

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN CUIDADOS PALIATIVOS

CASOS PRACTICOS
Eva López García



¿Porqué la Comunicación en unas jornadas de Cuidados Paliativos?

- ▶ Porque la comunicación es el elemento preferencial de relación entre los seres humanos.
- ▶ Porque una relación sana y saludable es elemento clave en la sanación.
- ▶ Una comunicación honesta y eficaz es una herramienta terapéutica esencial que da acceso al principio de autonomía, seguridad y confianza

Objetivos de una buena comunicación en el ámbito de los Cuidados Paliativos

- ▶ Disminuir el sufrimiento de los pacientes y sus familias y ayudarles a adaptarse a la realidad
- ▶ Promover el cambio necesario para adoptar actitudes adaptativas y de crecimiento en relación a los problemas concretos

Objetivos de una buena comunicación en el ámbito de los Cuidados Paliativos

- ▶ Disminuir el coste emocional para los profesionales regulando saludablemente el grado de implicación emocional con el sufrimiento ajeno
- ▶ Aumentar el grado de satisfacción de todos los implicados

- ▶ La Comunicación es un ARTE y como tal, además de los elementos connaturales de cada individuo, se perfecciona a través del trabajo consciente y continuo
- ▶ La Comunicación es elemento clave dentro de la competencia RELACIONAL.

¿Qué elementos son
necesarios para tener
competencia relacional?

- ▶ Según C. Roger hay tres actitudes Fundamentales en el modelo de relación de ayuda y acompañamiento
 - ACEPTACIÓN INCONDICIONAL o CONSIDERACION POSITIVA
 - EMPATIA TERAPEUTICA
 - AUTENTICIDAD, GENUINIDAD o CONGRUENCIA

1.- ACEPTACION INCONDICIONAL

- ▶ Sentirse aceptado es una necesidad experimentada por todos en cualquier relación interpersonal profunda.
- ▶ La percepción de aceptación, entendimiento y apoyo hace que una persona se abra y confíe más en el otro

Elementos básicos en la aceptación incondicional

- ▶ Ausencia de juicios moralizantes sobre la otra persona que es digna de respeto, como ser humano, por encima de sus comportamientos, aunque no los consideremos correctos según nuestra escala de valores
- ▶ Respetar a la persona no significa aprobar su conducta como buena, sino no utilizar nuestra escala de valores para juzgar al otro.

Elementos básicos en la aceptación incondicional

- ▶ Acogida incondicional de los sentimientos y las emociones, que en sí mismos no son buenos ni malos moralmente, y cuya energía debe ser encauzada hacia un comportamiento que ayude a la persona en conflicto a afrontar sus dificultades.

Elementos básicos en la aceptación incondicional

- ▶ Consideración positiva, es decir, la persona a la que se pretende ayudar tiene recursos propios para afrontar la situación de dificultad en la que está inmersa.
- ▶ Consiste en reconocerla como capaz y como protagonista del proceso de cambio.
- ▶ Esta confianza es una consideración que va contra el paternalismo y favorece el empoderamiento.

Elementos básicos en la aceptación incondicional

- ▶ Cordialidad y calor humano, ya que lo contrario genera distancia.

2.- EMPATIA TERAPEUTICA

- ▶ La EMPATÍA es la actitud que permite comprender al otro y que este se experimente de alguna manera comprendido.
- ▶ En la empatía se hace el esfuerzo para captar la experiencia del otro, sus sentimientos, sus contradicciones, sus expectativas y deseos y sus valores.

2.- EMPATIA TERAPEUTICA

- ▶ El objetivo no es vivir los mismos sentimientos y emociones de la persona a la que se quiere comprender, sino captarlos, en lo posible, tal y como son vividos por ella, adoptando su marco referencial.
- ▶ Para ello es necesario hacer un paréntesis para contemplar la realidad a través de los ojos del otro.

BENEFICIOS DE LA EMPATÍA

- ▶ Intensifica el diálogo crítico con las propias vivencias.
- ▶ Alivia, al exteriorizar la carga afectiva.
- ▶ Favorece la aceptación de sí mismo.
- ▶ Despoja de las apariencias y las mascararas.

DIFICULTADES DE LA EMPATÍA

- ▶ Dejar a un lado, las propias opiniones, creencias, gustos...
- ▶ Nos encontramos con la propia vulnerabilidad.
- ▶ No saber vivir bien la separación emotiva

3.- AUTENTICIDAD Y CONGRUENCIA

- ▶ Decimos que una persona es auténtica cuando es ella misma, cuando entre su mundo interior, su conciencia y su comunicación externa hay sintonía
- ▶ Es la coherencia entre lo que se piensa, lo que se siente y lo que se expresa, sin máscaras.
- ▶ Ser auténtico confiere autoridad al profesional.

3.- AUTENTICIDAD Y CONGRUENCIA

- ▶ La autenticidad comienza por el autoconocimiento, por reconocer los propios sentimientos y emociones que pueden surgir en la comunicación, en aprender a manejar la propia vulnerabilidad a favor de la comunicación

TÉCNICAS QUE FAVORECEN LA EMPATÍA

ESCUCHA ACTIVA
RESPUESTA EMPÁTICA

ESCUCHA ACTIVA

- ▶ Escuchar significa mucho más que oír, significa poner atención al oír. Significa, sobre todo, querer comprender, teniendo en cuenta que hay un mundo más grande detrás de las palabras, y tomar éstas según el significado que tienen para las personas que las pronuncian.

ESCUCHA ACTIVA

- ▶ Escuchar es centrarse en el otro. Esto supone hacer callar al conjunto de voces que murmuran dentro de nosotros, hacer el silencio en nuestro interior. Es decir, hay que lograr un cierto «vacío de sí»,

ELEMENTOS DE LA ESCUCHA ACTIVA

- ▶ Oír.
- ▶ Atender.
- ▶ Voluntad de querer comprender.
- ▶ Observar el lenguaje no verbal y paraverbal.
- ▶ Callar, hacer silencio interior.
- ▶ Centrarse en las verdaderas necesidades del Otro.
- ▶ Acoger al otro.

DIFICULTADES PARA LA ESCUCHA ACTIVA

- ▶ La ansiedad. Preocupación por uno mismo.
- ▶ La superficialidad. Dificultad para advertir los sentimientos de los demás, tendencia a generalizar, a no personalizar.
- ▶ Tendencia a juzgar, a imponer las propias ideas, rigidez en las propias creencias desde las que se juzga todo, tendencia a moralizar.

DIFICULTADES PARA LA ESCUCHA ACTIVA

- ▶ Impaciencia, impulsividad que no termina de dejar que el otro se exprese con naturalidad.
- ▶ Tendencia a buscar la respuesta mientras el otro habla.
- ▶ Pasividad, carencia de intervención activa y confrontadora cuando es necesario.

DIFICULTADES PARA LA ESCUCHA ACTIVA

- ▶ Tendencia a hablar en exceso, a contar las propias historias.
- ▶ Tendencia a «predicar», a aportar consuelo y a exhortar.

RESPUESTA EMPATICA

- ▶ Es el tipo de respuesta por la que transmitimos a la persona que necesita ayuda que le comprendemos en lo que está comunicando. Supone centrarse en el otro, en lo que dice y en lo que no dice.

RESPUESTA EMPATICA

- ▶ La técnicas más utilizadas en la respuesta empática es la reformulación: **Devolver al otro con nuestras palabras o con el lenguaje no verbal, lo que hemos comprendido de cuanto está viviendo y ha comunicado o lo que hemos captado que vive.**

TIPOS DE REFORMULACION

- Reiteración
- Dilucidación
- Devolución del fondo emotivo

MUCHAS GRACIAS