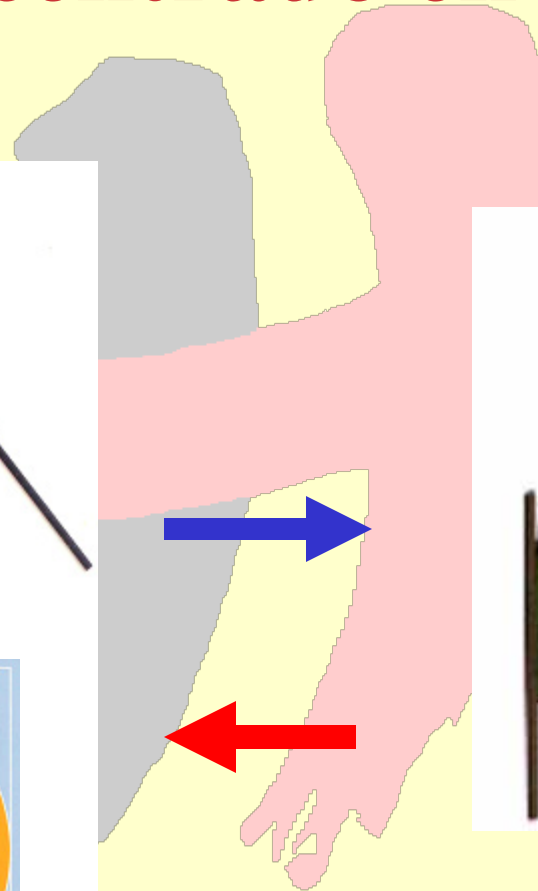
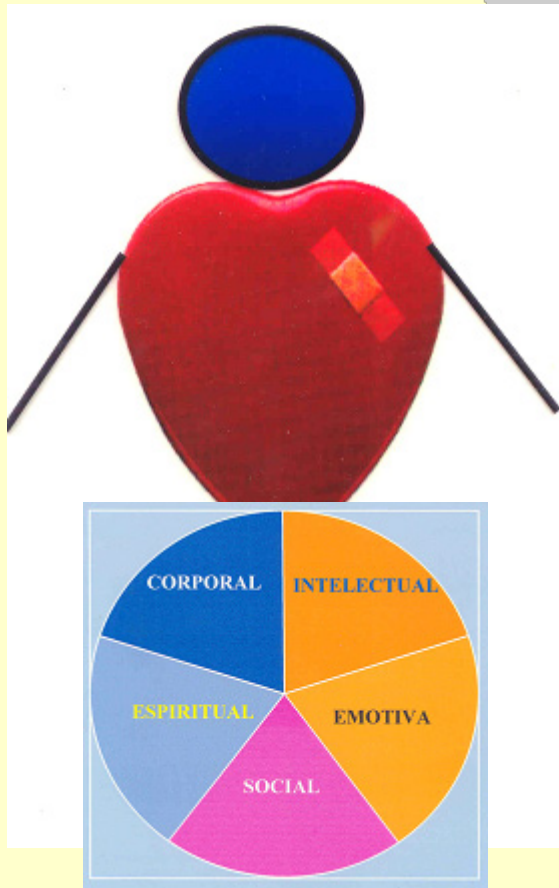
DIMENSIONES DE LA PERSONA



Estilo centrado en la persona



Estilo centrado en la persona






Análisis de un caso



**“Hablando con la Sra.
María”**



ANALISIS DE UN CASO

Visita a la Sra. María



Visita a la Sra. María

He aquí una visita a la señora María, de 34 años, casada y con 2 niños. Ha sido operada hace 3 días, haciéndosele una mastectomía total. Con frecuencia explota con llantos y suspiros. La señora María es joven y muy hermosa; intelectualmente de buen nivel: es licenciada en pedagogía.



Visita a la Sra. María

- E.1 (Me acerco a su cama) Buenos días, señora María.
- M.1 Buenos días.
- E.2 ¿Cómo se encuentra hoy?
- M.2 ¿Cómo quiere que me encuentre después de todo lo que me ha sucedido?
- E.3 Es verdad, le comprendo perfectamente, pero no tiene que desanimarse tanto!
- M.3 No encuentro la paz. Me han mutilado para toda la vida y no sé si volveré a casa con mi marido.



Visita a la Sra. María

- E.4 ¡Mujer! No piense eso! Su marido estará muy triste por lo que le ha pasado y ya verá como le querrá todavía más. Ahora lo que tiene que hacer es pensar en sus hijos. ¿No piensa en ellos?
- M.4 Sí, me acuerdo mucho de ellos. También ellos me dan pena. Son muy pequeños y tienen necesidad de todo.
- E.5 Eso, lo que necesitan es una madre serena y buena.



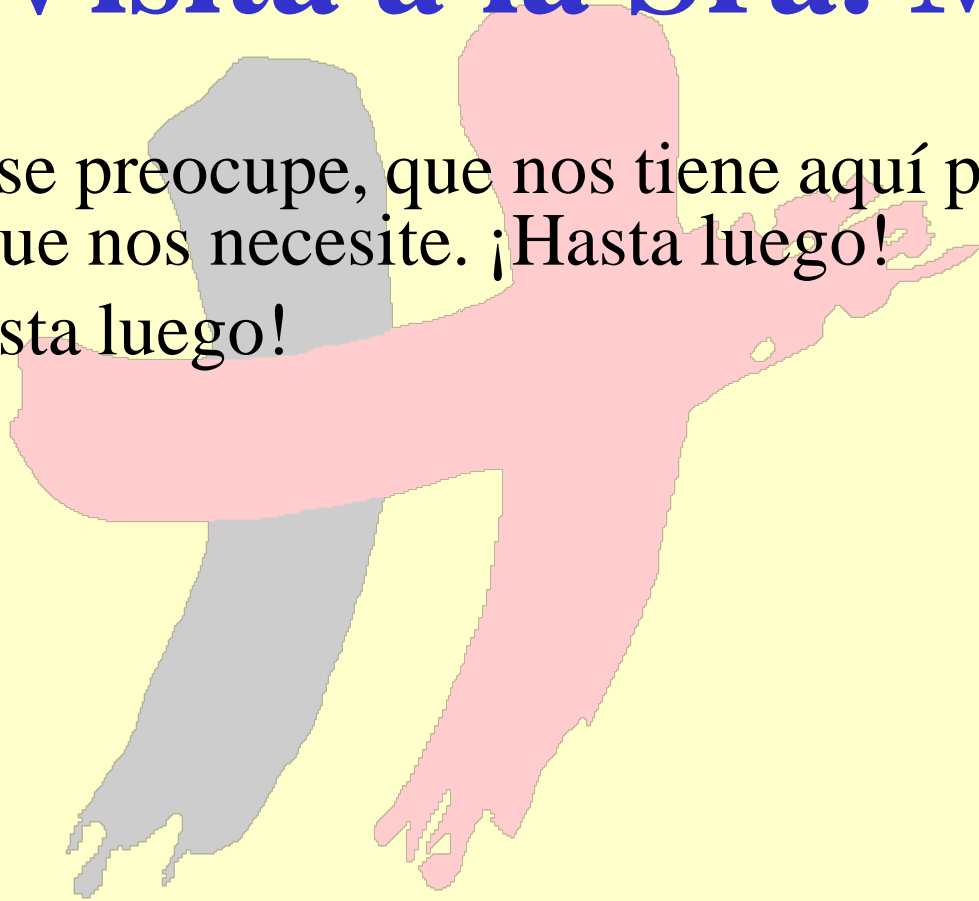
Visita a la Sra. María

- M.5 (Desconsolada) Pero, ¿por qué el Señor me estará castigando a mí? ¿Qué he hecho yo de malo?
- E.6 Señora, no es bueno hacerse la víctima. Es difícil aceptarlo, pero no hay más remedio...
- M.6 Sí, ya, pero es muy difícil para una mujer joven verse privada de tanto.
(María me coge la mano y empieza a llorar).
No se olvide de entrar en mi habitación.
Necesito mucha ayuda.



Visita a la Sra. María

- E.7 No se preocupe, que nos tiene aquí para lo que nos necesite. ¡Hasta luego!
- M.7 ¡Hasta luego!





¿Qué tal?



¿Qué tal?

Análisis:

– Algo no va...





Análisis

E.1 (Me acerco a su cama) Buenos días, señora María.





Análisis

E.1 (Me acerco a su cama) Buenos días, señora María.

Saludar

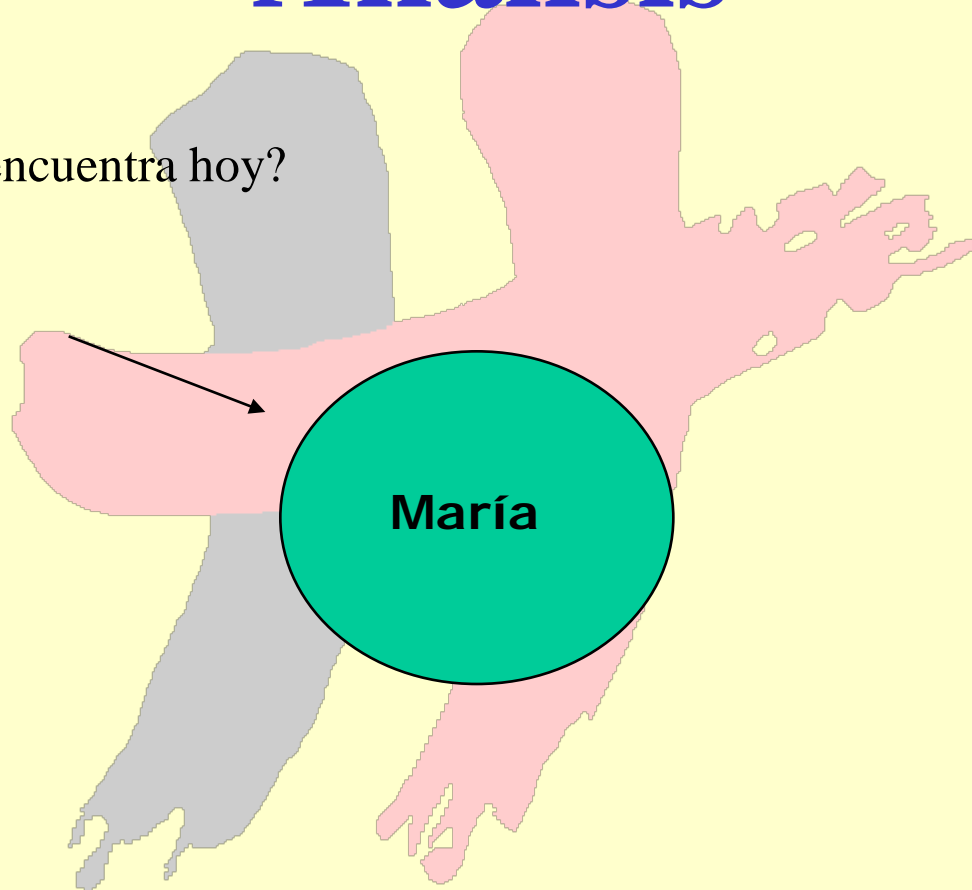




Análisis

E.2 ¿Cómo se encuentra hoy?

Saludar



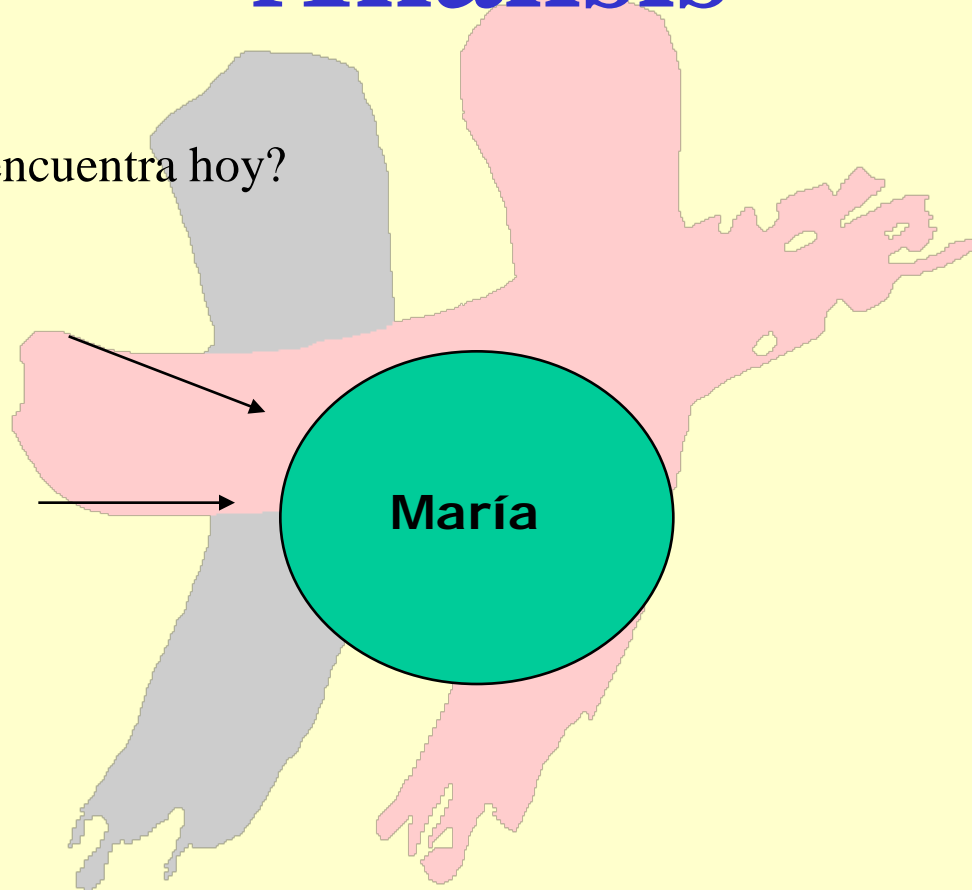


Análisis

E.2 ¿Cómo se encuentra hoy?

Saludar

Pregunta
abierta





Análisis

M.2 ¿Cómo quiere que me encuentre después de todo lo que me ha sucedido?

Saludar

**Pregunta
abierta**





Análisis

E.3 Es verdad, le comprendo perfectamente, pero no tiene que desanimarse tanto!

Saludar

**Pregunta
abierta**





Análisis

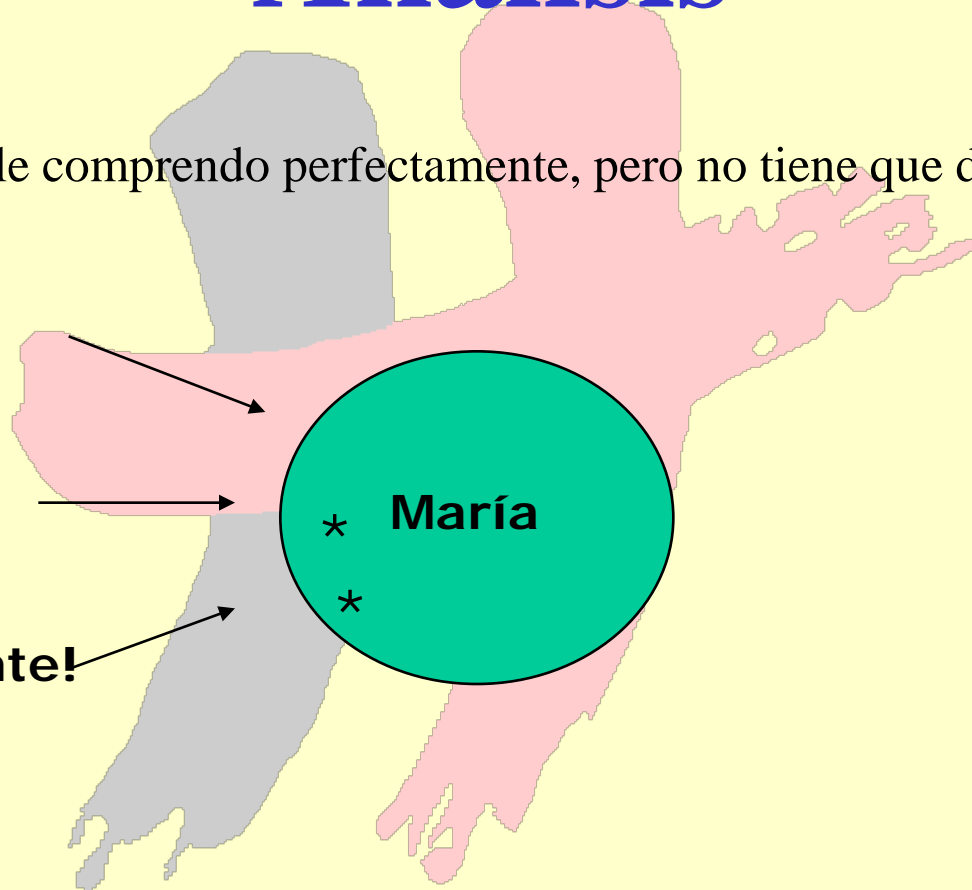
E.3 Es verdad, le comprendo perfectamente, pero no tiene que desanimarse tanto!

Saludar

Pregunta abierta

Perfectamente!

Mentira





Análisis

E.3 Es verdad, le comprendo perfectamente, pero no tiene que desanimarse tanto!

Saludar

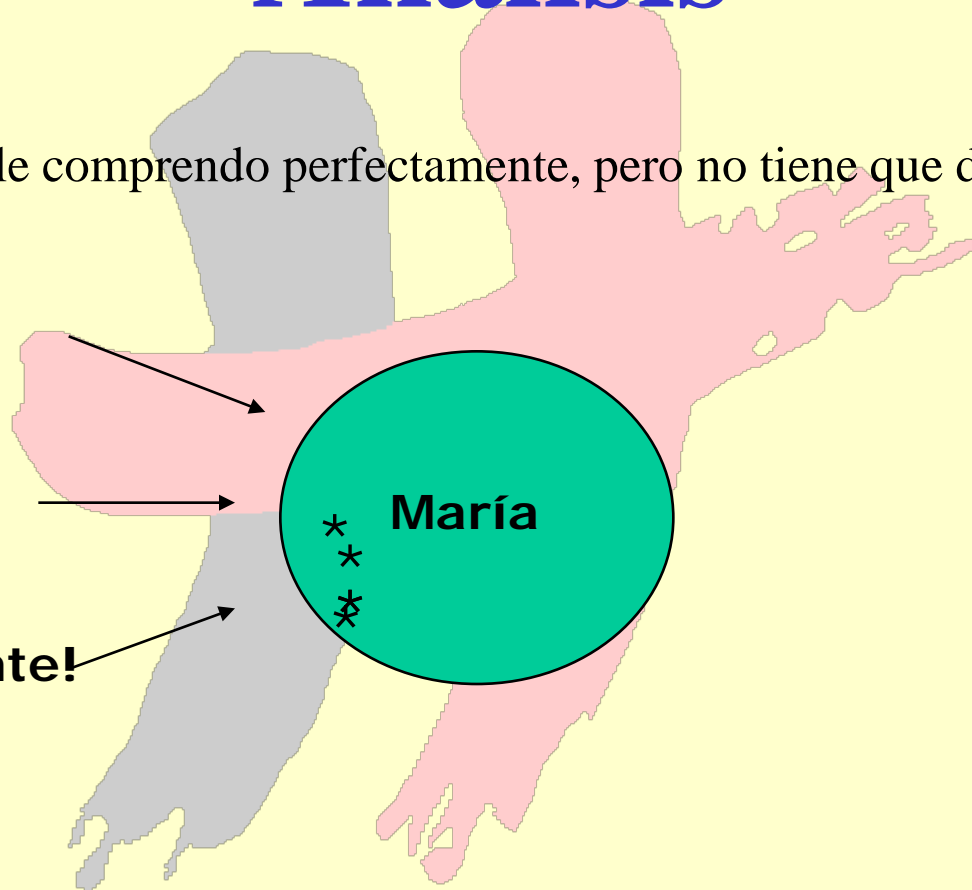
Pregunta abierta

Perfectamente!

Mentira

Prohibición

¡Tanto!





Análisis

M.3 No encuentro la paz. Me han mutilado para toda la vida y no sé si volveré a casa con mi marido.

Saludar

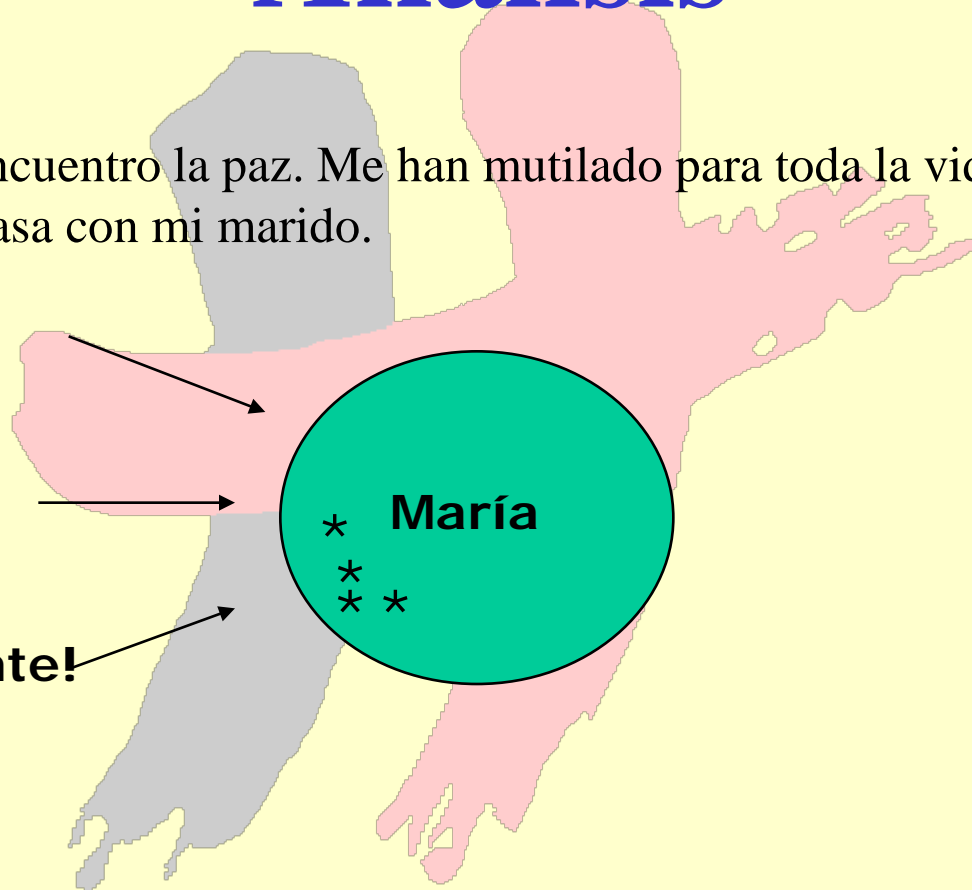
Pregunta abierta

Perfectamente!

Mentira

Prohibición

¡Tanto!





Análisis

E.4 ¡Mujer! No piense eso! Su marido estará muy triste por lo que le ha pasado y ya verá como le querrá todavía más. Ahora lo que tiene que hacer es pensar en sus hijos. ¿No piensa en ellos?

Saludar

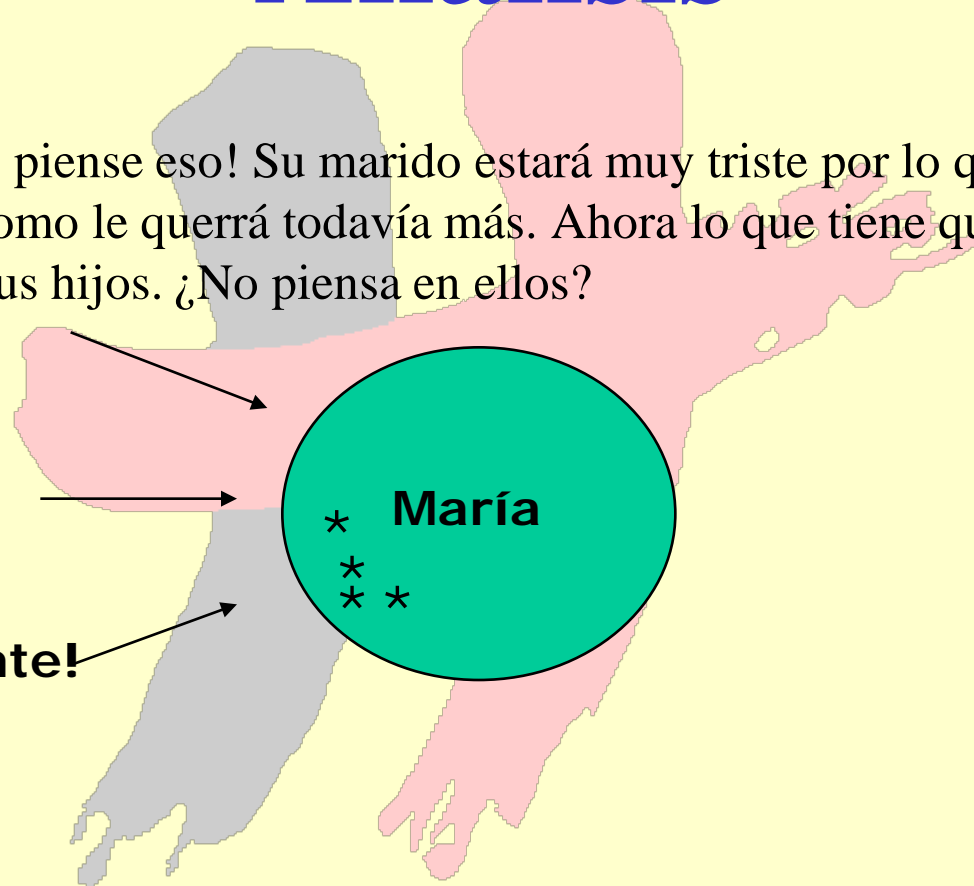
**Pregunta
abierta**

Perfectamente!

Mentira

Prohibición

¡Tanto!





Análisis

E.4 ¡Mujer! No piense eso! Su marido estará muy triste por lo que le ha pasado y ya verá como le querrá todavía más. Ahora lo que tiene que hacer es pensar en sus hijos. ¿No piensa en ellos?

Saludar

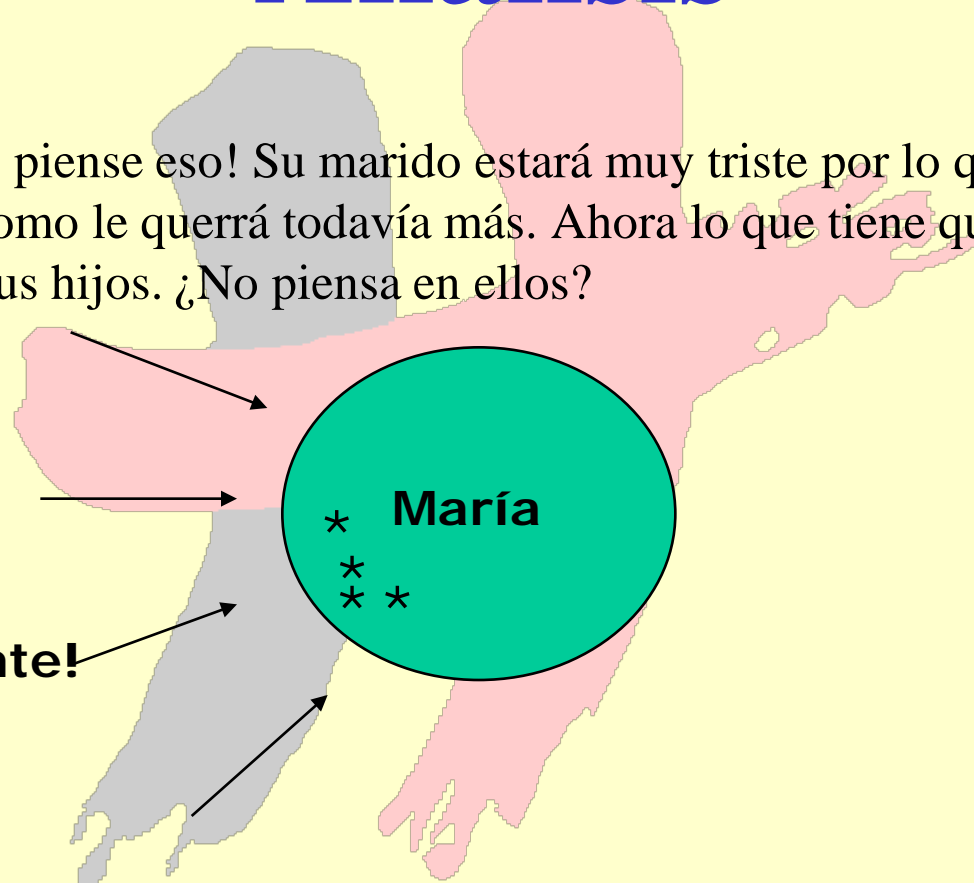
**Pregunta
abierta**

Perfectamente!

Mentira

¡Tanto!

Prohibición





Análisis

E.4 ¡Mujer! No piense eso! Su marido estará muy triste por lo que le ha pasado y ya verá como le querrá todavía más. Ahora lo que tiene que hacer es pensar en sus hijos. ¿No piensa en ellos?

Saludar

Pregunta abierta

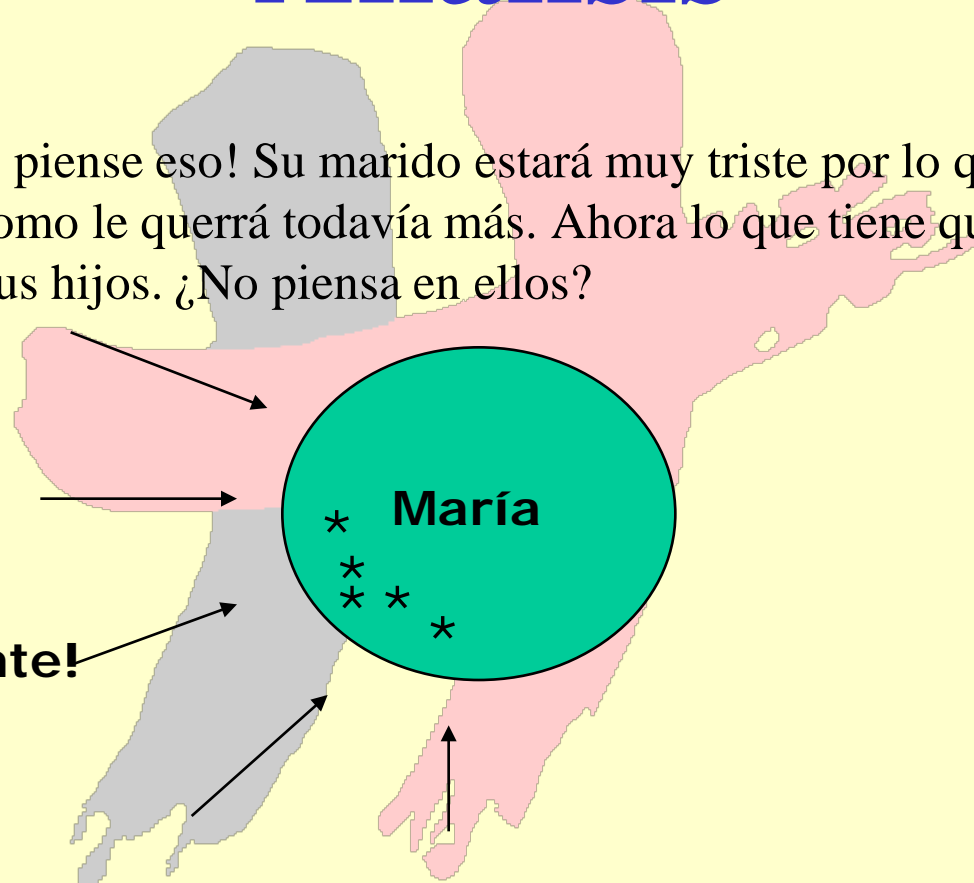
Perfectamente!

Mentira

¡Tanto!

Prohibición

Consuelo





Análisis

E.4 ¡Mujer! No piense eso! Su marido estará muy triste por lo que le ha pasado y ya verá como le querrá todavía más. Ahora lo que tiene que hacer es pensar en sus hijos. ¿No piensa en ellos?

Saludar

Pregunta abierta

Perfectamente!

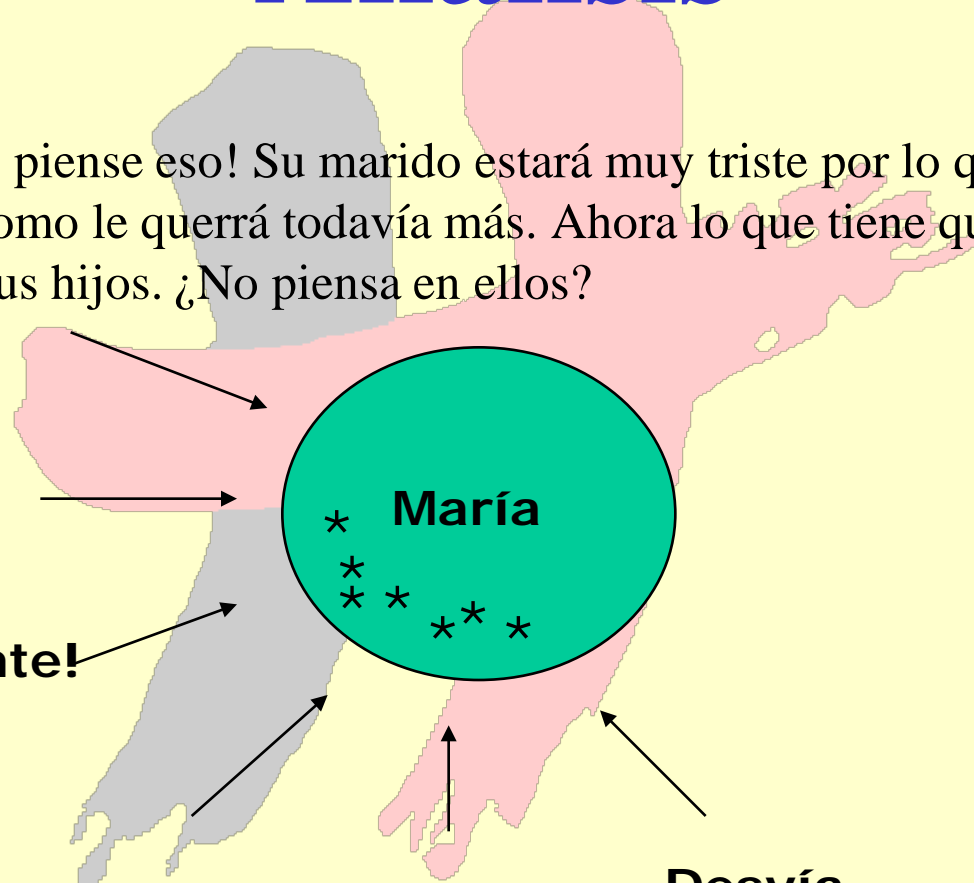
Mentira

¡Tanto!

Prohibición

Consuelo

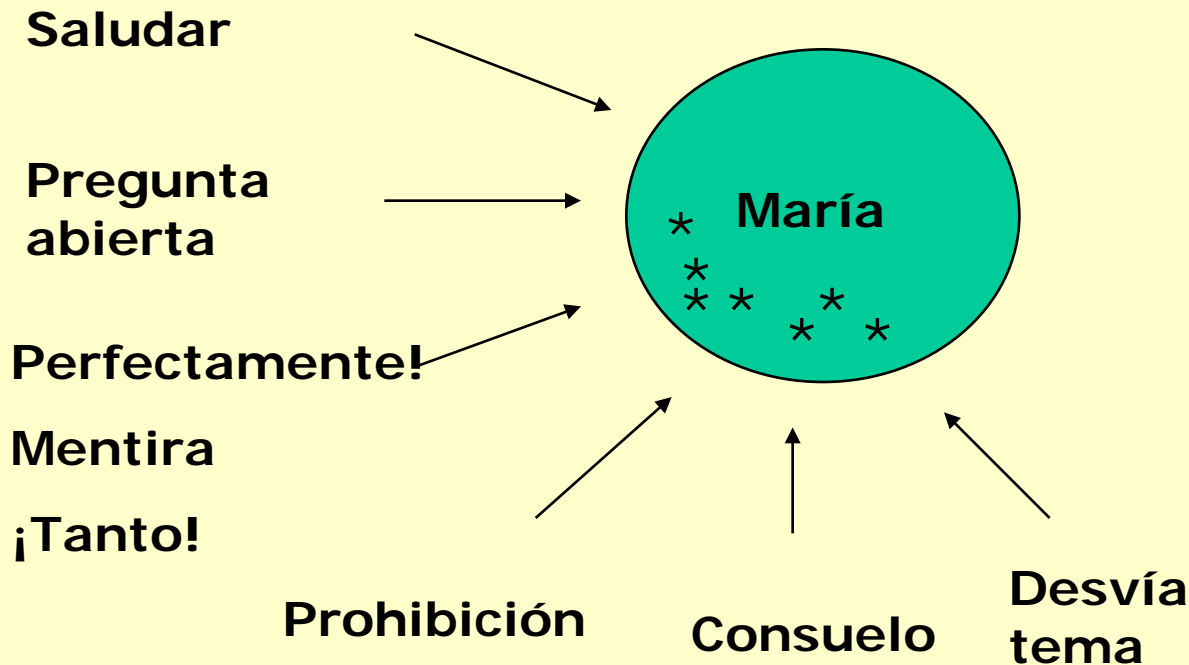
Desvía tema





Análisis

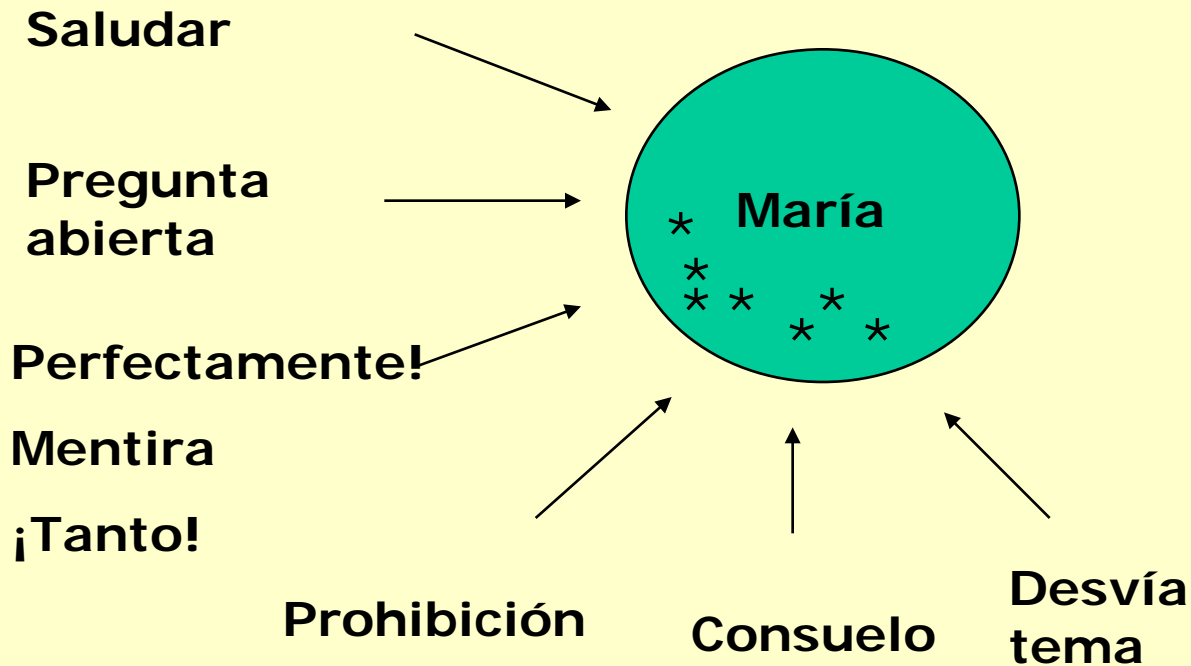
M.4 Sí, me acuerdo mucho de ellos. También ellos me dan pena. Son muy pequeños y tienen necesidad de todo.





Análisis

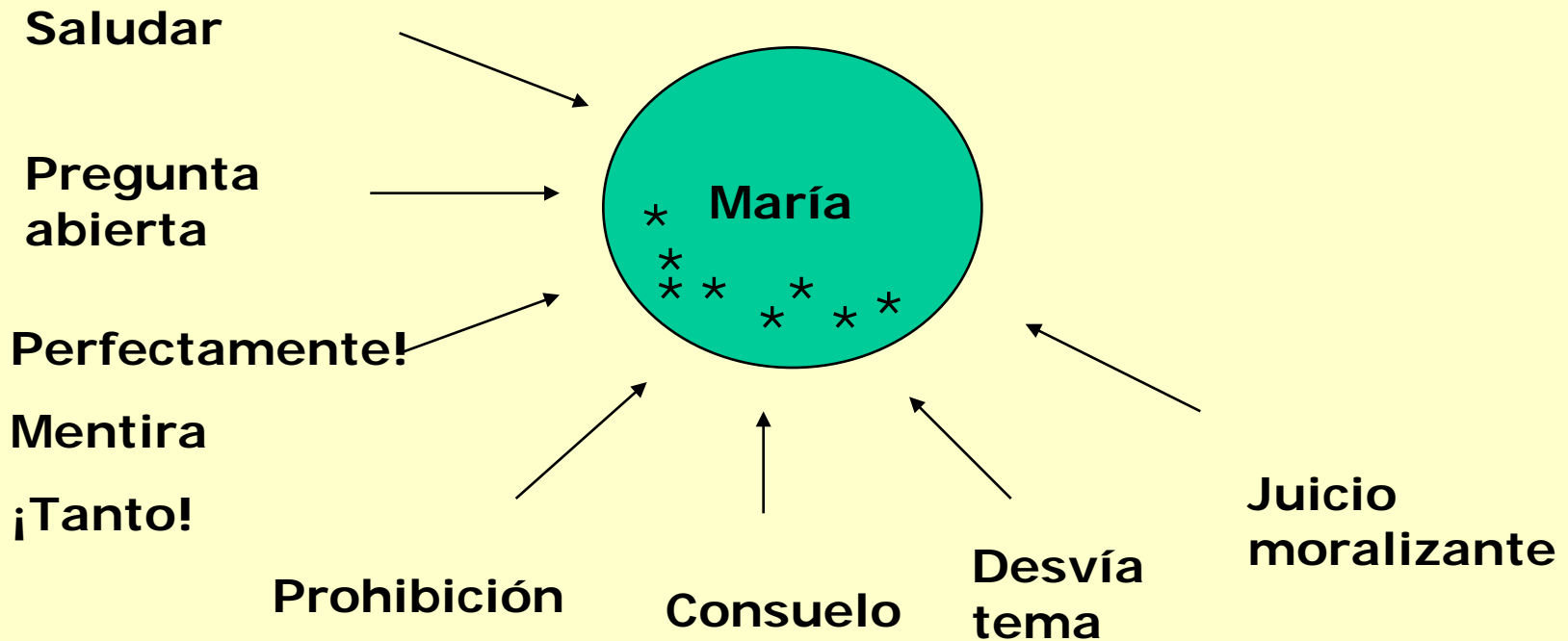
E.5 Eso, lo que necesitan es una madre serena y buena.





Análisis

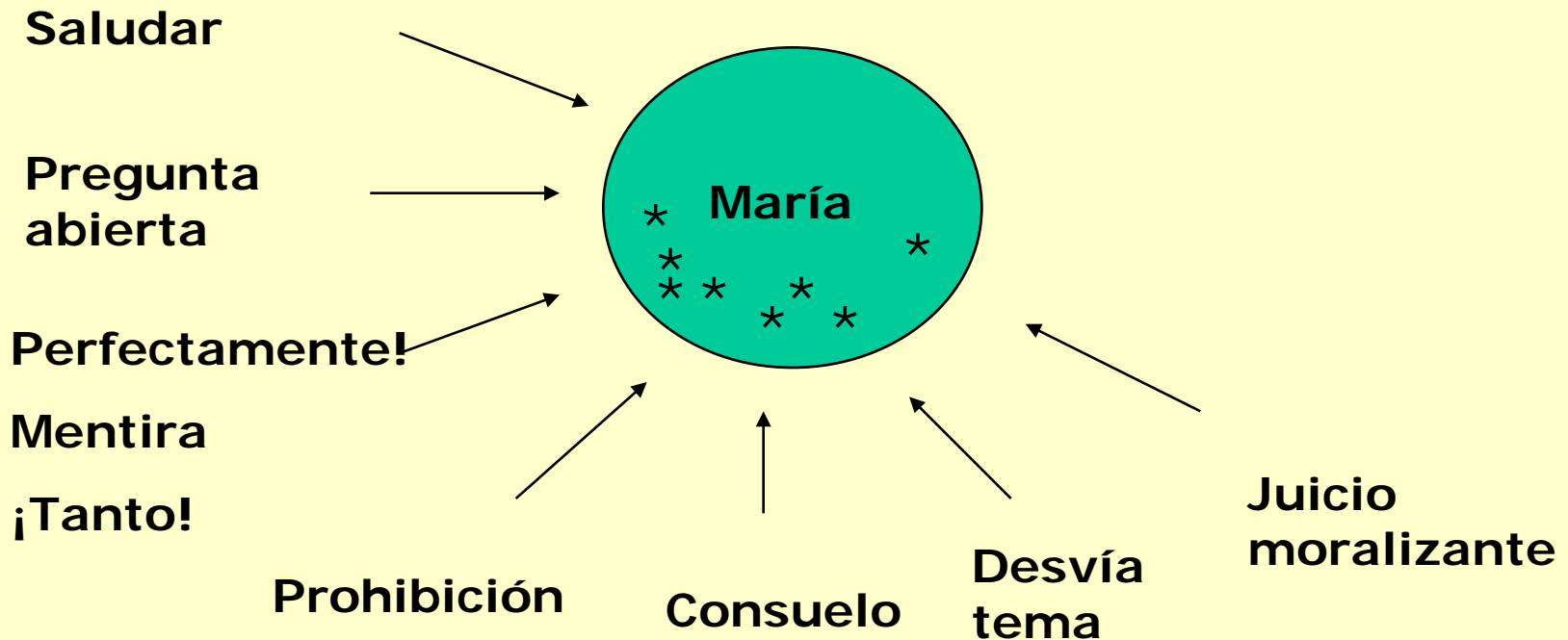
E.5 Eso, lo que necesitan es una madre serena y buena.





Análisis

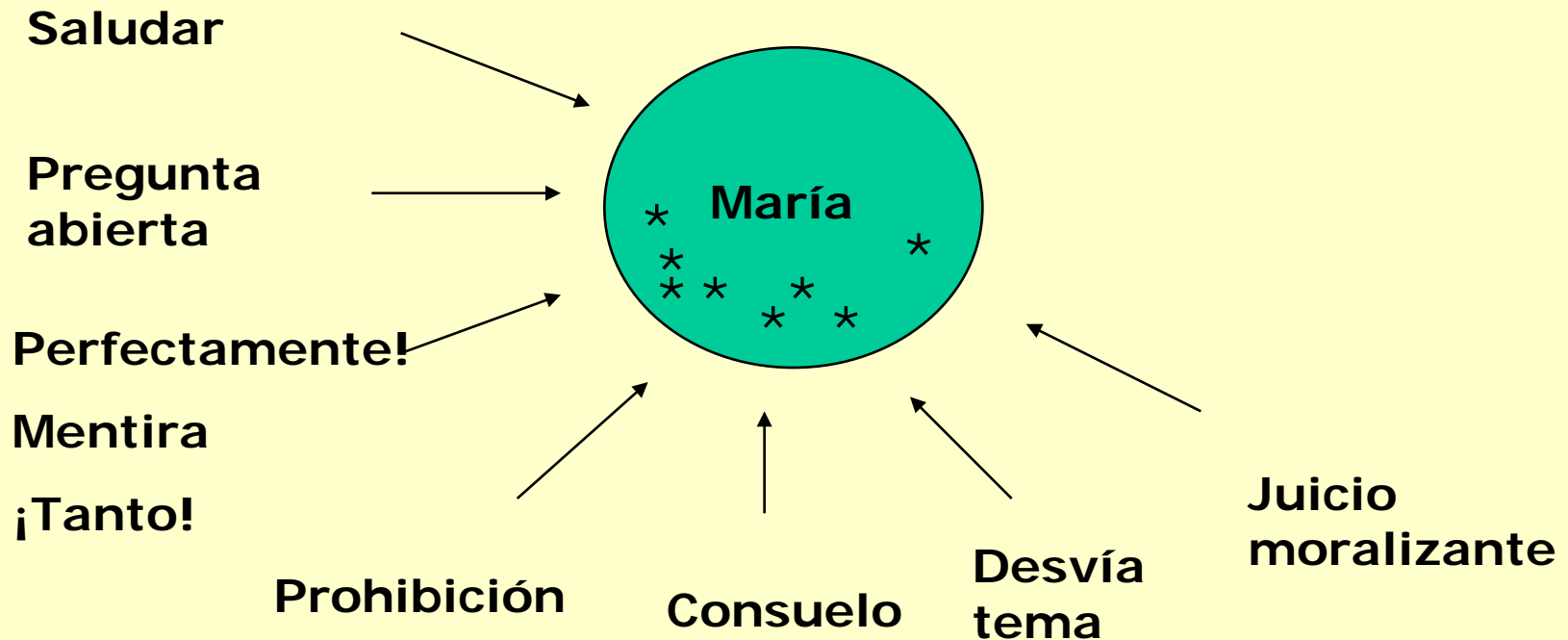
M.5 (Desconsolada) Pero, ¿por qué el Señor me estará castigando a mí?
¿Qué he hecho yo de malo?





Análisis

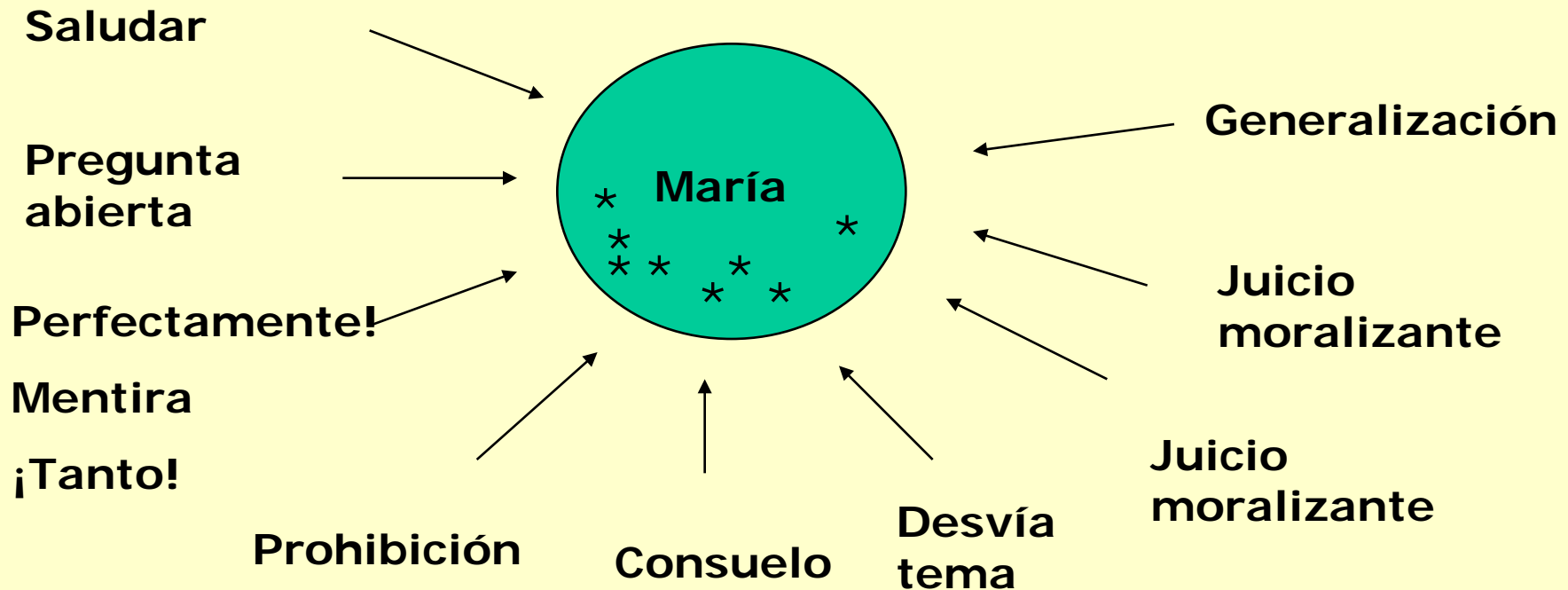
E.6 Señora, no es bueno hacerse la víctima. Es difícil aceptarlo, pero no hay más remedio...





Análisis

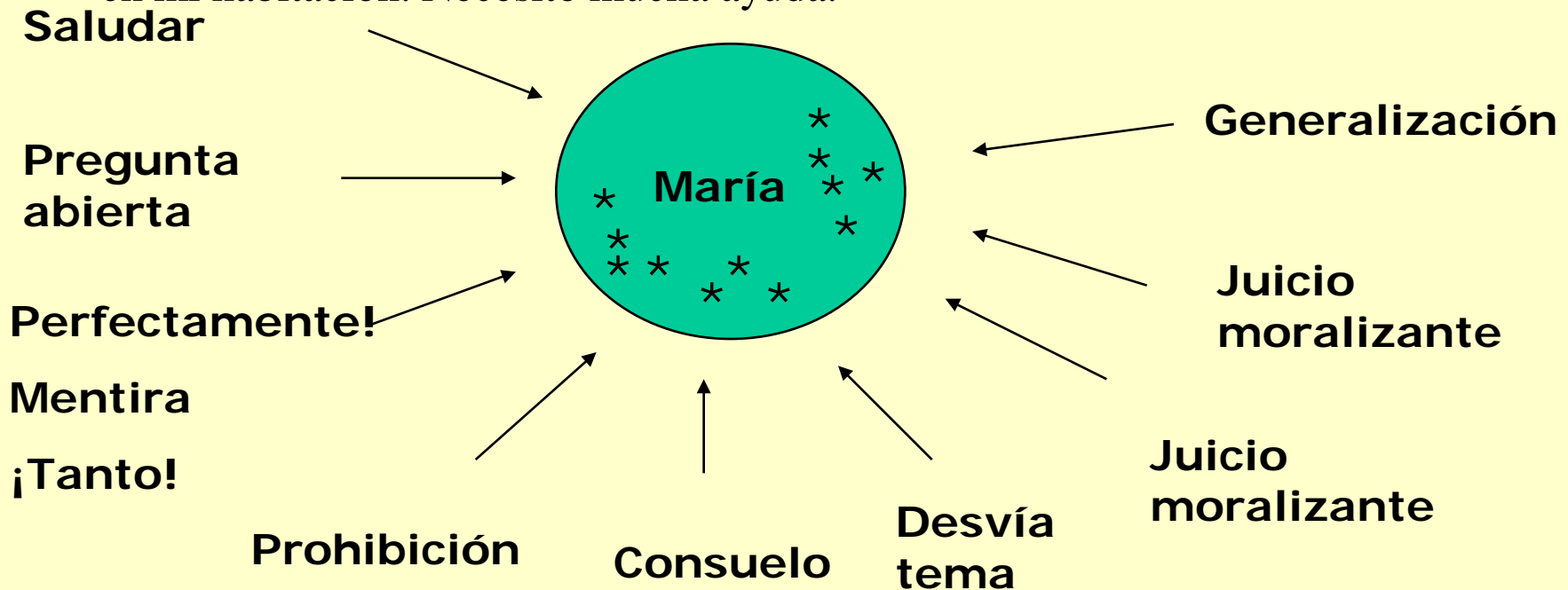
E.6 Señora, no es bueno hacerse la víctima. Es difícil aceptarlo, pero no hay más remedio...





Análisis

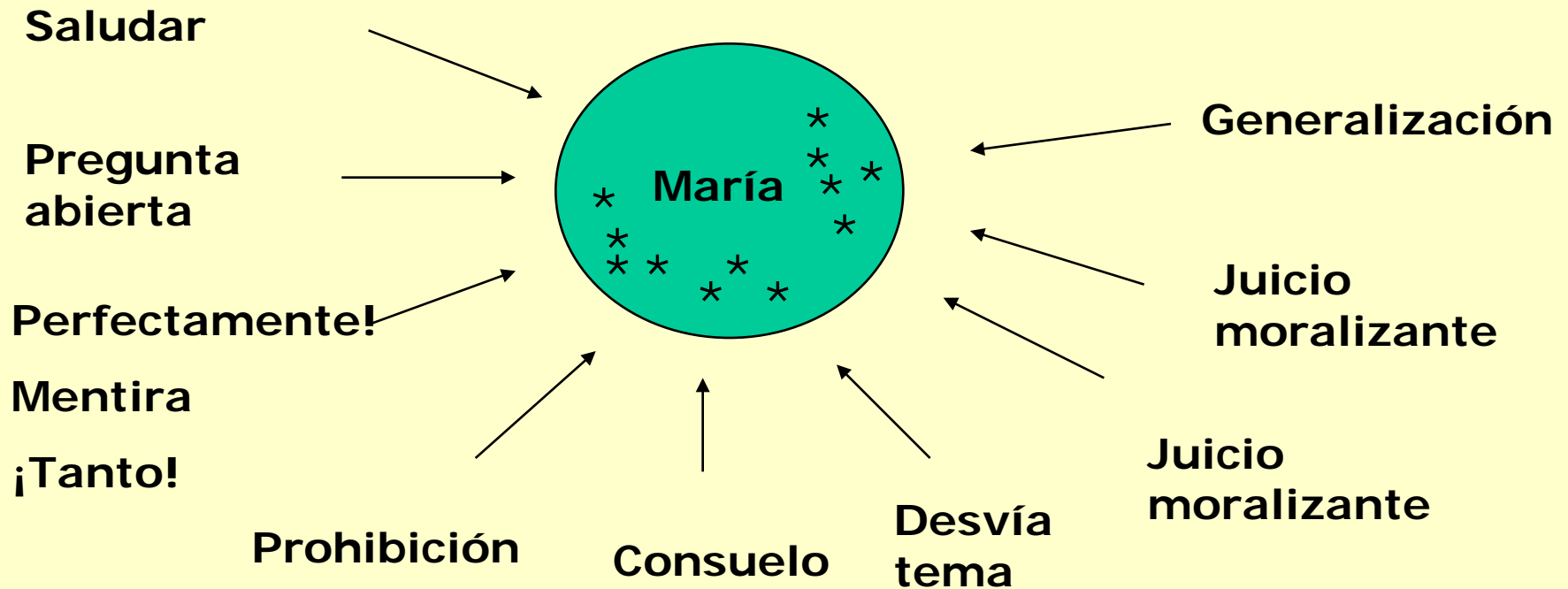
M.6 Sí, ya, pero es muy difícil para una mujer joven verse privada de tanto. (María me coge la mano y empieza a llorar). No se olvide de entrar en mi habitación. Necesito mucha ayuda.





Análisis

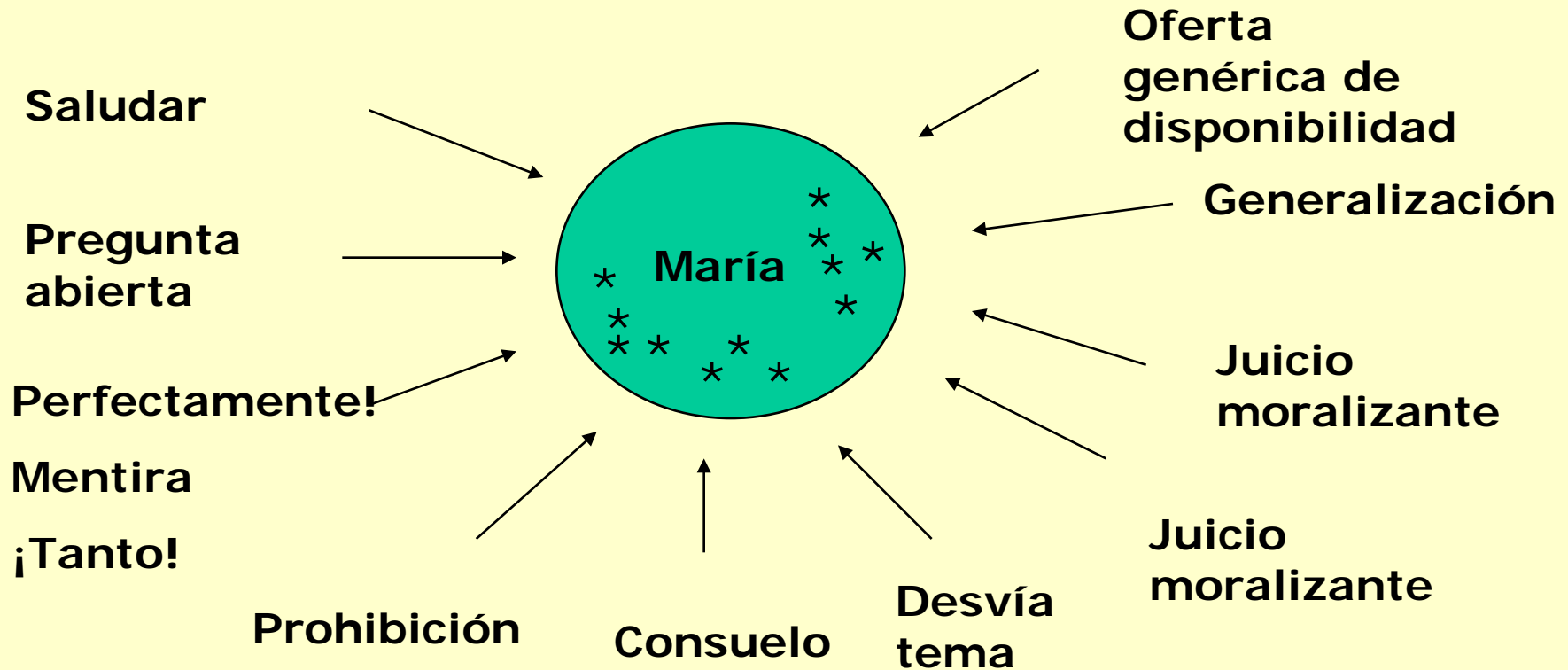
E.7 No se preocupe, que nos tiene aquí para lo que nos necesite. ¡Hasta luego!





Análisis

E.7 No se preocupe, que nos tiene aquí para lo que nos necesite. ¡Hasta luego!





Análisis

- A.1 (Me acerco a su cama) Buenos días, señora María.
B.1 Buenos días.
A.2 ¿Cómo se encuentra hoy?
B.2 ¿Cómo quiere que me encuentre después de todo lo que me ha sucedido?
A.3 *María, creo que se lo está pasando mal, ¿verdad?*
B.3 No encuentro la paz. Me han mutilado para toda la vida y no sé si volveré a casa con mi marido.
A.4 *Veo que esta pérdida le quita la calma y le hace pensar en su marido. Cree que no será fácil...*



Análisis

- B.4 *Sí, también me acuerdo mucho de mis niños. También ellos me dan pena. Son muy pequeños y tienen necesidad de todo.*
- A.5 *Le preocupan también sus hijos y quizás no poder darles lo que puedan necesitar, ¿es así?*
- B.5 (Desconsolada) Pero, ¿por qué el Señor me estará castigando a mí? ¿Qué he hecho yo de malo?
- A.6 *¡Qué rabia! ¿Verdad?*
- B.6 *Sí, ya, pero es muy difícil para una mujer joven verse privada de tanto. (María me coge la mano y empieza a llorar). No se olvide de entrar en mi habitación. Necesito mucha ayuda.*



Análisis

A.7 *Estoy aquí para lo que necesite. Podemos compartir lo que le venga bien y cuando quiera. Yo tengo esperanza de que va a ir bien, aunque será duro adaptarse y aceptar todas las implicaciones de la operación. Yo le deseo lo mejor, María...*



Análisis

Es la diferencia de la empatía...

Gracias.

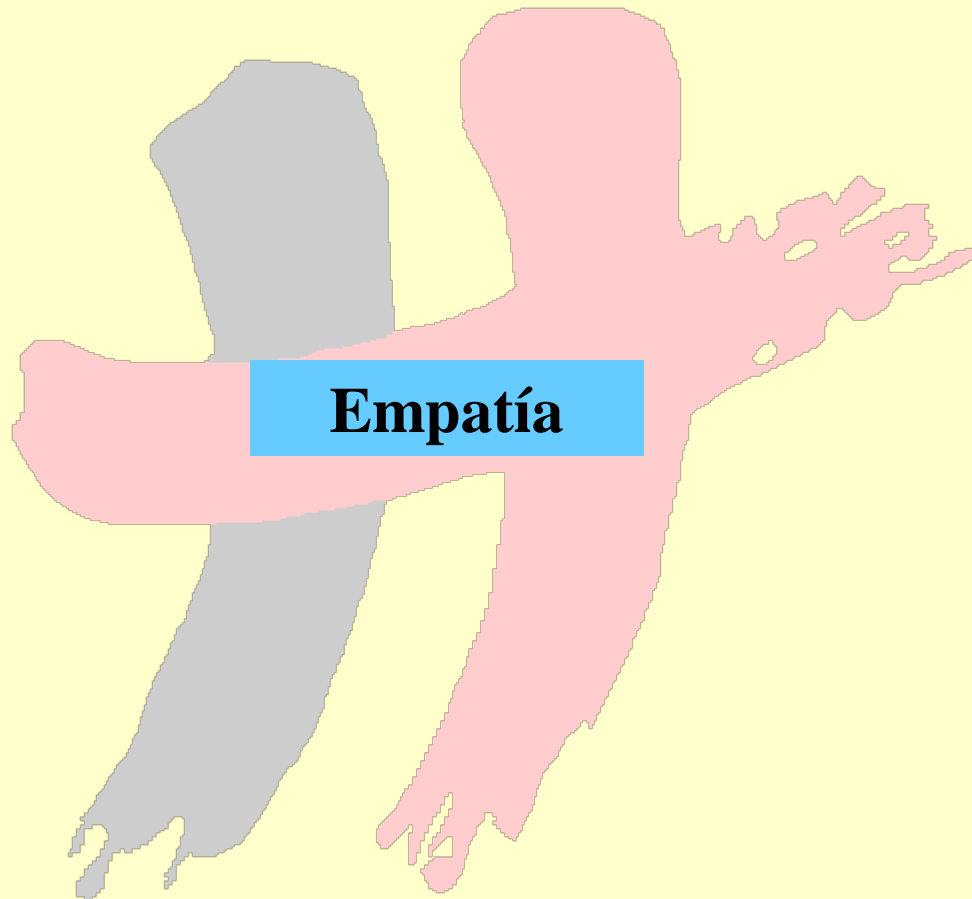


Attitudes

Actitudes

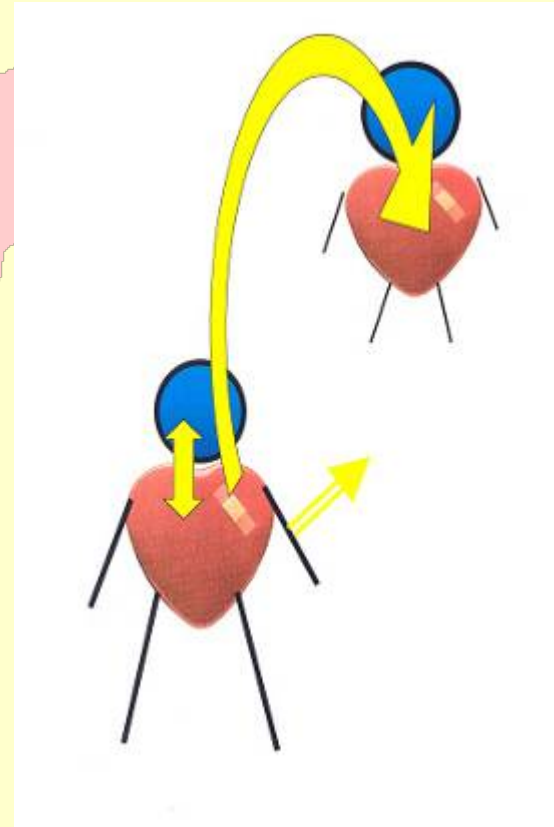
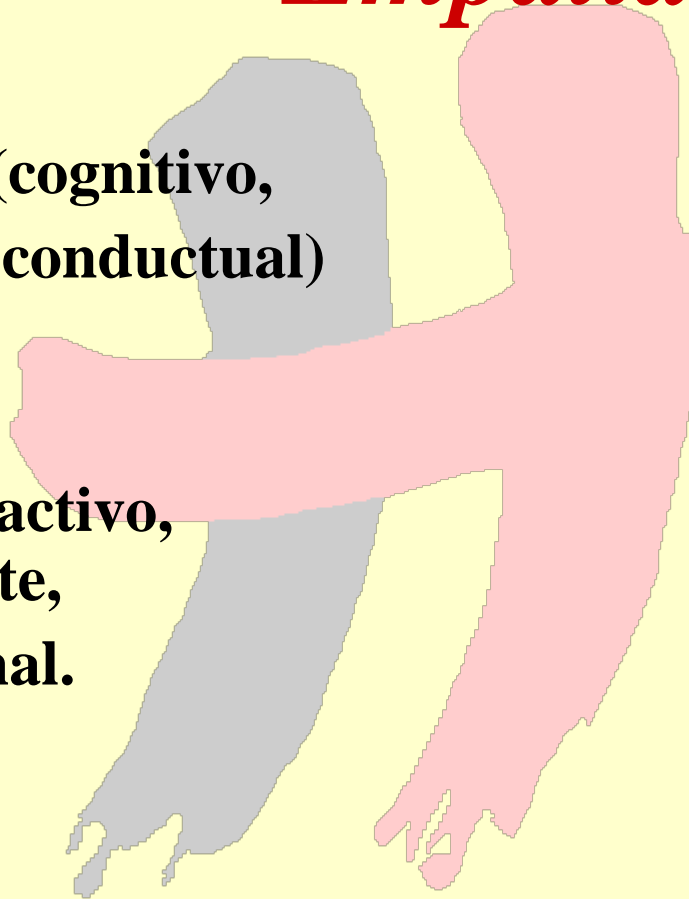


- **Aceptación incondicional/consideración positiva.**
- **Empatía**
- **Autenticidad, genuinidad, congruencia.**



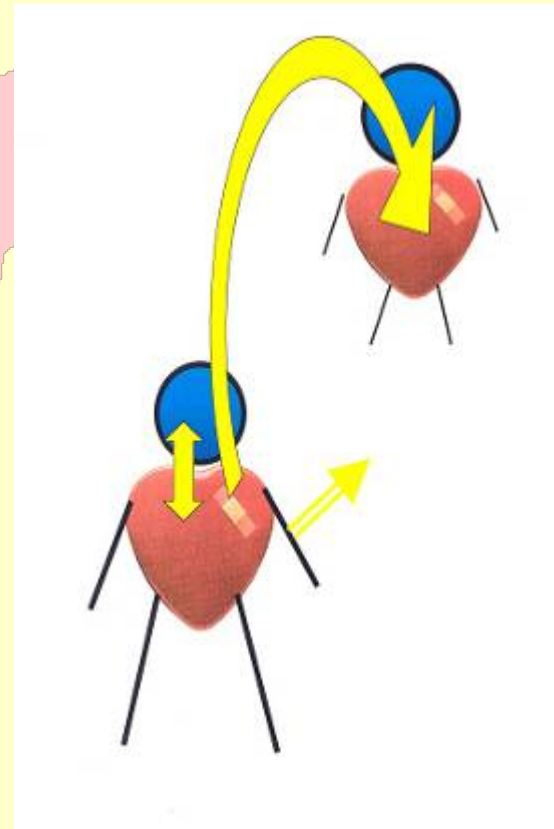
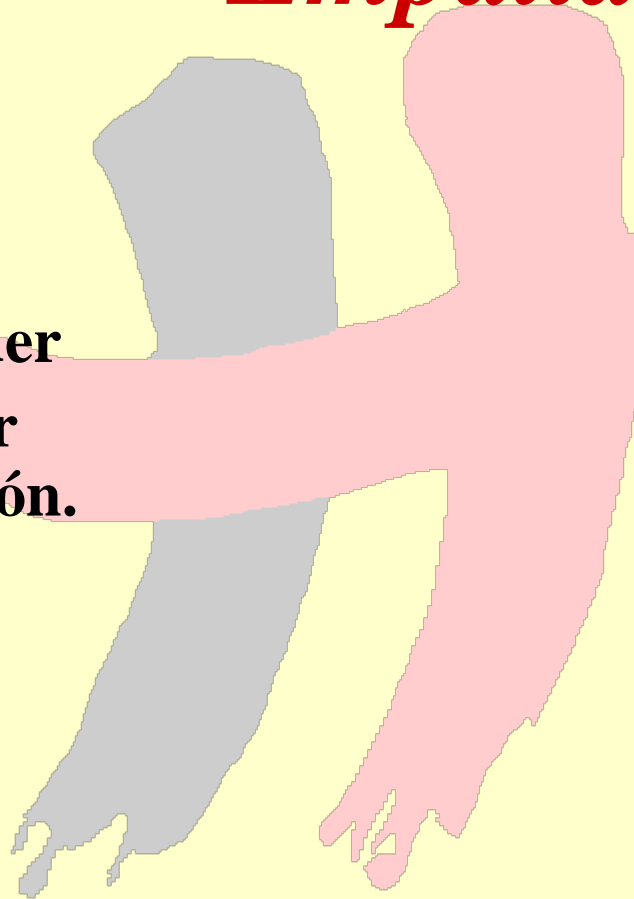
Empatía

- **Actitud (cognitivo, afectivo, conductual)**
- **Proceso activo, consciente, intencional.**



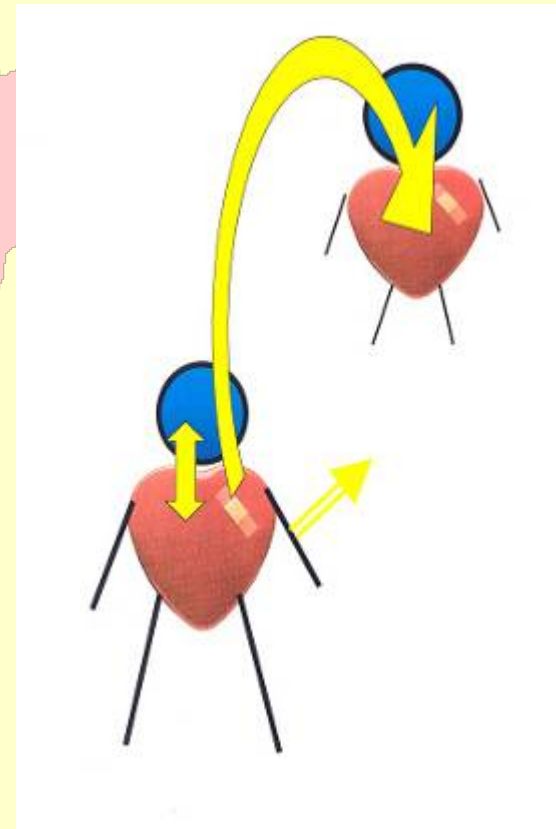
Empatía

- **Comprender**
+ **transmitir**
comprensión.



Empatía

- >< Simpatía:
identificación emocional,
proyección,
intuición,
feeling.



Empatía

★ Si representamos el sufrimiento del destinatario de la relación profesional con el símbolo del pozo: inseguridad, ansiedad, necesidad de ayuda...



Empatía

★ Podemos constatar que la tendencia más espontánea suele ser la paternalista, la intervención no holística, sino centrada en las necesidades “de primera vista”.

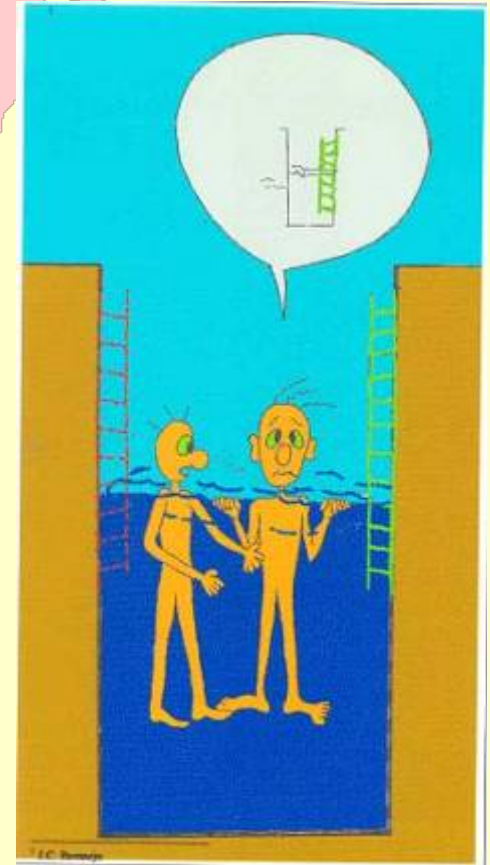


Empatía

★ La actitud empática,
en cambio, requiere
un proceso de doble
identificación actitudinal
con la persona
y con la situación del otro.

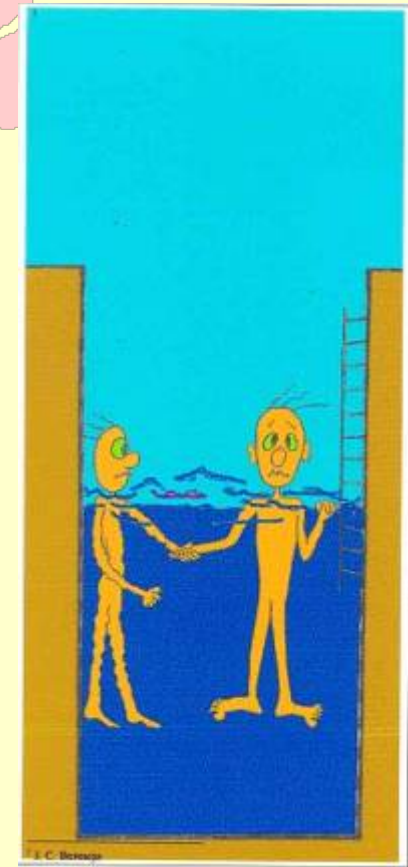
★ “*Si yo fuera él,*
y estuviera en su situación...”

(Fase de identificación)



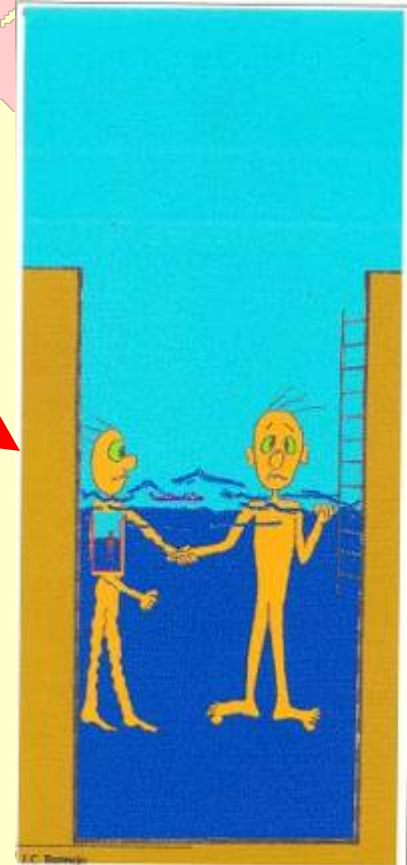
Empatía

★ Pero la actitud empática comporta también la conciencia y el manejo de la *repercusión* que en el ayudante se produce en el encuentro con el paciente. (Fase de repercusión)



Empatía

**★ La empatía, además,
supone manejar
como recurso
la propia vulnerabilidad
(“sombra”) conocida
y reconocida con ocasión
del encuentro con la ajena. (Fase
de incorporación)**



Empatía

**No se produce verdadera
empatía sin sano
distanciamiento
emocional para
prevenir el burn-out
y permitir la
“diferenciación”
y “confrontación”.
(Fase de separación)**





Análisis de un caso

“Acogida a María y Filo”

VISITA A MARIA Y FILO

María y Filo son dos hermanas, de 90 y 88 años respectivamente, solteras, que han vivido y trabajado juntas toda la vida. Ahora viven en una residencia de ancianos y se han separado por primera vez cuando María tuvo que ser hospitalizada, diagnosticándole un posible carcinoma pancreático. Al descartar tratamiento quirúrgico, regresa a la Residencia para seguir cuidados paliativos. Cuando entro en la habitación, tras el regreso de María del hospital, Filo, que está muy preocupada, se interesa por el estado de su hermana, que está en la cama entre adormilada y comatosa.

VISITA A MARIA Y FILO

E.1 Buenos días.

F.1 Buenos días. Tenía muchas ganas de verte.

E.2 Estarás contenta. Ya tienes aquí a tu hermana.

F.2 Sí, pero está muy malita y yo muy preocupada.

VISITA A MARIA Y FILO

- E.3 Ya sabes lo que le han diagnosticado en el hospital, pero no tienes que preocuparte porque ya sabes que aquí os cuidamos como si fuerais de nuestra familia.
- F.3 Ya lo sé. ¿Qué haré yo si se muere María? Me quedaré sola.
- E.4 ¡Venga, Filo! No vamos ahora a pensar en eso. Intentaremos que María se recupere lo más posible para que sigáis juntas mucho tiempo.
- F.4 ¿Pero no les han dicho que tiene algo muy malo?

VISITA A MARIA Y FILO

- E.5 Bueno..., no nos han dicho nada seguro. A veces, por muchas pruebas que se hagan se realizan diagnósticos equivocados.
- F.5 Vosotras sois muy buenas, pero me da tanta pena verla así. Y yo me quedaré tan sola...
- E.6 Filo, tienes que tener confianza. La esperanza es lo último que se pierde.
- F.6 Ya, pero nosotras llevamos mucho tiempo juntas. No me hago a la idea de que pueda morirse ya. Para mí lo es todo.

VISITA A MARIA Y FILO

- E.7 Bueno, Filo, si piensas esas cosas no vas a conseguir nada. ¡Hay que animarse, mujer! Tú piensa que se recuperará. ¡Venga!
- F.7 Gracias. Pero no me quedo tranquila. Está muy malita y es lo único que tengo en la vida.
- E.6 Venga. No te preocupes tanto, que ya estamos nosotros para cuidar a María. Luego volveré para ver qué tal seguís. ¡Hasta luego!

Salgo de la habitación con la satisfacción de haber disminuido la ansiedad de Filo.

Revisión

Visita a María y Filo

VISITA A MARIA Y FILO-2

Hemos “modificado en laboratorio” algunas respuestas intentando que éstas sean más empáticas, especialmente mediante la reformulación.

VISITA A MARIA Y FILO-2

E.1 Buenos días.

F.1 Buenos días. Tenía muchas ganas de verte.

E.2 (A suficiente distancia para que no oiga María) Me alegro de estar aquí: ¿Cómo estáis?

F.2 Está muy malita y yo muy preocupada.

E.3 Ya, ha empeorado, aunque ha vuelto a la Residencia. Te gustaría que se pusiera bien, ¿verdad?

VISITA A MARIA Y FILO-2

F.3 ¿Qué haré yo si se muere María? Me quedaré sola.

E.4 Llevas mucho tiempo junto a ella. Han sido muchos años juntas. (Cogiéndola el brazo). ¡Ojalá se recupere!.

F.4 ¿Pero no les han dicho que tiene algo muy malo?

E.5 Sí, no está bien, ya sabes. Lo que no sabemos es cómo evolucionará.

VISITA A MARIA Y FILO-2

F.5 Vosotras sois muy buenas, pero me da tanta pena verla así. Y yo me quedaré tan sola...

E.6 Ya me hago cargo, Filo, de que es duro ver a tu hermana tan delicada. Yo quiero tener esperanza.

VISITA A MARIA Y FILO-2

F.6 Nosotras llevamos mucho tiempo juntas. No me hago a la idea de que pueda morirse ya. Para mí lo es todo.

E.7 Has vivido siempre junto a ella ¿verdad? Lo bueno es que puedes estar con ella también ahora, que está enferma y le puedes acompañar con todo el cariño.



Dimensión conductual de la empatía

Dimensión conductual de la empatía

- **RESPUESTA EMPÁTICA:**
 - **REFORMULACION**
 - **Devolver significados.**
 - **Tipos:**
 - **Reiteración.**
 - **Dilucidación.**
 - **Devolución del fondo emotivo convirtiéndolo en forma.**



REFORMULACION

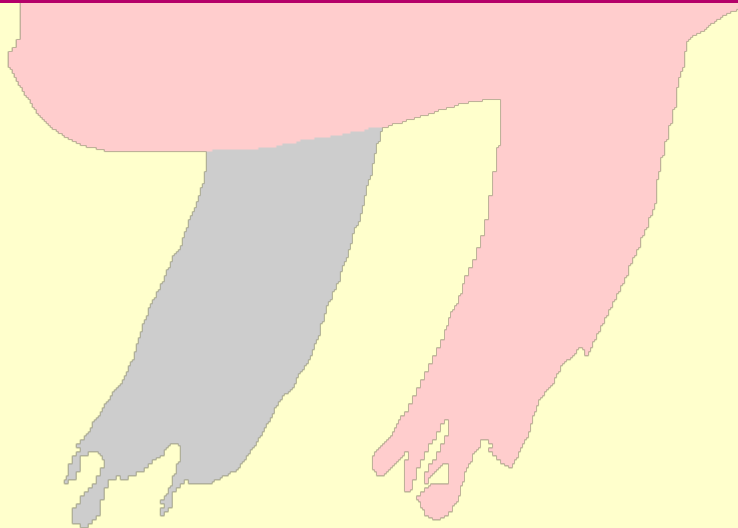


Dimensión conductual de la empatía

RESPUESTA EMPATICA:
– REFORMULACION

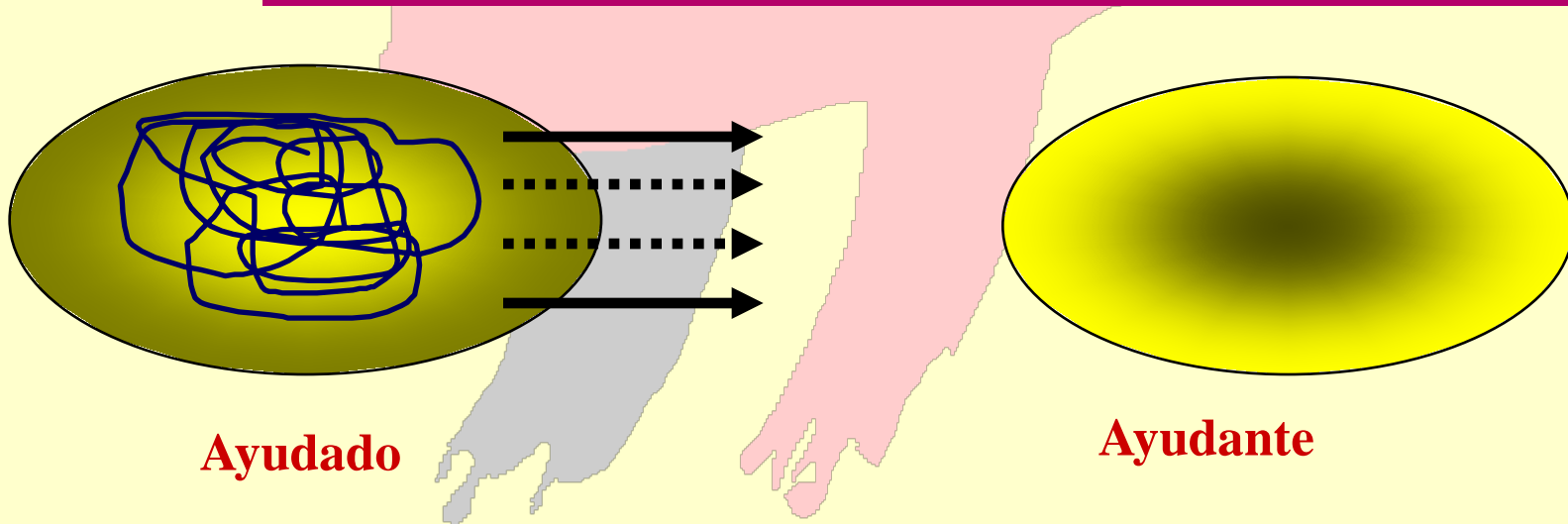
REFORMULACION

Devolver al ayudado, con la palabras del ayudante o con su lenguaje no verbal, lo que el ayudante ha comprendido de cuanto el ayudado está viviendo y ha comunicado o el ayudante capta que vive.



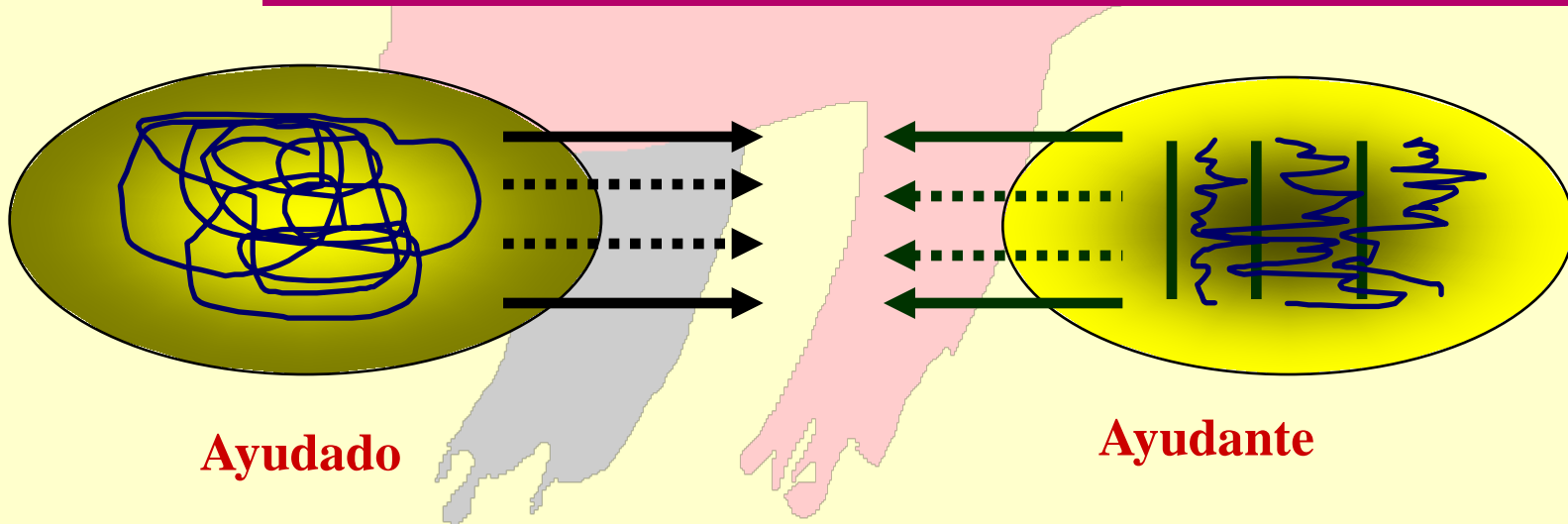
REFORMULACION

Devolver al ayudado, con la palabras del ayudante o con su lenguaje no verbal, lo que el ayudante ha comprendido de cuanto el ayudado está viviendo y ha comunicado o el ayudante capta que vive.



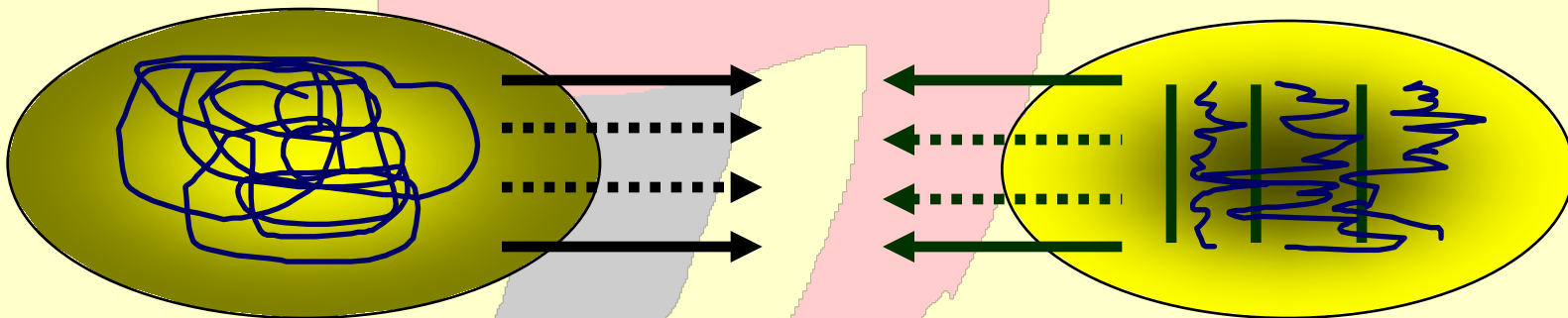
REFORMULACION

Devolver al ayudado, con la palabras del ayudante o con su lenguaje no verbal, lo que el ayudante ha comprendido de cuanto el ayudado está viviendo y ha comunicado o el ayudante capta que vive.



REFORMULACION

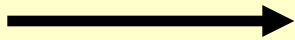
Devolver al ayudado, con la palabras del ayudante o con su lenguaje no verbal, lo que el ayudante ha comprendido de cuanto el ayudado está viviendo y ha comunicado o el ayudante capta que vive.



- Reiteración.
- Dilucidación.
- Devolución del fondo emotivo convirtiéndolo en forma.

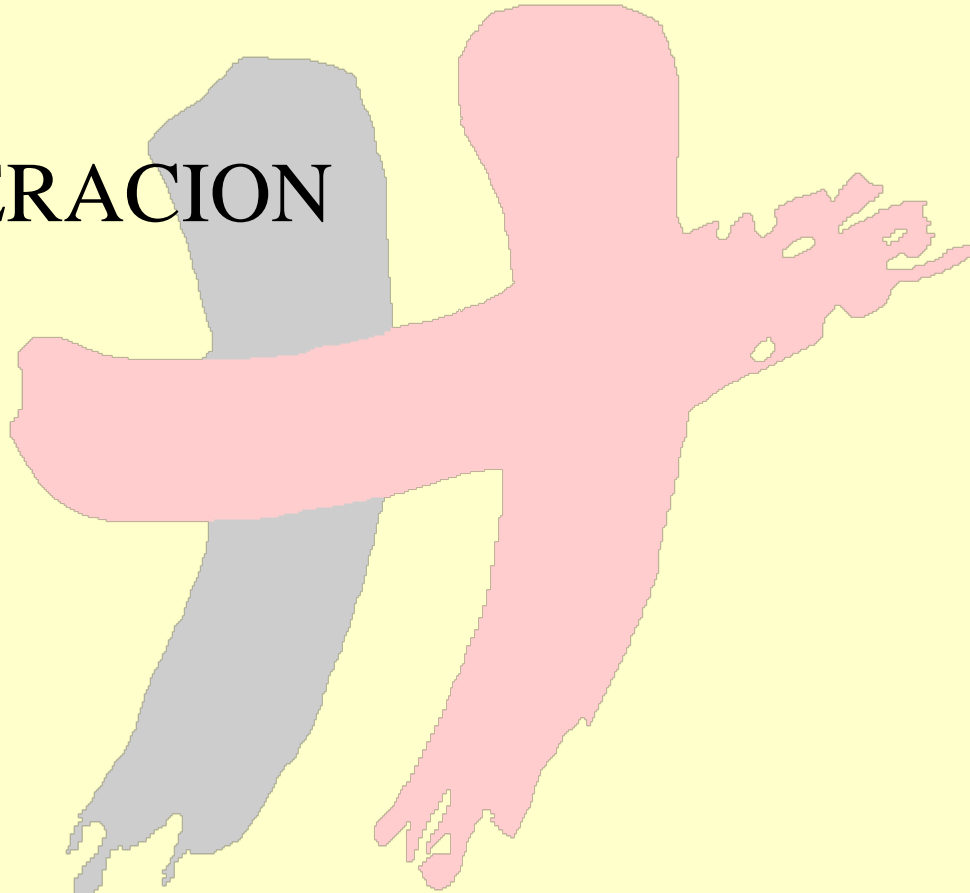
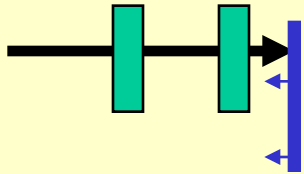
TIPOS DE REFORMULACION

- REITERACION



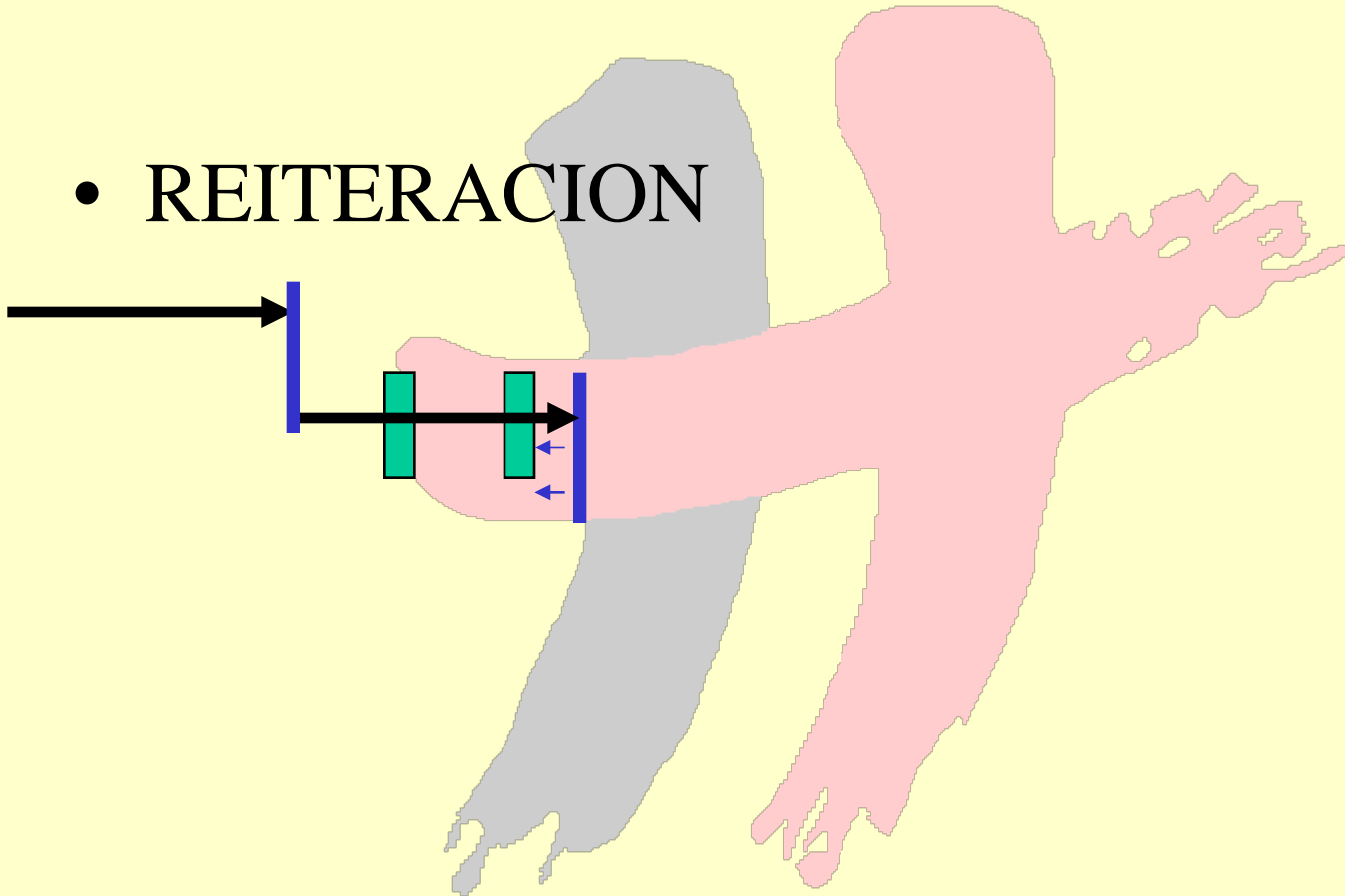
TIPOS DE REFORMULACION

- REITERACION



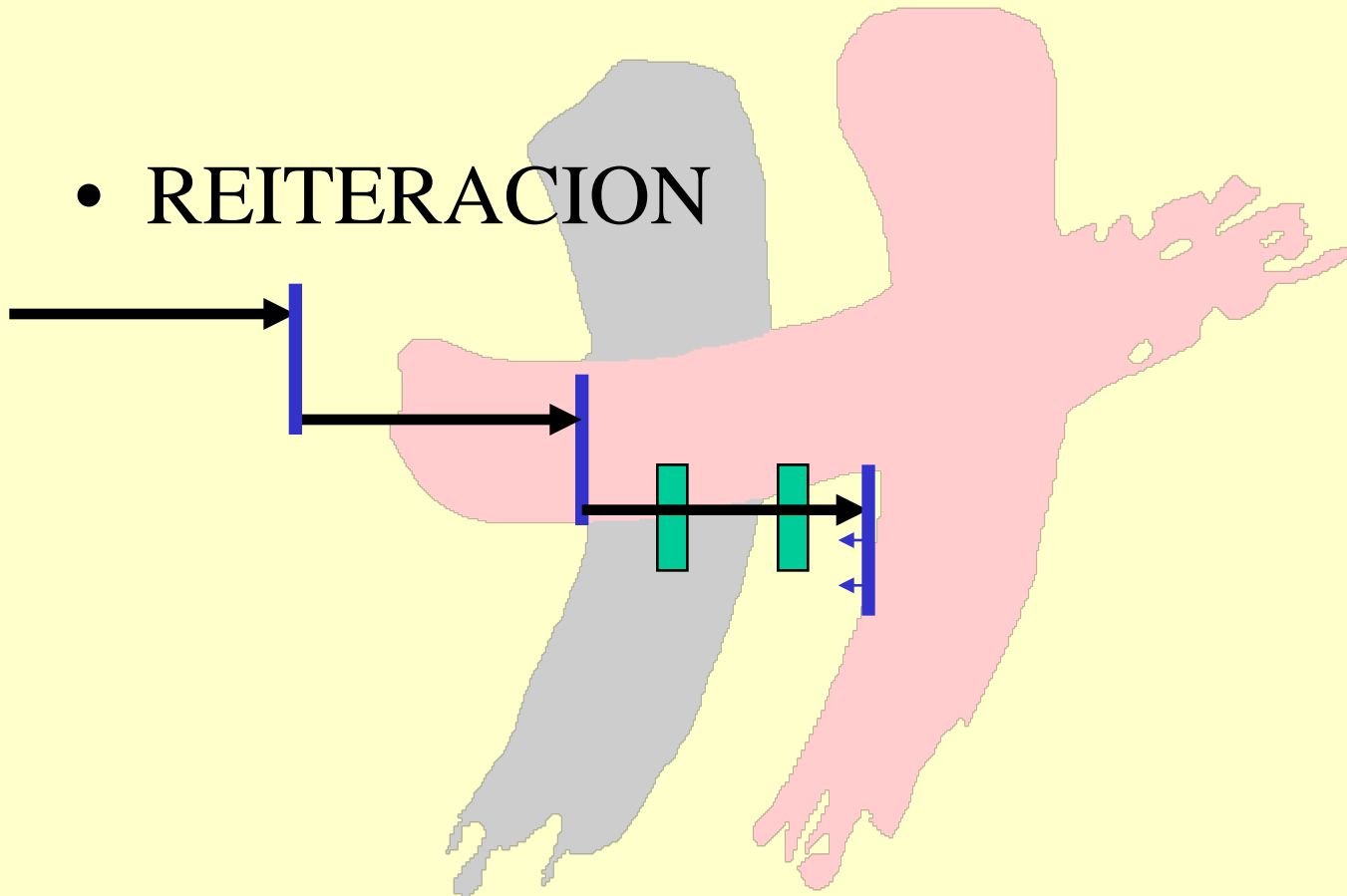
TIPOS DE REFORMULACION

- REITERACION



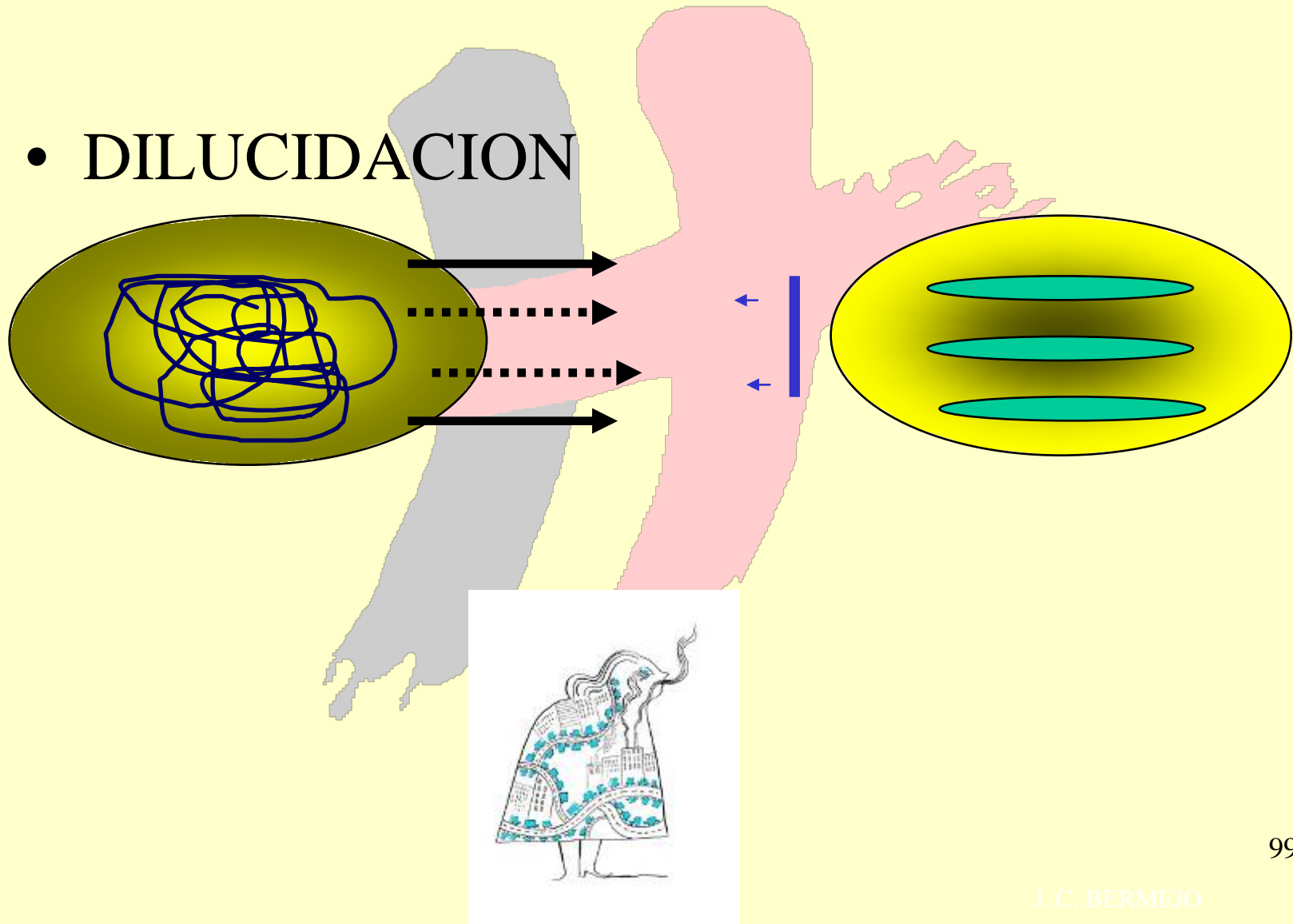
TIPOS DE REFORMULACION

- REITERACION



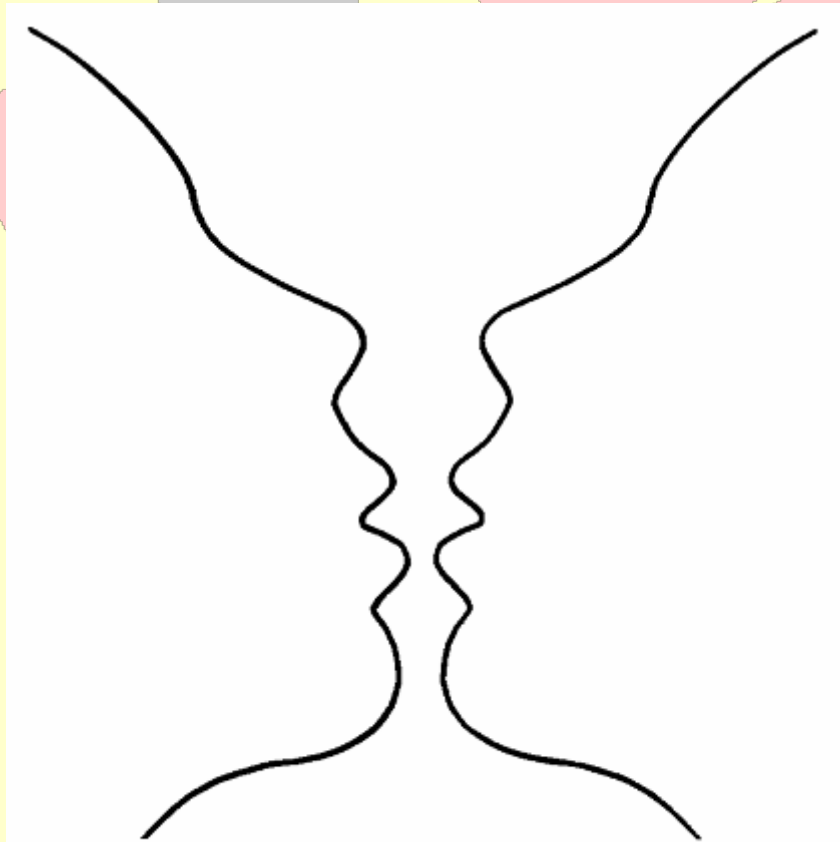
TIPOS DE REFORMULACION

- DILUCIDACION



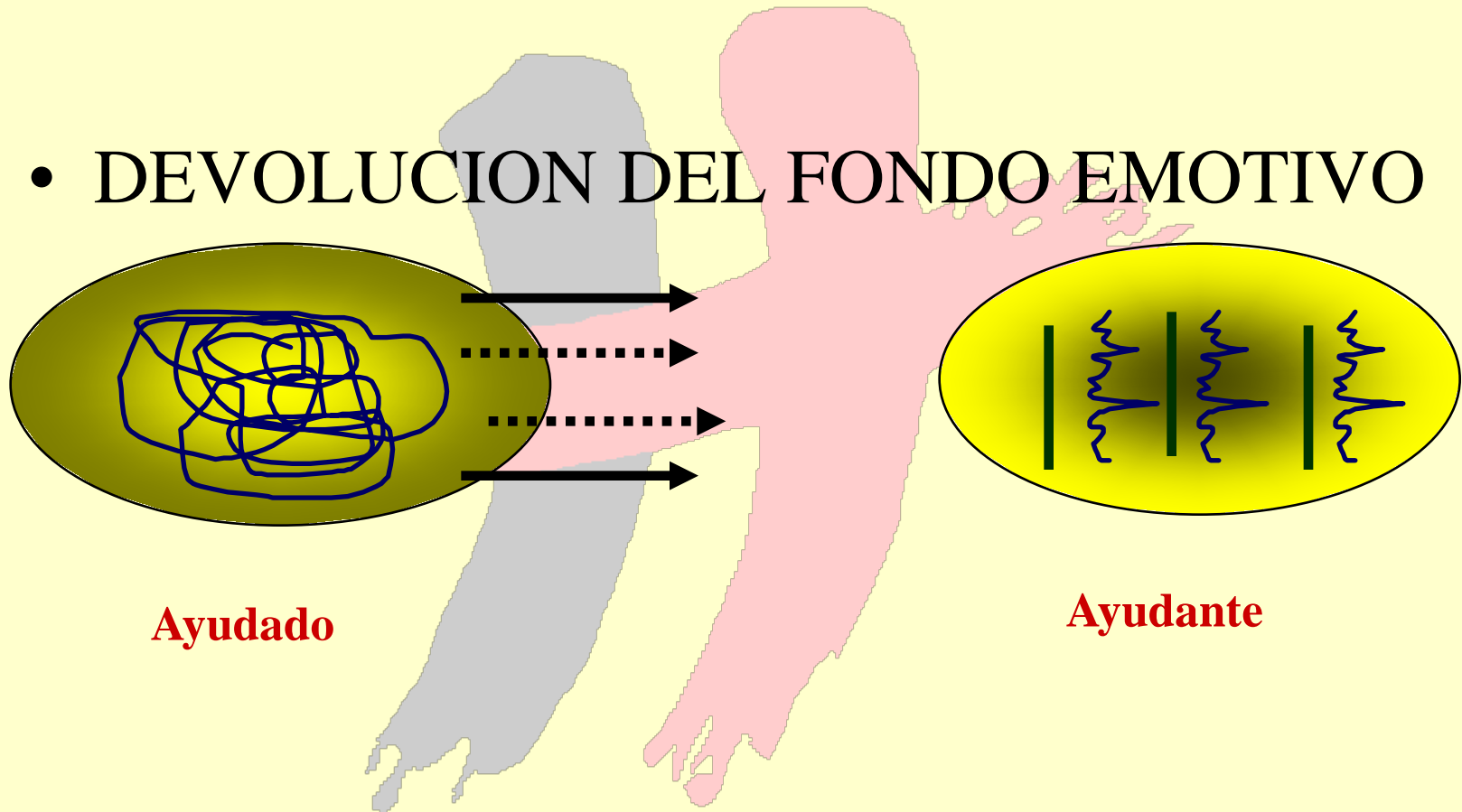
TIPOS DE REFORMULACION

- DEVOLUCION DEL FONDO EMOTIVO



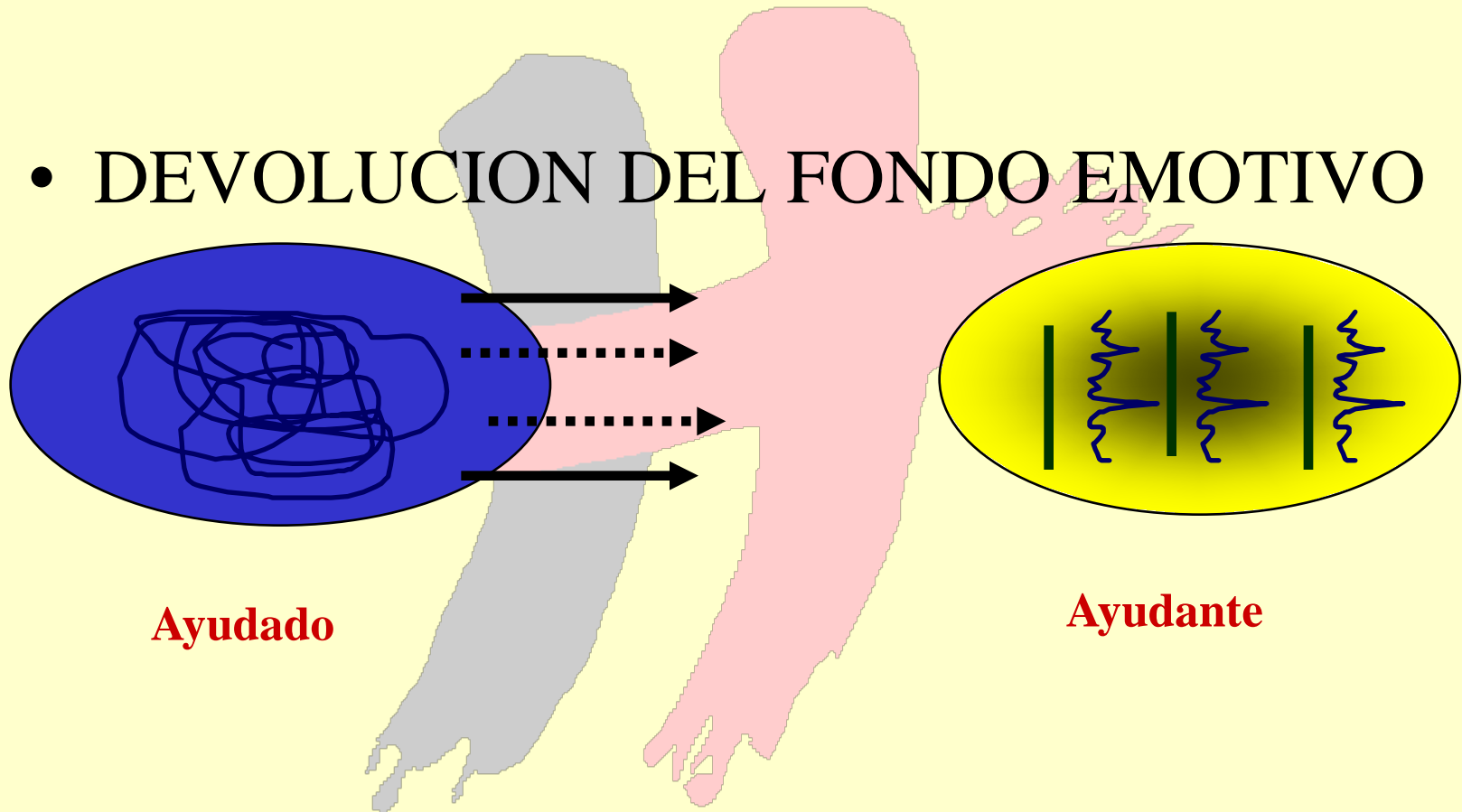
TIPOS DE REFORMULACION

- DEVOLUCION DEL FONDO EMOTIVO



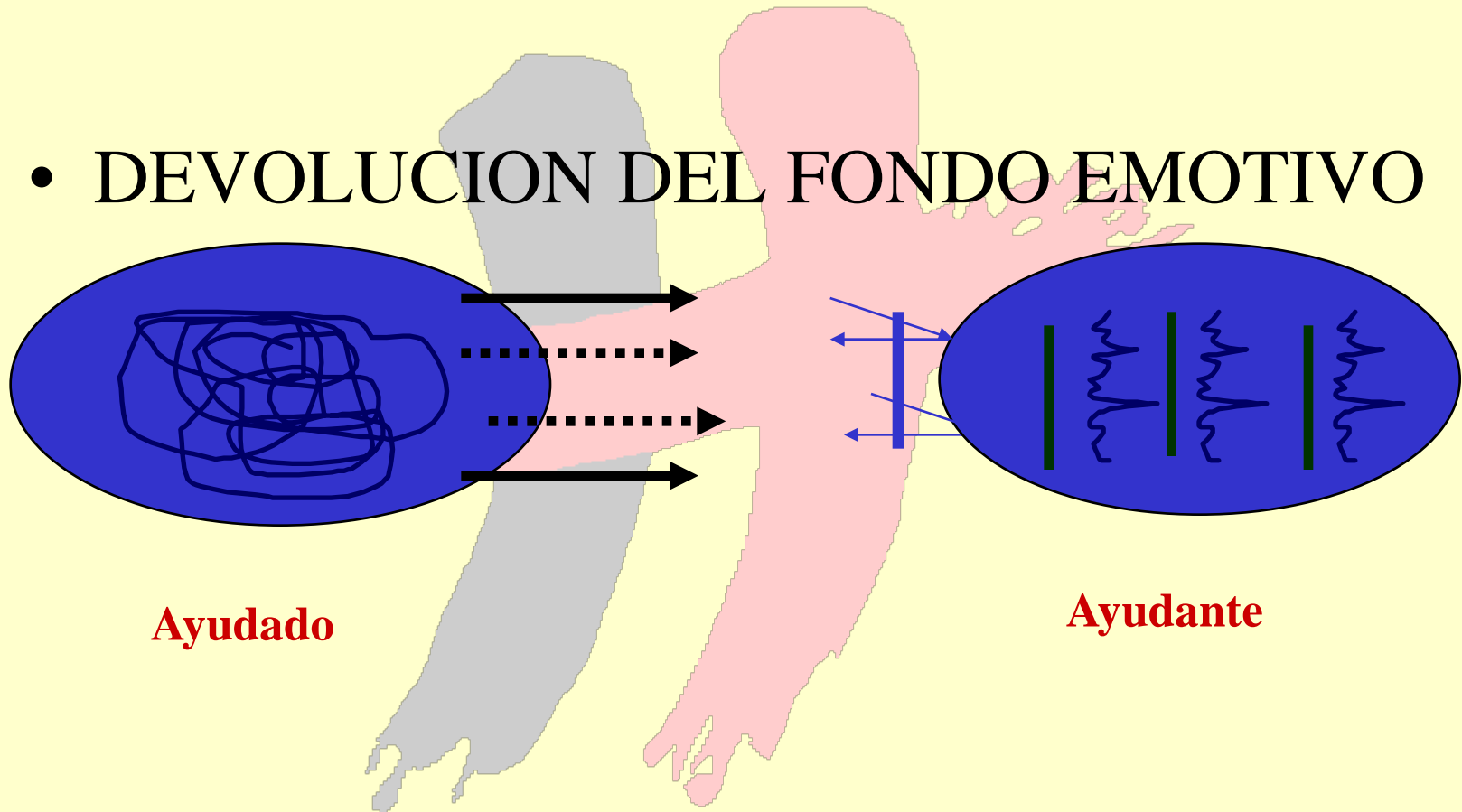
TIPOS DE REFORMULACION

- DEVOLUCION DEL FONDO EMOTIVO



TIPOS DE REFORMULACION

- DEVOLUCION DEL FONDO EMOTIVO





Análisis de casos



«Me cuesta depender»



Me cuesta depender

Pepi es una señora de 66 años, aquejada de esclerosis múltiple, enfermedad incapacitante que la obliga a permanecer en una silla de ruedas y a no poder realizar por sí misma ningún tipo de actividad. Está ingresada. El agente de salud mantiene con ella esta conversación mientras realiza sus tareas en la habitación. Ella está en la cama.



Me cuesta depender

E.1 ¡Buenos días, Pepi, hace un día precioso!

P.1 ¿Ah, sí? Yo no lo veo.

E.2 Espera, que subo la persiana.

P.2 No me refiero a la persiana...



Me cuesta depender

E.3 Entonces ¿qué quieres decir?

P.3 Que por mucho sol que haga yo no lo veo, aunque esté muy claro.

E.4 ¿Qué te pasa?

P.4 ¿No ves cómo estoy? Estoy hecha polvo, no me puedo casi mover, no soy capaz de hacer nada por mí. Odio esta silla de ruedas, no me gusta que me tengan que hacer las cosas, hasta las más íntimas. ¿Entiendes?



Me cuesta depender

E.5 Sí, Pepi, pero... (me interrumpe)

P.5 ¡Cómo quieres que vea el día precioso!

E.6 Tienes que hacer un esfuerzo, tienes que ver lo positivo, no puedes verlo todo tan negro...

P.6 Estoy harta de que todos me digáis lo mismo. Si estuvierais en mi situación, ya veríamos qué haríais.



Me cuesta depender

- E.7 Pepi, tienes un montón de gente que te quiere: tu hermana, tus sobrinos... Y nosotros, que no nos importa ayudarte a hacer las cosas que tú no puedes.
- P.7 Sí, lo sé, pero también sé que a unos les importa más que a otros. Me doy cuenta, porque el otro día me pusieron una cara... Pedí que me cambiaran porque estaba mojada y...



Me cuesta depender

E.8 Mujer, no seas tan susceptible. Estarían ocupados.
Tendrían lío y en ese momento...

P.8 No era el momento más apropiado, ¿verdad? ¿Es eso
lo que quieres decir?

E.9 No. No me has entendido (noto su cara entristecida).

P.9 Si supieras cuánto me cuesta pedir las cosas...



Me cuesta depender

- E.10 No te tiene que costar, mujer. Tú pide lo que te haga falta.
- P.10 Siempre le pedí a Dios no llegar a esta situación, que me llevara antes, pero parece ser que no me ha escuchado. Quizá no se lo pedí en el momento adecuado.



Me cuesta depender

E.11 Bueno, Pepi, no te pongas así. No me gusta escucharte estas cosas.

P.11 Creo que debemos dejarlo... No vamos a llegar a ninguna parte. Tú no me puedes entender. Eres joven, tienes salud, eres optimista, nunca podrías ponerte en mi lugar.



Me cuesta depender

- E.12 Pepi, cuando necesites algo, pídelo. No te importe. Te ayudamos con gusto. Para eso estamos. Y si ves mala cara, no lo tengas en cuenta, mujer... A lo mejor hemos tenido mal día.
- P.12 Gracias, pero no me acabas de convencer. No me acostumbro a depender tanto de los demás. Me siento tan inútil...
- E.13 Adiós, Pepi, ¡hasta luego!

Revisión

«Me cuesta
depender»



Me cuesta depender-2

E.1 ¡Buenos días, Pepi, hace un día precioso!

P.1 ¿Ah, sí? Yo no lo veo.

E.2 Espere, que subo la persiana.

P.2 No me refiero a la persiana...



Me cuesta depender-2

E.3 Entonces ¿qué quiere decir?

P.3 Que por mucho sol que haga yo no lo veo, aunque esté muy claro.

E.4 ¿Qué le pasa?

P.4 ¿No ves cómo estoy? Estoy hecha polvo, no me puedo casi mover, no soy capaz de hacer nada por mí. Odio esta silla de ruedas, no me gusta que me tengan que hacer las cosas, hasta las más íntimas. ¿Entiendes?



Me cuesta depender-2

E.5 Veo que está desanimada hoy... (me interrumpe)

P.5 ¡Cómo quieres que vea el día precioso!

E.6 Se siente triste al ver que depende de los demás para las cosas que le gustaría hacer por sí misma...

P.6 Además no todos hacen las cosas igual. A unos les importa más que a otros. Me doy cuenta, porque el otro día me pusieron una cara... Pedí que me cambiaran porque estaba mojada y...



Me cuesta depender-2

E.7 Le pusieron mala cara...

P.7 Sí, seguro que no era el momento más apropiado. Si supieras cuánto me cuesta pedir las cosas...

E.8 Aunque usted sabe que estamos para eso, le cuesta tener que pedir que le atiendan en sus cosas, ¿verdad?

P.8 Siempre le pedí a Dios no llegar a esta situación, que me llevara antes, pero parece ser que no me ha escuchado. Quizá no se lo pedí en el momento adecuado.



Me cuesta depender-2

- E.9 Parece que tampoco siente que Dios le ayude... También a mí me gustaría que Vd. no tuviera que padecer todo esto. Sin embargo, la realidad se le impone, ¿verdad?.
- P.9 Sí, mucho. No me acostumbro a depender tanto de los demás. Me siento tan inútil...
- E.10 Me gustaría que consiguiera vivir serenamente esta dependencia. Comprendo que debe ser duro, pero intuyo que puede encontrar motivos por los que disfrutar de su vida. Señora Pepi, le dejo. Espero que pase un buen día ¡hasta luego!
- P.10 Adiós, igualmente.



Ejercicio

Comprender las pérdidas

Análisis de caso: Bruno

Visita al Sr. Bruno

Análisis del diálogo

VISITA AL SR. BRUNO

El señor Bruno tiene 81 años. Fue ingresado en el hospital 11 días antes de esta conversación, por problemas renales. Casado; su mujer no goza de mucha salud. Tiene dos hijos, también casados. Está en una habitación de 2 camas. Entro en la habitación con el termómetro. Al entrar veo que el otro lee acostado, pero él está sentado en la cama, cabizbajo, sin hacer nada. Tiene la mesilla cerca. En ella está la radio, pero apagada. "El rostro (escribe la visitante luego) me decía lo mismo que sus palabras: "estoy triste". Es por la tarde, un poco después de la visita de los familiares. La conversación tiene lugar de la siguiente manera:

E.1. Buenas tardes, ¿le pasa algo? (le toco el hombro).

P.1 Me encuentro muy mal. (Me siento en su cama, cerca de él). Estoy enfermo corporalmen-te y moralmente. Estoy muy triste. No sé para qué habré nacido: ¿para qué? ¿qué sentido tiene vivir así? Yo ya quiero morirme. No hago más que sufrir. Siempre sufriendo. (B-re-ve si-len-cio) Estoy muy triste. En mi casa estaba mejor. Aquí me siento muy triste. Los médicos y las enfer-meras me dais medicinas, me dais de comer, pero nadie se interesa verdaderamente por mí. (Breve silencio)

E.2 Veo que está muy triste hoy. No siente cercanas a las personas.

P.2 Sí, estoy muy triste.

E.3 ¿No ha tenido alguna visita?

P.3 Sí, han venido mis hijos. Pero sólo se pueden quedar aquí durante una hora. Además tienen su vida, sus problemas... Vienen, sí, pero ni siquiera siento su afecto. Y... en realidad son buenos, cariñosos...

E.4 Y su mujer, ¿no ha venido?

P.4 No. Ella no puede venir. También ella está mal. No puede salir de casa. Ya hace 11 días que no la veo. (Breve silencio) Me siento mal aquí. Y quisiera saber... yo quisiera saber para qué hemos nacido, ¿para qué?

E.5 (Después de algunos segundos de silencio. El esperaba una respuesta porque durante la conversación miraba hacia abajo, pero ahora me mira a la cara).

A mí me parece (poniendo la mano encima de su pierna) que hemos nacido para vivir, para querer a la gente. Usted, seguramente quiere mucho a su mujer y a sus hijos, ¿no?

P.5 Sí, siempre les he querido mucho. He hecho todo lo que he podido por su bien. Pero... tengo también mis pecados, ¿sabe?...

E.6 Bueno, todos tenemos nuestras cosas..., pero seguro que usted ha hecho muchas cosas bien en su vida.

P.6 Sí, cierto. Pero ve... ahora estoy aquí, enfermo, solo, triste. Esta vida es triste. Dicen que después hay otra vida en la que no habrá sufrimiento. No sé.

E.7 Sí, yo creo que algo habrá después.

P.7 Espero que así sea. (Breve silencio) ¿Sabe? La próxima semana me tienen que hacer una prueba que dicen que es dolorosa.

E.8 Y usted tiene miedo, ¿verdad?

P.8 Sí. Tengo miedo de que me duela mucho. (Después me habla de la prueba que le harán).

E.9 De todas formas, este tipo de pruebas las hacen con anestesia, para evitar el dolor.

P.9 Esperemos...


E.10 Bueno, Sr. Bruno, le dejo, y a ver si se anima un poco, ¡hombre!

P.10 Gracias, muchas gracias.

E.11 ¡Hasta otro rato!



Ejercicio



Comprender las pérdidas

Análisis de caso: Bruno

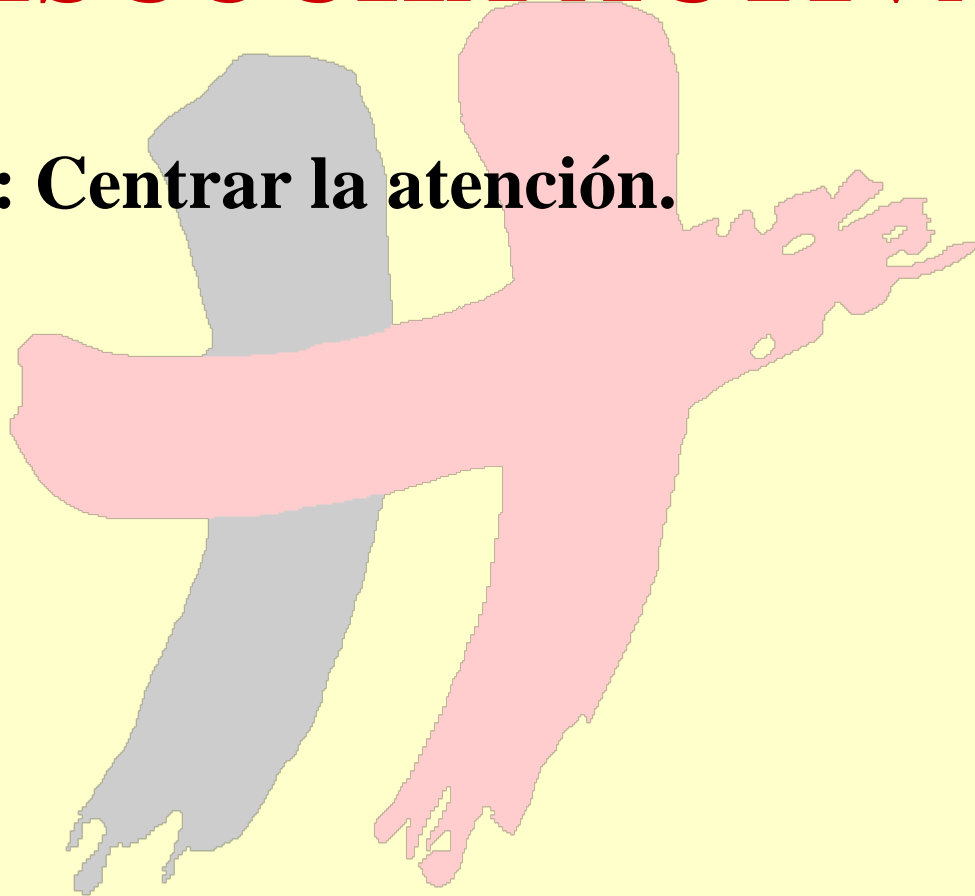


Escucha activa



ESCUCHA ACTIVA

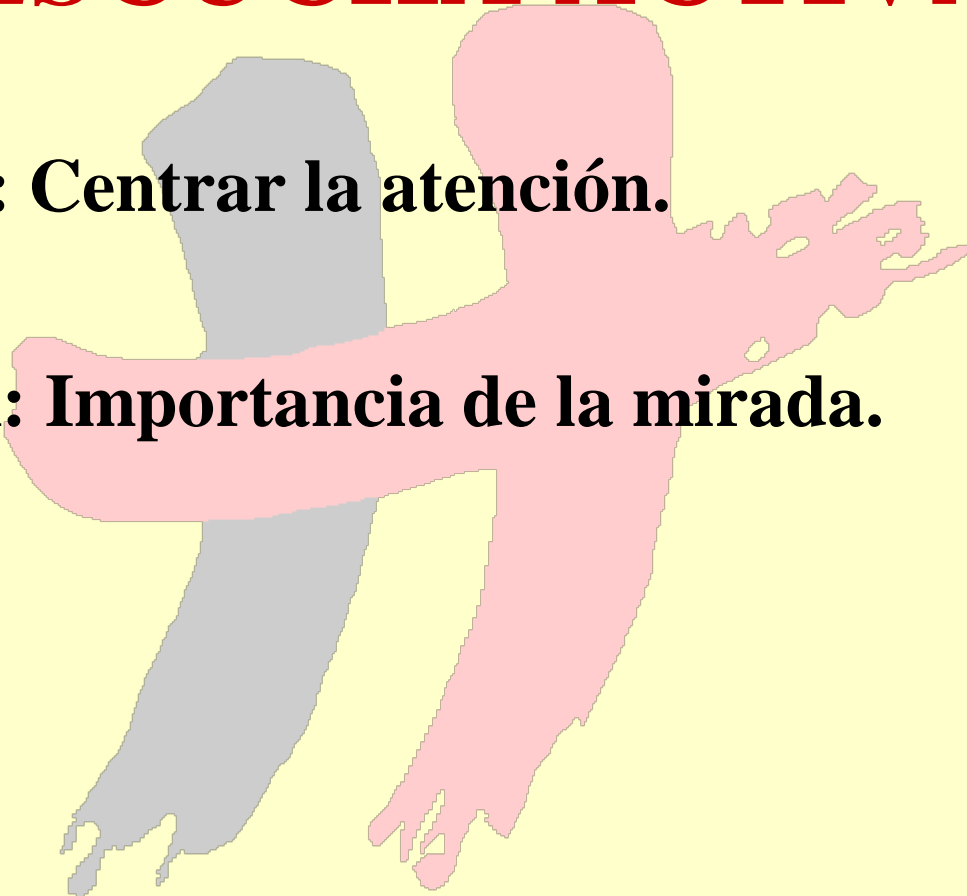
+ OIR: Centrar la atención.



ESCUCHA ACTIVA

+ **OIR:** Centrar la atención.

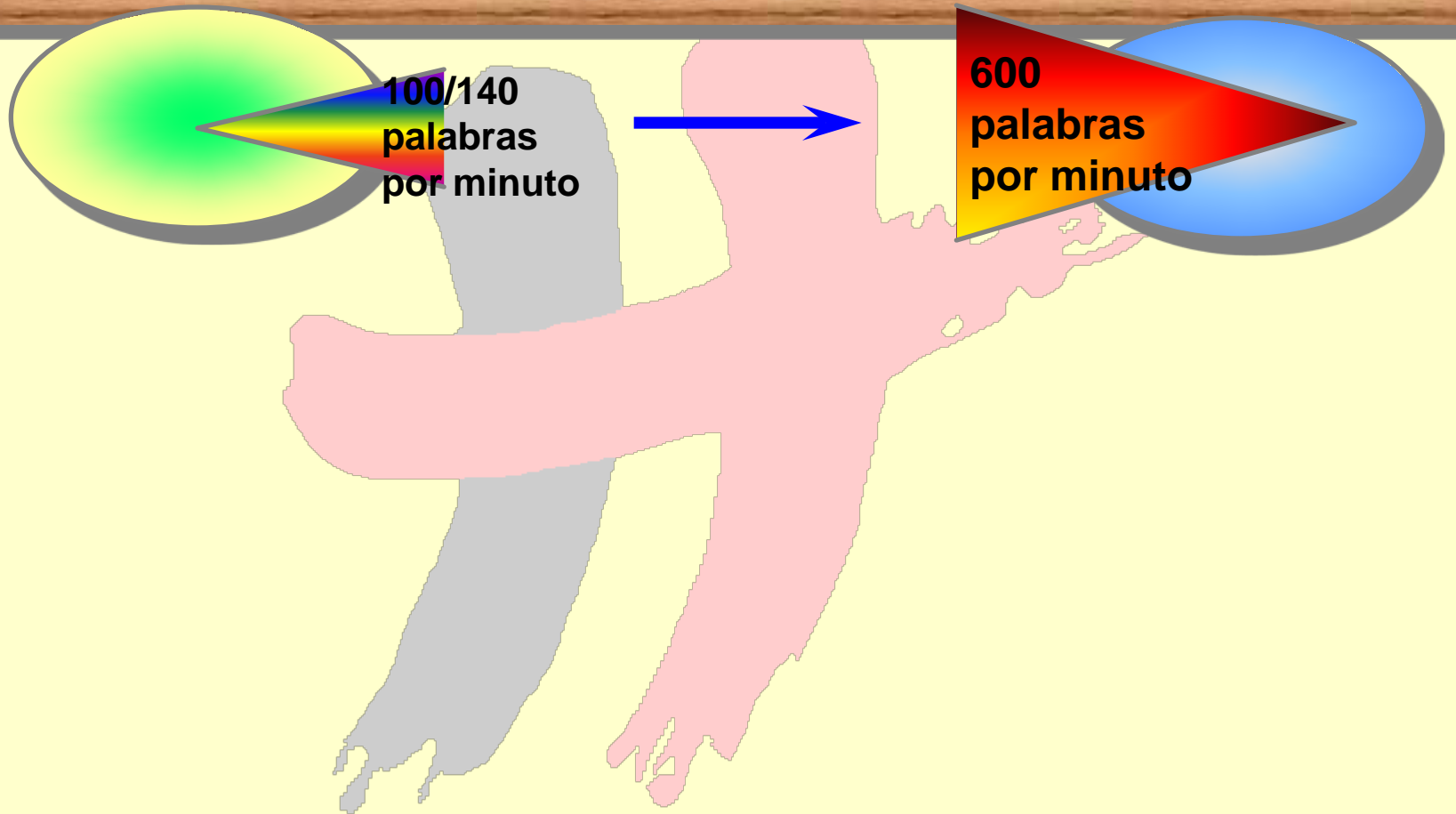
+ **VER:** Importancia de la mirada.



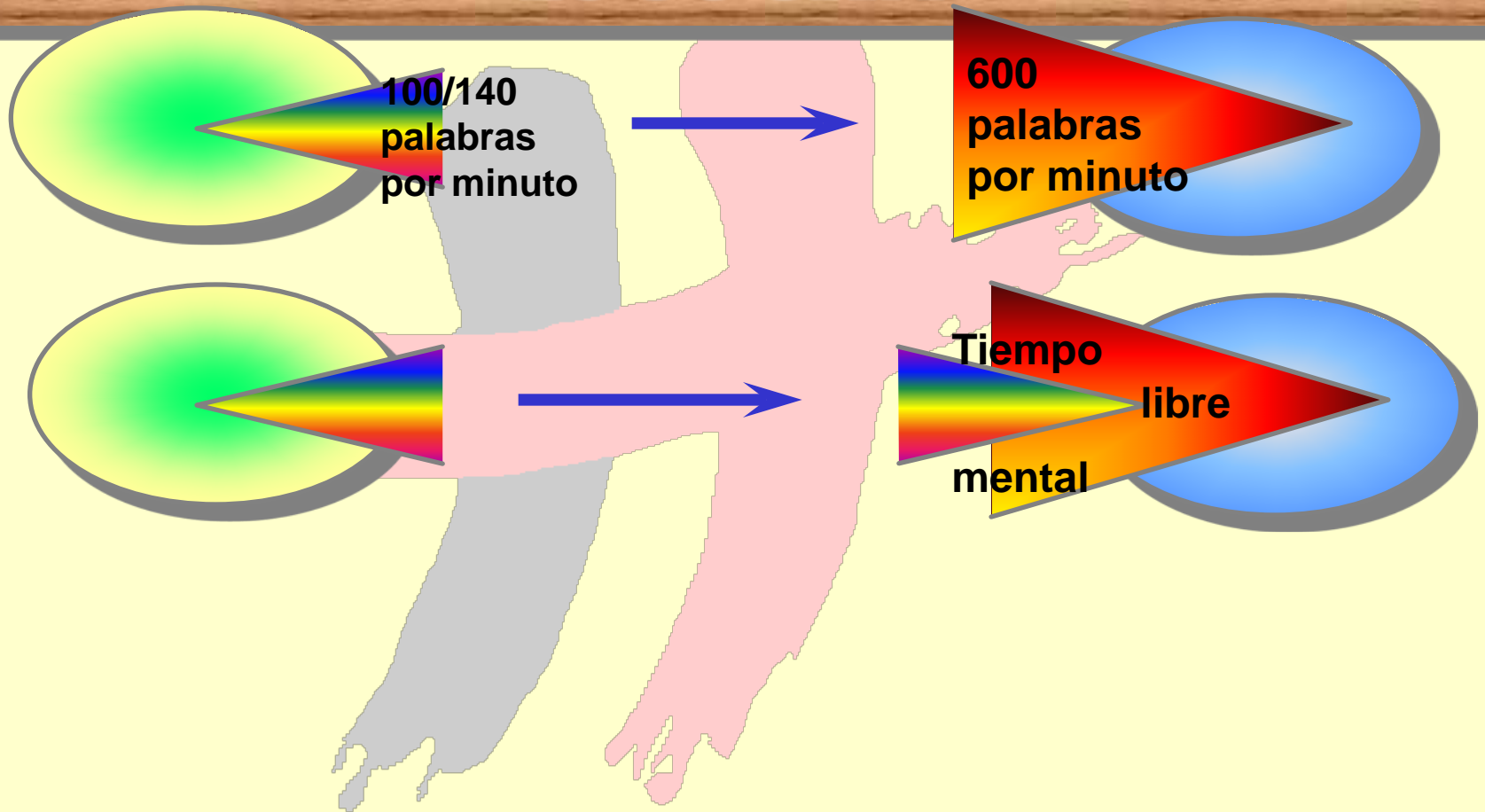
ESCUCHA ACTIVA

- + **OIR:** Centrar la atención.
- + **VER:** Importancia de la mirada.
- + **CALLAR:** Utilizar el vacío intrapsíquico.

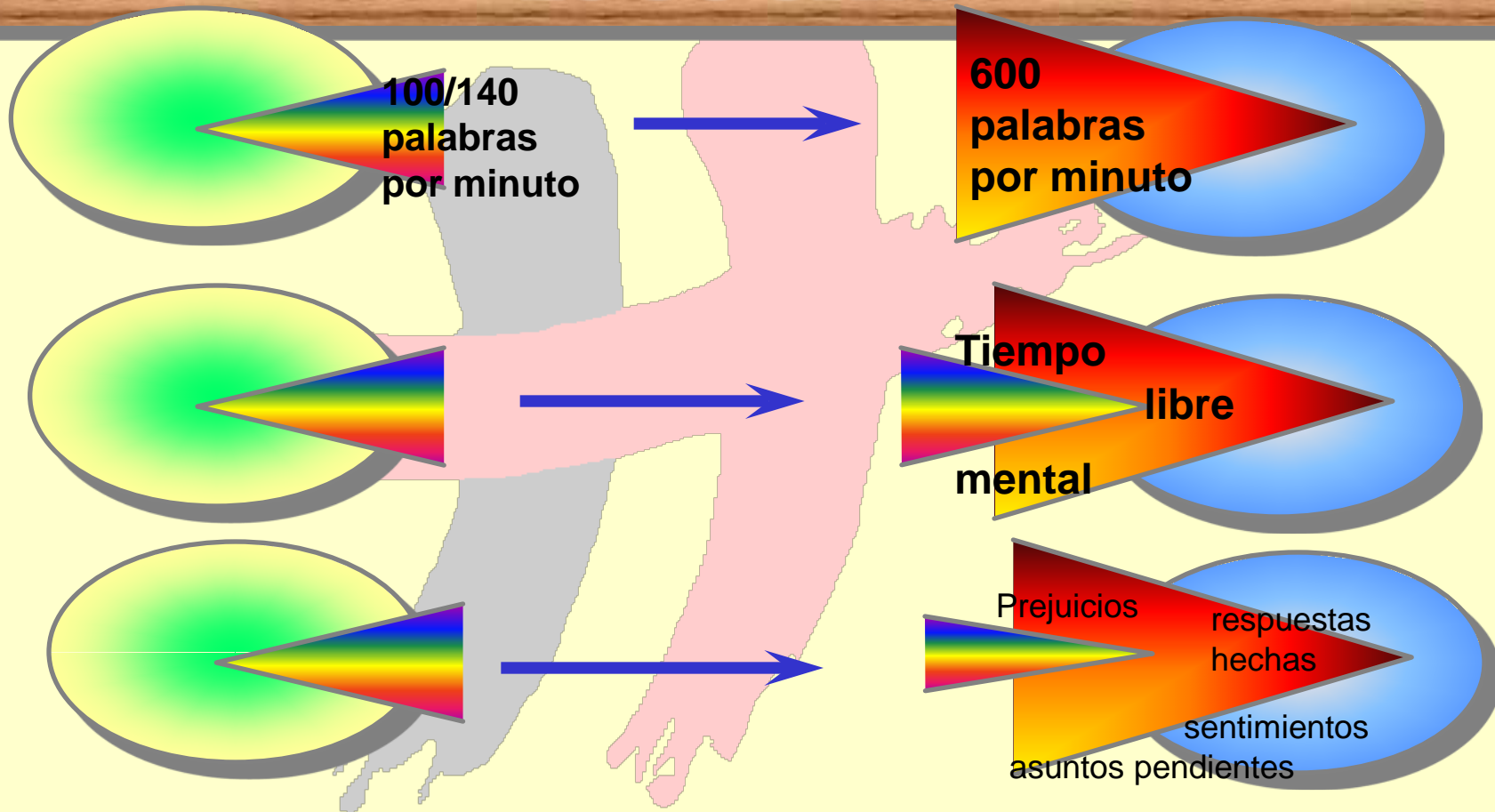
VACIO INTRAPSIQUICO EN LA ESCUCHA



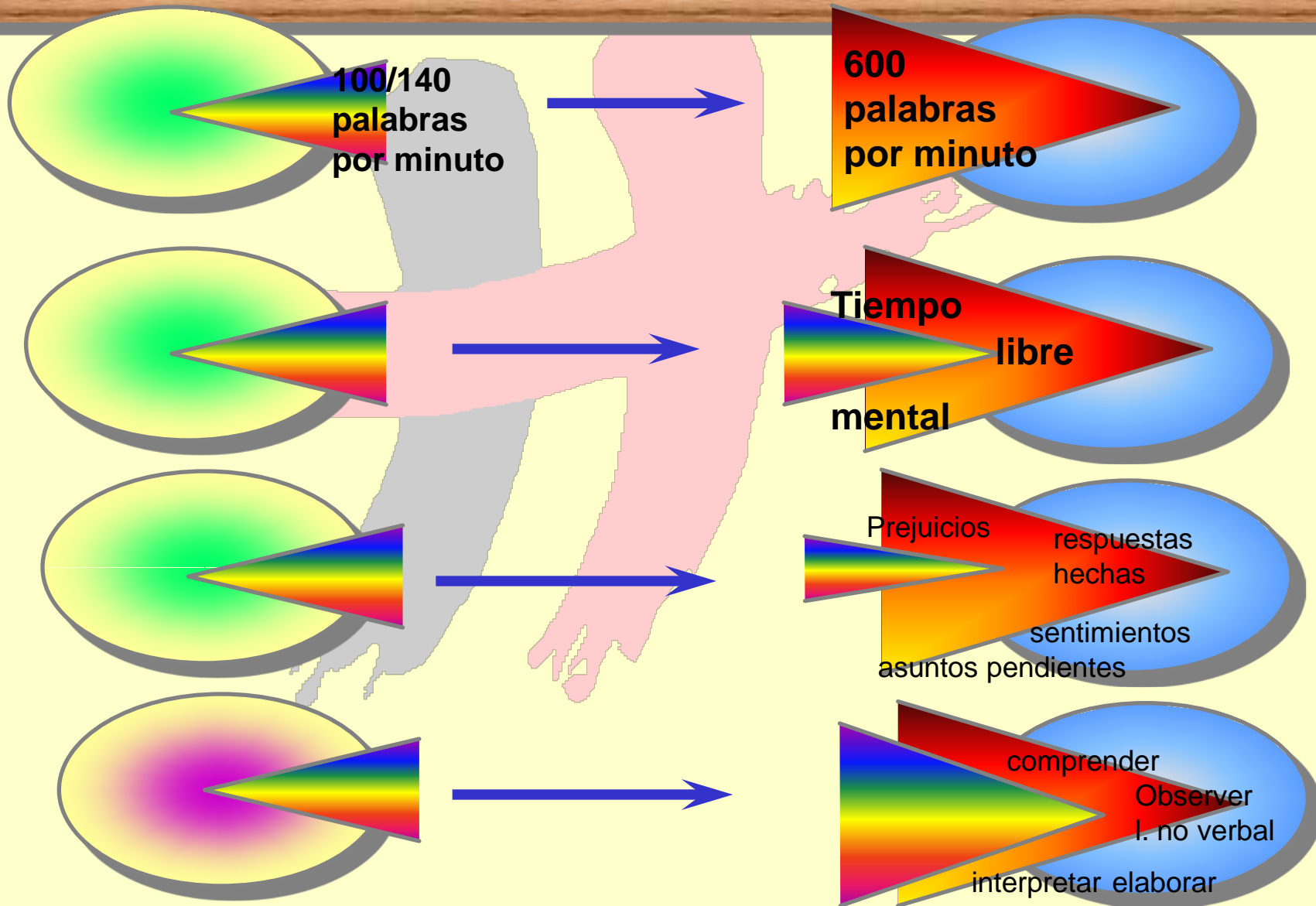
VACIO INTRAPSIQUICO EN LA ESCUCHA



VACIO INTRAPSIQUICO EN LA ESCUCHA



VACIO INTRAPSIQUICO EN LA ESCUCHA



ESCUCHA ACTIVA

Obstáculos para la escucha:

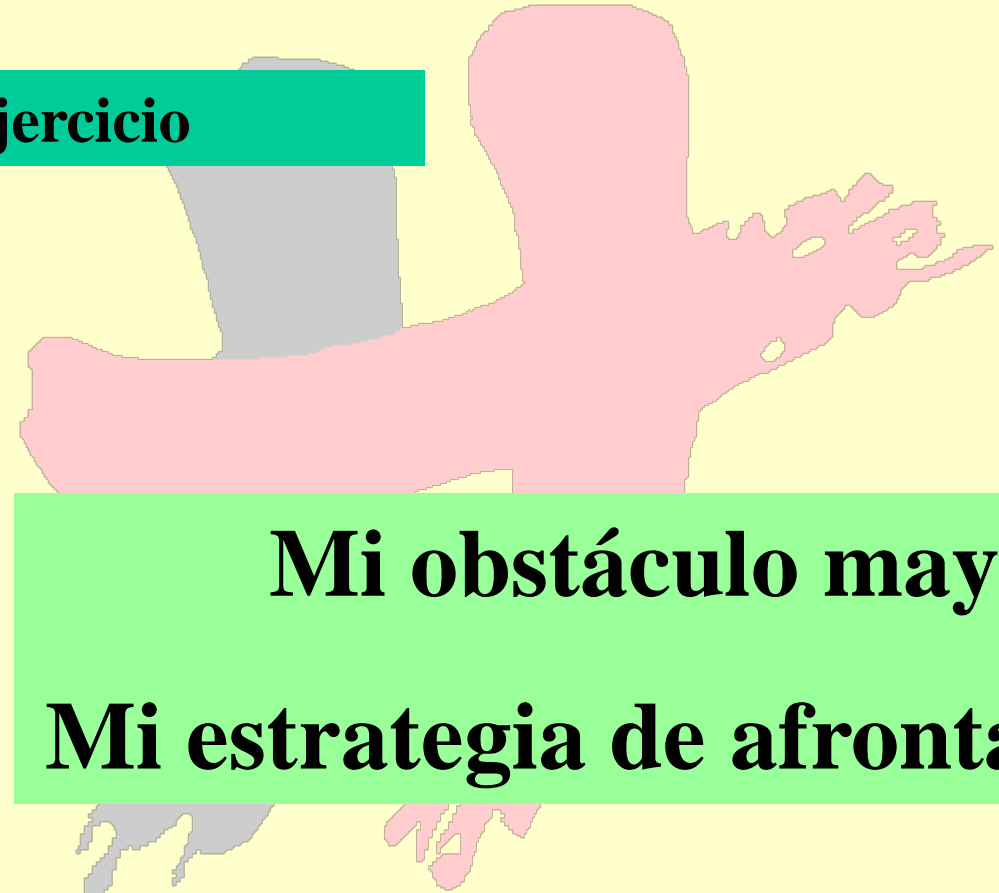
- **ansiedad,**
- **superficialidad,**
- **tendencia a moralizar,**
- **centrarse en los datos (superficialidad),**
- **pasividad...**

ESCUCHA ACTIVA





Ejercicio



Mi obstáculo mayor
Mi estrategia de afrontamiento



Aceptación incondicional

Aceptación incondicional


- **Ausencia de juicio moralizante.**
- **Confianza en los recursos del otro.**
- **Acogida incondicional de los sentimientos.**
- **Cordialidad o calor humano.**

Aceptación incondicional

- **Ausencia de juicio moralizante.**
 - **Acoger a la persona sin emitir juicios sobre ella.**
 - **No es lo mismo que aprobar las conductas.**
 - **Omitimos moralizar: se pierde la confianza.**



Ejercicio



Barquero: Culpabilidad moral? v. 132

Aceptación incondicional

- Acogida del mundo de los sentimientos.
 - Competencia emocional / asertividad.
 - Sentimientos y significados.





Análisis de casos

«César quiere hablar» v. 172



Una conversación con César

- *César tiene poco más de 50 años. Está casado y es padre de 4 hijos. Se presenta como un hombre sencillo, bonachón. Nunca había estado enfermo antes. Está en oncología, donde los cuidados permitieron que viviera sólo 3 meses. Yo le visito a diario y él aprovecha mi profesión para bombardearme de preguntas que me hacen sentir incómoda. Este encuentro se me ha grabado de manera especial. Son las doce de la noche aproximadamente. Está solo, escuchando la radio. Esta tarde ha llamado al peluquero para que le rapara la cabeza.*



Una conversación con César

E.1 ¡Hola! ¿Qué tal?

C.1 ¡Hola, Rosa! Veo que te toca la guardia.

E.2 Sí, me tocó.

C.2 ¿Mucho trabajo?

E.3 No está mal. Se presenta una noche tranquila. (Me doy cuenta de que se ha rapado la cabeza, pero me cuesta mucho hacer referencia a ello) ¡Vaya cambio!



Una conversación con César

- C.3** **Sí. Es para ir acostumbrándome. ¿Y tú qué dices de lo mío? ¿Cómo lo ves, tú que sabes de estas cosas?**
- E.4** **Habrá que esperar que terminen las pruebas.**
- C.4** **Sí, pero tú conocerás a gente que haya tenido lo que yo.**
- E.5** **Yo no sé lo que tienes tú. (Mentí)**



Una conversación con César

- C.5** Yo lo veo muy mal. Me huelo lo peor. Tú ya sabes a lo que me refiero. ¡Que sea lo que Dios quiera!
- E.6** ¿Hace mucho que se fue tu familia?
- C.6** Sí, se marcharon hace un buen rato. ¿Sabes? Tengo una familia maravillosa... de verdad, Rosa. (Con los ojos llenos de lágrimas)
- E.7** Sí, ya lo sé.



Una conversación con César

- C.7** ¿Crees que saldré de aquí, que saldré de ésta?
- E.8** ¡Claro que sí, hombre! (Cono tono de darle ánimo. Yo lo quería creer de verdad, pero no lo creía).
- C.8** Ya veremos...



Una conversación con César

- **RENOVADA:**



Una conversación con César

E.1 ¡Hola! ¿Qué tal?

C.1 ¡Hola, Rosa! Veo que te toca la guardia.

E.2 Sí, me tocó.

C.2 ¿Mucho trabajo?

E.3 No está mal. Se presenta una noche tranquila. (Me doy cuenta de que se ha rapado la cabeza, pero me cuesta mucho hacer referencia a ello) ¡Vaya cambio! Veo que te has pelado.



Una conversación con César

- C.3** **Sí. Es para ir acostumbrándome. ¿Y tú qué dices de lo mío? ¿Cómo lo ves, tú que sabes de estas cosas?**
- E.4** **Estás preocupado, ¿verdad? Te has cortado el pelo para prepararte y no ver cómo se te va cayendo.**
- C.4** **Sí. Tú conocerás a gente que haya tenido lo que yo.**



Una conversación con César

- E.5** **Sí. Cada uno vive a su manera su propio proceso. Eso sí: estamos cerca e intentamos ayudarte en lo que podemos.**
- C.5** **Yo lo veo muy mal. Me huelo lo peor. Tú ya sabes a lo que me refiero. ¡Que sea lo que Dios quiera!**
- E.6** **Veo que no tienes muchas esperanzas. Temes que sea grave y te sientes impotente, ¿verdad, César?**



Una conversación con César

- C.6** **Sí. ¿Sabes? Tengo una familia maravillosa... de verdad, Rosa. (Con los ojos llenos de lágrimas)**
- E.7** **Sí, ya lo sé. Seguro que también ellos se lo pasan mal y a la vez te apoyan y están contigo. Es un momento importante para vuestra relación.**
- C.7** **¿Crees que saldré de aquí, que saldré de ésta?**



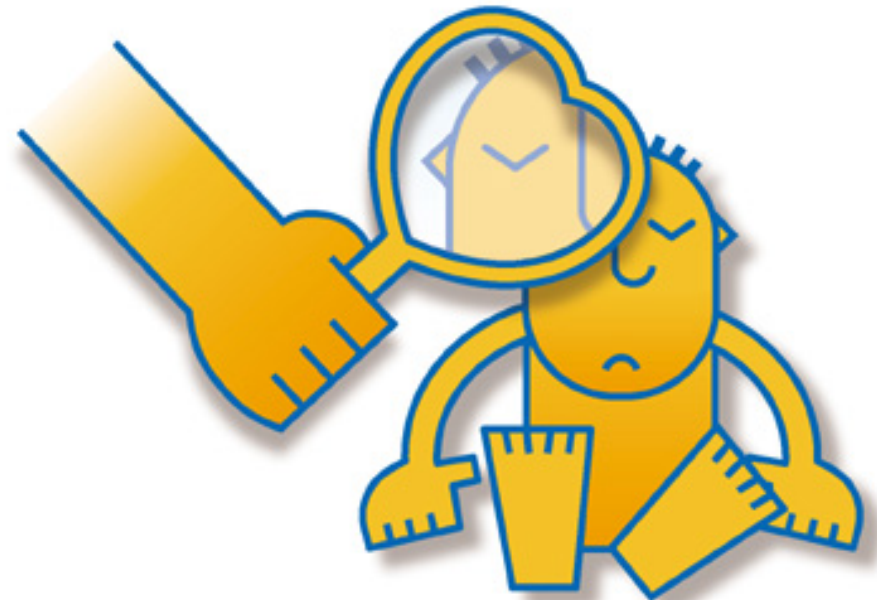
Una conversación con César

E.8 **Eso sí que no lo sé. No está en mis manos la curación. Yo deseo que vaya lo mejor posible, pero realmente no puedo saber lo que pasará.**

C.8 **Ya veremos...**

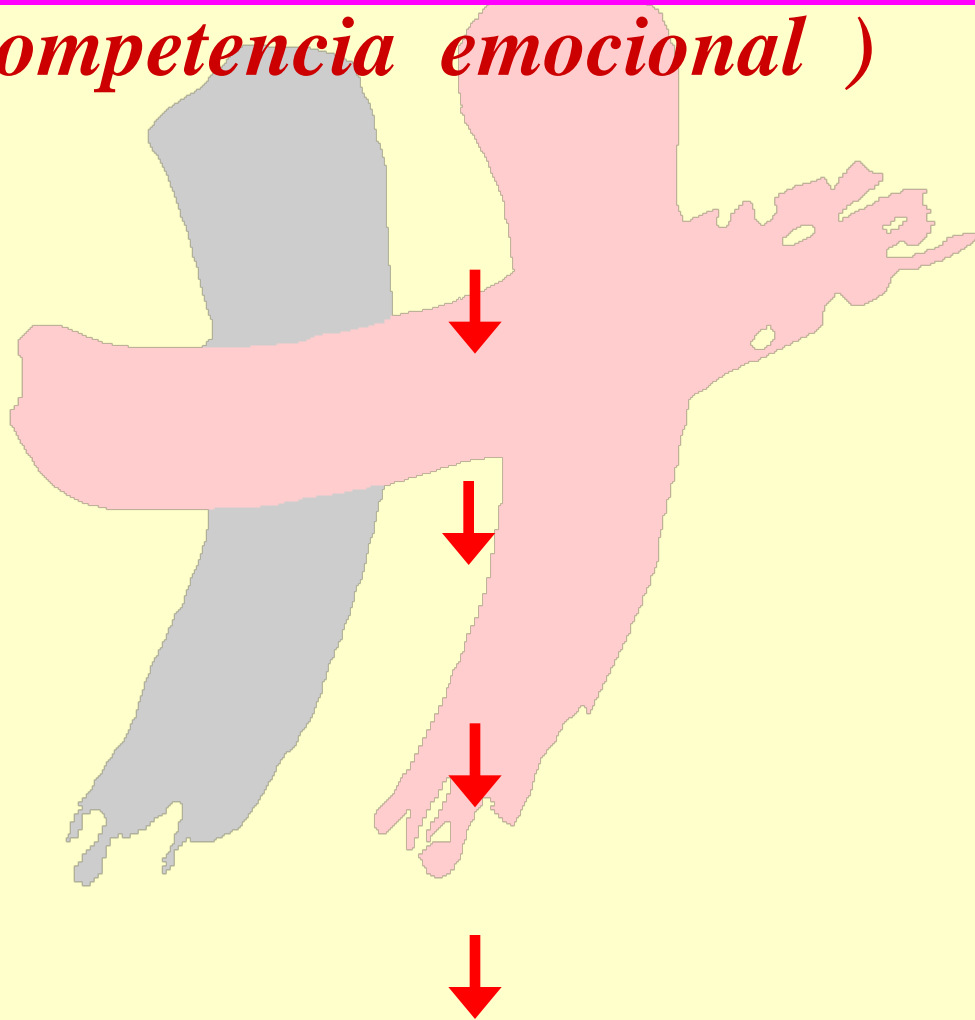


PROCESO DE INTEGRACION DE LOS SENTIMIENTOS



PROCESO DE INTEGRACION DE LOS SENTIMIENTOS

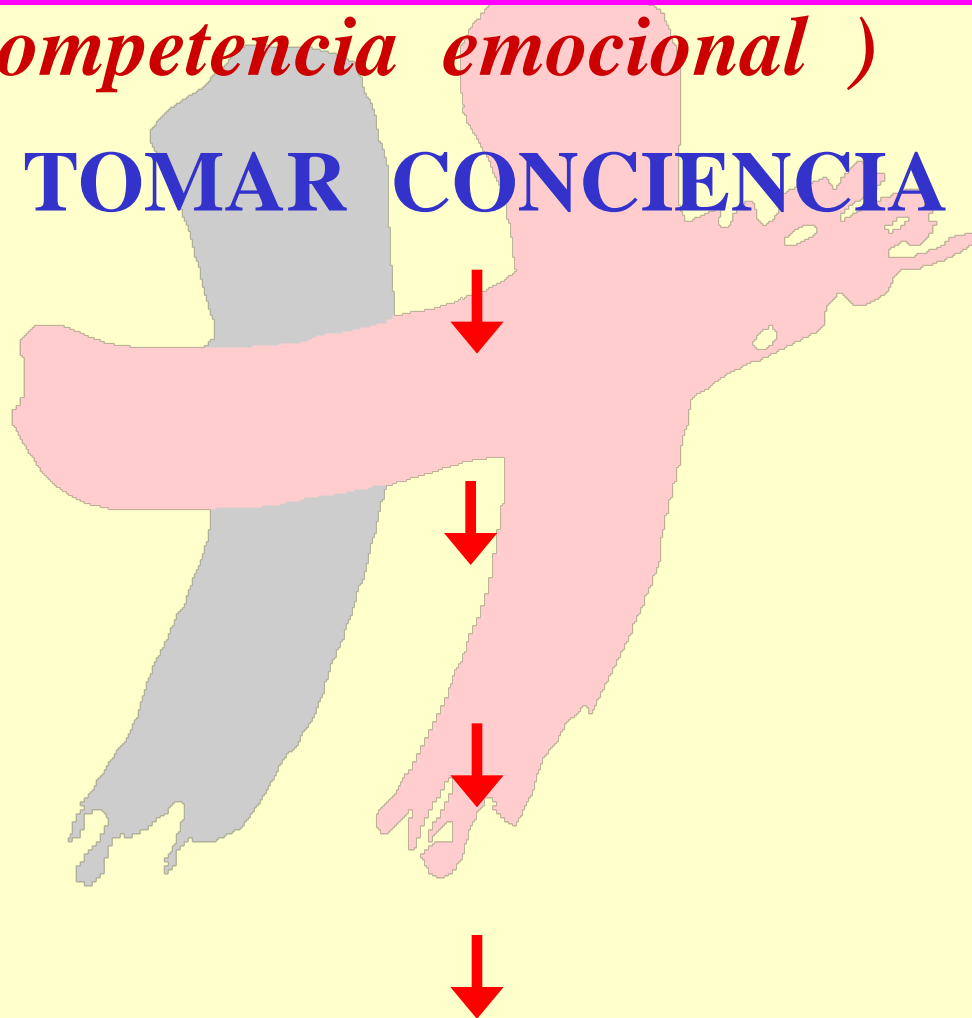
(*Competencia emocional*)



PROCESO DE INTEGRACION DE LOS SENTIMIENTOS

(*Competencia emocional*)

TOMAR CONCIENCIA



PROCESO DE INTEGRACION DE LOS SENTIMIENTOS

(*Competencia emocional*)

TOMAR CONCIENCIA



DAR NOMBRE



PROCESO DE INTEGRACION DE LOS SENTIMIENTOS

(*Competencia emocional*)

TOMAR CONCIENCIA



DAR NOMBRE



ACEPTAR



PROCESO DE INTEGRACION DE LOS SENTIMIENTOS

(*Competencia emocional*)

TOMAR CONCIENCIA



DAR NOMBRE



ACEPTAR



ENCAUZAR



PROCESO DE INTEGRACION DE LOS SENTIMIENTOS

(*Competencia emocional*)

TOMAR CONCIENCIA



DAR NOMBRE



ACEPTAR



ENCAUZAR



EXPRESAR (ASERTIVIDAD)

ASERTIVIDAD

Pasividad
Represión

Asertividad

(Competencia emocional)

Comunicación
incontrolada
de los
sentimientos.
Agresividad.

- No represión : Afirmación de sí mismo
- No agresividad : Respeto de los derechos del otro

ASERTIVIDAD

Pasividad
Represión

Asertividad

(Competencia emocional)

Comunicación
incontrolada
de los
sentimientos.
Agresividad.

- No represión : Afirmación de sí mismo
- No agresividad : Respeto de los derechos del otro

No comunicación
asertiva

Comunicación
asertiva

ASERTIVIDAD

Pasividad
Represión

Asertividad

(Competencia emocional)

Comunicación
incontrolada
de los
sentimientos.
Agresividad.

- No represión : Afirmación de sí mismo
- No agresividad : Respeto de los derechos del otro

No comunicación
asertiva

Comunicación
asertiva

COMUNICAR LOS SENTIMIENTOS

- En primera persona.
- De manera concreta, específica.
- En el momento oportuno.
- Preferiblemente a la persona que los desencadena
- Si a un 3º : con voluntad de ayudar/se.



Ejercicio



Hojas: encauzar sentimientos?

V. 108



Análisis de casos



Personalización

Diálogo- caso

En un fragmento de conversación de un agente social con una joven enferma de Sida, la cual ha empeorado con ocasión de la muerte de su hijo, podemos verificar la importancia de la personalización. Después de unas frases de mutua presentación, el agente social sigue así, al escribir la conversación tenida con la enferma:

P.1 Mira: ¡estoy hecha una piltrafa! Tengo fiebre y cuando no la tengo, me viene la neuritis en todo el cuerpo y no consigo comer ni moverme... Me cuesta hablar también. Esto de la neuritis me hace polvo. No creía que estaba tan mal.

AS.1 Verdaderamente no es fácil imaginar que esto pueda pasarnos también a nosotros.

Diálogo- caso

P.2 Sí, pero yo en la vida he arriesgado demasiado y ahora mira cómo estoy.

AS.2 Con el riesgo nunca se sabe. Uno empieza algo y nunca sabe cómo terminará. Queda sólo la esperanza de salir bien. A veces se gana, pero otras... (Me mira con una expresión que dice claramente: "yo he perdido").

P.3 Menos mal que me queda la esperanza de vencer más tarde.

AS.3 Dicen que la esperanza es la última que se pierde. Es la que nos ayuda a seguir luchando. Si no hay esperanza se pierden incluso las ganas de luchar.

(SIGUE)

Diálogo – caso:

“Hablando con la Sra. Julia”

Diálogo- caso

La señora Julia tiene 59 años y vive en un barrio pobre (casas bajas, medio chabolas) de la ciudad. Al enterarse de que debe ser operada de vesícula se ha puesto en contacto con la parroquia confusa y preocupada por su situación familiar. Un miembro de caritas se hace presente en el domicilio para conocer in situ la situación y necesidades concretas. Al llegar, la señora está acostada y se levanta para abrir. Nos sentamos en una cocina sencilla, donde se percibe un cierto desorden. La conversación procedió como sigue.

Diálogo- caso

- A.1** Buenas tardes, señora Julia. Soy Tere, de cáritas. Me han indicado que me pase para conocerla y ver cómo está.
- B.1** Sí, buenas tardes.
- A.2** ¿Qué tal se encuentra, señora Julia? He visto que se ha levantando, quizás estaba descansando...
- B.2** No, no. Estoy harta de estar en la cama... siempre aquí... no me muevo... el lunes a lo mejor me operan.
- A.3** Es duro estar mucho en la cama, no poder moverse... tengo la impresión de que está preocupada por la operación. ¿Es así?
- B.3** Mucho... tengo mucho miedo... y me queda mucho que esperar... ¡Hoy todavía es martes...!

Diálogo- caso

A.4 Y la operación es el lunes... tiene un poco de tiempo para prepararse y hacerse a la idea...! ¿Qué dice?

B.4 Me gustaría llegar con un poco de tranquilidad, pero soy de carácter emotivo. Esperemos que todo vaya bien. Tengo mucha esperanza, aunque ahora estoy asusta-da y preocupada porque pienso que la operación será un poco difícil... (breve pausa). ¡Pero esta preocupación no lo es todo!

A.5. Hay otras cosas que la preocupan...

B.5 Es mi familia, mi marido, que desde hace años está mal... Cuando yo ingrese estará solo, tiene que tomar medicinas, pero no sabe muy bien lo que hace... (breve pausa). Estoy preocupada porque puede tomar las pastillas que no son, o que no las tome... Nunca se sabe lo que puede suceder.

Diálogo- caso

A.6 El hecho de no poder ayudar a su marido, a su familia, le hace sentirse muy apenada...

B.6 Creo que lo que más me preocupa, hasta que no llegue la operación, es la familia. (Breve pausa) Además tengo un hijo... (Empieza a llorar, baja el tono de voz y después de secarse los ojos continúa) tengo un hijo que se droga... (llora). Es algo tremendo porque nunca pensé que en mi familia podría suceder una cosa tan terrible! (llora).

Diálogo- caso

- A.7** ...tan terrible que se siente hundida sólo de pensar-lo...
- B.7** Pienso en cada momento, sobre todo ahora que pienso tanto y que haría falta que estuviera bien... (breve pausa). ¿Por qué cree que me he puesto mala?... Se lo digo siempre a mi hijo: "Tú me llevas a la muerte"... "Así matas a tu madre y a tu padre".
- A.8** Veo que está muy desilusionada con su hijo... ¿esperaba mucho de él!
- B.8** ¡Justo ahora que podría ayudar a la familia...!
(Pausa)

Diálogo- caso

- A.9** Y en este momento de especial necesidad podía estar junto a su padre...
- B.9** Sí. ¡Eso! Tiene sólo 25 años, ha perdido el trabajo... (llora)... ¿Y cómo encontrar ahora un puesto de traba-jo?... (breve pausa) De todas formas, ya le he dicho que tiene que estar con su padre, que le necesita. Tengo otra hija, pero trabaja y no puede estar siempre con él... (breve pausa) Pero él prefiere el bar, los amigos... (breve pausa). Por no hablar de la gente... Algunos te comprenden, otros te dicen de todo (llora)
- A.10** También la gente contribuye a aumentar su dolor...
- B.10** Algunos me dicen que le eche de casa (llora). Pero ¿cómo puede una madre echar de casa a su propio hijo, aunque se drogue?

Diálogo- caso

A.11 Le resulta muy difícil aceptar que su hijo se drogue... ¡No podía imaginárselo! Pero a la vez veo que siente mucho afecto hacia él y que desearía hacer algo para que supere su problema.

B.11 He probado diciéndole que le preparo la maleta y se la dejo fuera de casa...Lo he intentado diciéndole que no le dejo entrar... Pero sé que no tendría la fuerza de hacer-lo y todo esto se queda en palabras... A veces no sé realmente qué hacer con él... para conseguir que lo deje (llora; pausa).

(También yo me conmuevo y para transmitir mi comprensión y mi cercanía pongo la mano en su hombro y hago gestos con la cabeza en signo de haber comprendido la situa-ción... Luego continúa):

Dígame... ¿estoy o no hecha polvo!?

A.12 Por lo que me cuenta, creo que su vida, desde hace un poco de tiempo, es dura para usted y tiene momentos muy difíciles... Tengo la impresión de que quiere afrontar los problemas: el de su hijo y la atención a su marido durante su ingreso.

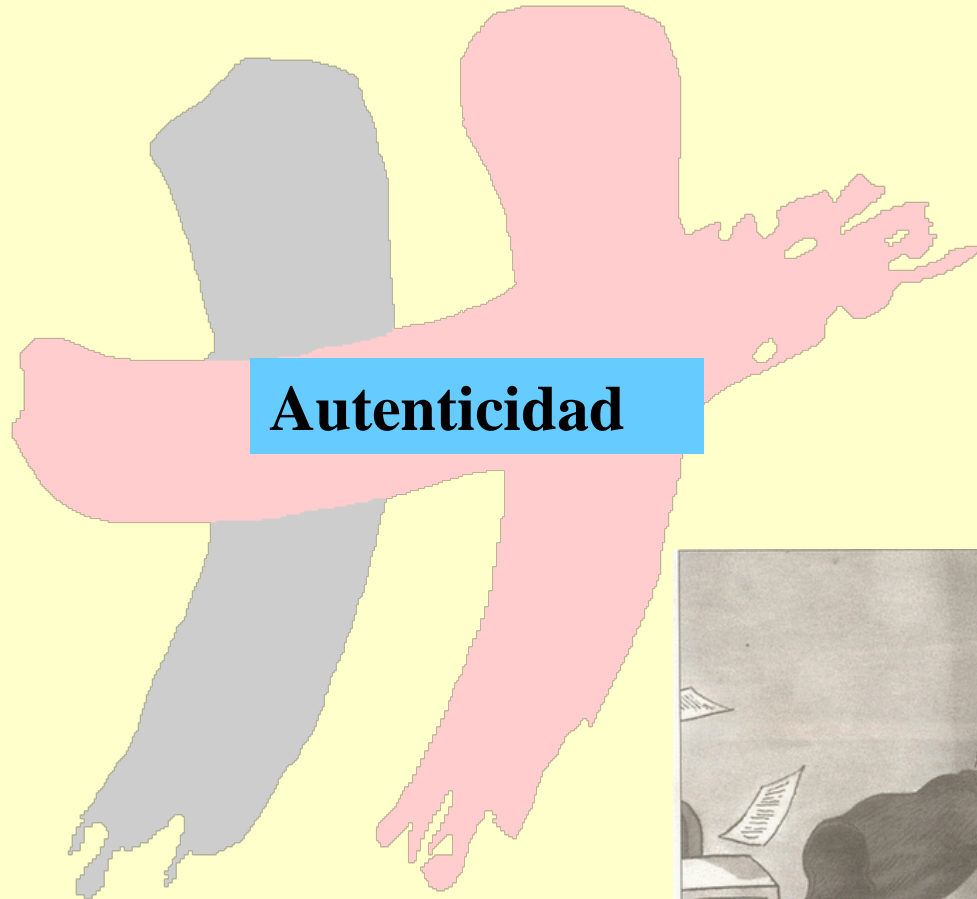
B.12 **Sí, quizás tendría que ser más exigente con Javier. Le tendré que poner las cosas claras y tendrá que atender a su padre como se debe. Yo siempre he trabajado... Siempre he intentado dar todo lo que mis hijos necesitaban... No los caprichos, porque a veces nos llegaba justo, y aún hoy falta lo necesario... Nunca nos ha sobrado dinero... Hemos tenido lo suficiente para vivir... Cuando algo parecía que se podía ahorrar, nos enteramos de que se droga... (llora).**

Diálogo- caso

- A.13** Un duro golpe,... un enemigo contra el que ahora tiene que luchar... No obstante, me gustaría que no se sintiera sola. Quiero decirle que me siento cercana a usted y quisiera transmitirle mi disponibilidad no sólo para lo que pueda servirle de ayuda ahora, durante su hospitalización, sino para ayudar a su hijo a salir de ésta. De momento veo que va a afrontar la cuestión con su hijo de cara al periodo de hospitalización. Puede que afrontarlo directamente le haga sentirse más tranquila también. Para el lunes tiene que estar relajada... Podemos mantenernos en contacto. Si necesita algo, llámenos. Después de hablar con su hijo, si lo cree oportuno, puedo venir a visitarla de nuevo.
- B.13** Vamos a ver cómo va...

Diálogo- caso

- A.14** Animo, señora...
- B.14** Adiós, y perdone por mis lloros...
- A.15** No hay nada que perdonar, mujer..., y si necesita algo, estamos a su disposición. Si no hay novedad, si le parece, me pasaré antes del lunes para ver cómo están las cosas, ¿de acuerdo?
- B.15** Sí, muchas gracias.
- A.16** Adiós, señora Julia.
- B.16.** Adiós, adiós.



Autenticidad



AUTENTICIDAD

1. Acuerdo interno

2. Acuerdo externo

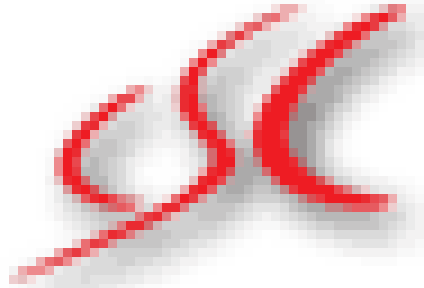
La persona auténtica

SIENTE PROFUNDAMENTE

SABE LO QUE SIENTE

*Una persona auténtica siente
profundamente, sabe lo que siente y
dice lo que sabe que siente.*

DICE LO QUE SABE QUE SIENTE



Gracias

Rosa María Belda
www.humanizar.es