

XVIII  
*Jornadas*

# Humanización de la Salud

## Counselling y Cuidados Paliativos

Convento de Santo Domingo

Ronda (Málaga), 22 y 23 de marzo de 2012

Horario:

Jueves de 16 a 20 h. y Viernes de 10 a 18:30 h.

Inscripción: 20 euros. 10 euros (estudiantes)

Información e inscripciones

secretaria@humanizar.es Tlf: 918060696

y en **www.humanizar.es**

ORGANIZA:



COLABORA:



Solicitada la acreditación a la Dirección General de Calidad, Investigación y Gestión del Conocimiento

# Análisis de casos de acompañamiento en Cuidados Paliativos

Dra. Esperanza Santos Maldonado  
Médico de familia  
Equipo Médico UCP San Camilo  
Tres Cantos. Madrid



# ¿QUÉ SIGNIFICA LA PALABRA COUNSELLING?

- › Asesoramiento (psicológico)
  - › Orientación
  - › Consejo asistido
  - › Relación de ayuda
- 
- ⊙ ¡¡No es dar consejos!!
  - ⊙ ¡¡No es decirle al otro lo que tiene que hacer!!

# TRES FORMAS DE RELACIÓN TERAPÉUTICA

## PERSONAS QUE AYUDAN/ PROFESIONES DE AYUDA:

- > Relación de Ayuda
- > Counselling
- > Psicoterapia



# ESCENARIO DEL COUNSELLING

- La persona que tiene la situación problemática (social, laboral, de pareja, de duelo, de enfermedad, etc.) Ayudado = Paciente, cliente, alumno
  - > La situación problemática
- La persona que ayuda y orienta (orientador o counsellor)

Ejemplo: la relación clínica

# ¿QUÉ SIGNIFICA LA PALABRA COUNSELLING?

El counselling es casi sinónimo de relación de ayuda.

Es el arte de hacer reflexionar a la persona que precisa ayuda mediante **preguntas** abiertas y focalizadas, de modo que llegue a tomar las mejores decisiones para afrontar sus problemas (por ej. de salud) en función de sus valores e intereses.

# OBJETIVOS DEL COUNSELLING EN CCPP

- ◎ Disminuir el sufrimiento de los pacientes (y de sus familias) y ayudarles a adaptarse a su realidad
- ◎ Disminuir el coste emocional para los profesionales
- ◎ Aumentar el grado de satisfacción de todos los implicados

# ACTITUDES BÁSICAS PARA EL COUNSELLING

Son las disposiciones interiores del counsellor

- ◎ EMPATÍA.
- ◎ ACEPTACIÓN INCONDICIONAL/  
CONSIDERACIÓN POSITIVA.
- ◎ AUTENTICIDAD, CONGRUENCIA.



# ACTITUDES BÁSICAS PARA EL COUNSELLING

## ◎ EMPATÍA:

es la actitud que **permite comprender** la realidad a través de los ojos del otro (“ponerse en el lugar del otro”) y **transmitirle que le hemos comprendido**

- › Es unidireccional: del ayudante al ayudado
- › Para ser creíble, debe ser concreta (personalizada a la situación del ayudado) y no general.

# Caso 1

- **Manuela, 75 años. Desde hace mucho tiempo cuida en casa a su marido con deterioro cognitivo, ahora en situación de enfermedad avanzada. El final está cerca. Habla a la enfermera:**
- *- Mi marido y yo siempre hemos pensado que lo mejor era estar en casa, pero yo ya no puedo más....No sé si hago las cosas adecuadamente, como vosotros me decís...*
- *- Manuela, no te agobies, sólo se trata de que le sigas cuidando como lo has hecho hasta ahora y además yo vengo todas las semanas.*
- *- Habla con la trabajadora social para que te ayude a encontrar a alguien que pueda echarte una mano al menos unas horas al día*
- *- Manuela, llevas mucho tiempo cuidando de tu marido. Estás tan cansada que sientes que no puedes más y hasta tienes dudas sobre tu capacidad como cuidadora.*

## Caso 2

Luisa tiene 61 años. Operada hace 4 meses de un tumor en un oído, con un postoperatorio doloroso y muy molesto. Ahora que se estaba recuperando, le han diagnosticado un cáncer por debajo de la lengua. Y la van a operar. Está con el cirujano Max. facial:

*- Dios mío, qué mala suerte, ahora que estaba saliendo del asunto del oído, que ni siquiera podía dormir en mi postura de siempre, me tienen que operar de este tumor de la boca....No sé si podré con todo, !Qué va a ser de mí!*

- ⊙ *- Lo que usted ha pasado con el oído, no es nada comparado con lo que va a sufrir de ahora en adelante.*
- ⊙ *- Vamos, no sea quejica, que otros están peor. Usted al menos se le ha cogido a tiempo y puede contarlo.*
- ⊙ *-Pues sí, es verdad ,vaya mala suerte, ahora que se estaba recuperando le resulta que hay que operarla de otra cosa. Comprendo que esté preocupada porque, como ya le hemos explicado, la intervención es complicada. Procuraremos que pase las menores molestias posibles.*

# ACTITUDES BÁSICAS PARA EL COUNSELLING

## ◎ ACEPTACIÓN INCONDICIONAL:

- › AUSENCIA DE JUICIO MORALIZANTE: respetar y aceptar a la persona, que no es lo mismo que aprobar su conducta.
- › ACOGIDA DE SUS SENTIMIENTOS Y EMOCIONES (que en sí mismos no son ni buenos ni malos).
- › CONSIDERACIÓN POSITIVA: confianza en los recursos del ayudado para afrontar la situación. Heteroestima
- › CORDIALIDAD O CALOR HUMANO.

## Caso 3

⊙ Lola, 58 años, viuda desde hace 2 meses. Ha ido al Centro de Salud a hacerse un análisis. Mientras le realizan la extracción alguien le pregunta cómo está y ella responde:

*- Pues cada vez peor. Me siento tan sola...A veces me parece verle en el jardín...Sé que es imposible, pero te juro que lo veo... Creo que me estoy volviendo loca.*

*- ¡Por Dios, qué bobadas dices! Sabes que no le estás viendo. Son cosas tuyas porque no te resignas ¡Deberías resignarte!*

*- Ánimo, Lola, todavía tienes muchas cosas positivas en tu vida. Ya he visto lo precioso que está tu nieto mayor*

*- ¡Cuánta soledad y cuánto sufrimiento! ¿verdad? y hasta temes que estés perdiendo la cordura, pero no, no te estás volviendo loca, esto que te ocurre es propio de la situación de duelo por la que estás pasando.*

# ACTITUDES BÁSICAS PARA EL COUNSELLING

## ◎ AUTENTICIDAD O CONGRUENCIA

Coherencia entre lo que se piensa, lo que se siente y lo que se expresa.



## Caso 4

- Felipe tiene 32 años, es informático. Está diagnosticado de un cáncer de esófago en estadio terminal. El médico le informa de que el tratamiento no ha dado resultado. Felipe intuye que el final está cerca y llorando dice:
  - “Doctor, ¡¡Tengo una hija de 15 meses!!. ¿por qué tengo que morir?, ¡¡es muy injusto!!
  - ¡¡¡Hombre, morirnos nos vamos a morir todos!!!
  - Yo no he dicho que te vayas a morir
  - Hay que tener confianza, mientras hay vida hay esperanza.
  - (Silencio)... Felipe ...no sé qué decirte. Desde luego yo también hubiera querido que el tratamiento hubiera dado resultado...

# EL TRABAJO DEL COUNSELLOR

- Establecer un vínculo
- Acoger para explorar
- Validar sentimientos
- Promover la personalización
- Ayudar a deliberar y discernir
- Potenciar las posibilidades y recursos del ayudado
- Motivar para el cambio
- Despedirse

# ALGUNAS TÉCNICAS PARA EL COUNSELLING

La forma práctica de llevar las actitudes a la relación

*¿y esto en la práctica cómo se hace?*

- La escucha activa
- La respuesta empática. Reformulación
- La personalización
- La autorrevelación e inmediatez
- La confrontación
- Motivar para el cambio
- El arte de separarse

# ALGUNAS TÉCNICAS PARA EL COUNSELLING

## ◎ **La escucha activa**

- ◎ La respuesta empática. Reformulación
- ◎ La personalización
- ◎ La autorrevelación e inmediatez
- ◎ La confrontación
- ◎ Motivar para el cambio
- ◎ El arte de separarse

# ALGUNAS TÉCNICAS PARA EL COUNSELLING

## La escucha activa

Es la herramienta fundamental del counselling: "sentirse escuchado"

Da el protagonismo al ayudado: le ayuda a "ver", a "drenar" y sentirse acompañado

¿ Cómo se escucha activamente?:

No es un mero oír superficial sino un estar atento real, no solo a los hechos, sino a los sentimientos, valoraciones, etc.

Importancia del lenguaje no verbal

Se escucha con "toda" la persona

Importancia de los silencios

Obstáculos para la escucha real. Sanador herido

Preguntar, sintetizar, clarificar. ( ¡OJO!, ¡¡No interrogar!!)

# ALGUNAS TÉCNICAS PARA EL COUNSELLING

- La escucha activa

- ◎ **La respuesta empática. Reformulación**

“Cuando te pido que me escuches y tú empiezas a darme consejos, no has hecho lo que te he pedido...” O’Donnel, R.

La resp. empática se concreta mediante la escucha activa y se comunica mediante la REFORMULACIÓN

La resp. Empática es una de las formas más eficaces de **acoger, de generar confianza** y de hacer sentir al ayudado que el counsellor está centrado en él.

Reformular es captar lo que el otro expresa ( verbal y no verbal) y devolvérselo con claridad (= **espejo**). Estar en la misma onda de comunicación, no de opinión.

# Caso 5

- Mercedes, 84 años , con enfermedad grave de corazón. Varios ingresos en el último año. Dependiente de su familia para casi todo. Hace 2 días fue dada de alta. Su médico va a verla a casa:
  - *Este corazón ya no da más de sí. Me pregunto cuándo me llevarán otra vez a urgencias. Con tanto ingreso traigo a mi familia de cabeza y... total ¿para qué?*
  - *Ahora tiene que preocuparse solo de descansar y dejarse cuidar por su familia. Yo vendré a verla con frecuencia*
  - *No debe sentirse mal porque su familia tenga que llevarle a urgencias. ¿qué clase de familia sería la suya si no estuvieran pendientes de usted?*
  - *Mercedes, le pesa cómo su situación repercute en su familia y le gustaría que la dejaran más tranquila*

# ALGUNAS TÉCNICAS PARA EL COUNSELLING

- La escucha activa

- ◎ **La respuesta empática.**

- **Tipos de reformulación**

- > La reiteración: es la forma más sencilla. Devolver con pocas palabras, como “eco artificial” lo que comunica el ayudado para promover que siga
    - > La dilucidación: poner orden en lo que el ayudado expone y devolverlo con más claridad
    - > La devolución del fondo emotivo: dar nombre a los sentimientos percibidos por el counsellor en el ayudado
    - > La interpretación

# ALGUNAS TÉCNICAS PARA EL COUNSELLING

- La escucha activa
- La respuesta empática. Reformulación
- **La personalización**
- La autorrevelación e inmediatez
- La confrontación
- Motivar para el cambio
- El arte de separarse

# ALGUNAS TÉCNICAS PARA EL COUNSELLING

- La escucha activa
- La respuesta empática. Reformulación
- **La personalización:** evitar que el ayudado generalice y racionalice como forma de soslayar su responsabilidad en el problema por el que pide ayuda. Para ello el counsellor debe:
  - > Evitar intervenciones abstractas y desconectadas de los sentimientos del ayudado
  - > Ser preciso y concreto en la comprensión del ayudado.
  - > Ayudar a expresar problemas y conflictos emotivos del ayudado

# ALGUNAS TÉCNICAS PARA EL COUNSELLING

- La escucha activa
- La respuesta empática. Reformulación
- La personalización
- **La autorrevelación e inmediatez**
- La confrontación
- Motivar para el cambio
- El arte de separarse

# ALGUNAS TÉCNICAS PARA EL COUNSELLING

- La escucha activa
- La respuesta empática. Reformulación
- La personalización
- La autorrevelación e inmediatez
- **La confrontación**
- Motivar para el cambio
- El arte de separarse

# ALGUNAS TÉCNICAS PARA EL COUNSELLING

- La escucha activa
- La respuesta empática. Reformulación
- La personalización
- La autorrevelación e inmediatez
- La confrontación
- **Motivar para el cambio**
- El arte de separarse

# ALGUNAS TÉCNICAS PARA EL COUNSELLING

- La escucha activa
- La respuesta empática. Reformulación
- La personalización
- La autorrevelación e inmediatez
- La confrontación
- Motivar para el cambio
- **El arte de separarse**