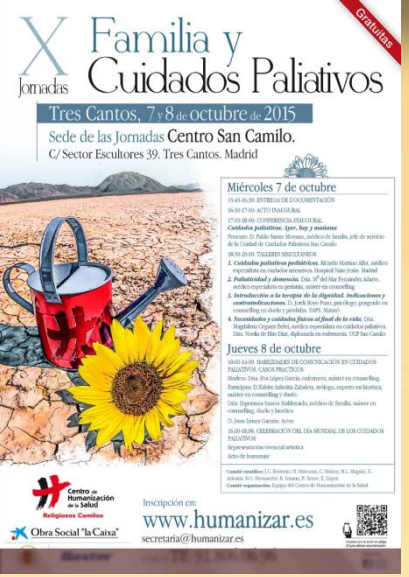

2ª FASE DEL COUNSELLING

Dra. Esperanza Santos Maldonado

Unidad de CCPP San Camilo

Octubre 2015. Tres cantos.

2ª Fase del counselling

- Las fases no son rígidas, aunque sí hay técnicas más propias de las fases avanzadas
- Lo que sí debe permanecer en todas las fases son las **actitudes básicas** del profesional en toda relación de ayuda:
  - EMPATÍA
  - ACEPTACIÓN INCONDICIONAL O CONSIDERACIÓN POSITIVA DEL PACIENTE
  - AUTENTICIDAD O CONGRUENCIA

2ª Fase del counselling

- También las habilidades vistas en la 1ª fase:
  - Escucha activa
  - Respuesta empática
  - Reformulación
  - Encuadre, etc

  están presentes en la 2ª fase.

2ª Fase del counselling

- HABILIDADES:
  - PERSONALIZACIÓN
  - CONFRONTACIÓN
  - AYUDAR A PENSAR
  - ASERTIVIDAD

1ª FASE
Escenario presente
(Egan)
Autoexploración
(Carkhuff)
2ª FASE
Escenario deseado
(Egan)
Autocomprensión
(Carkhuff)
3ª FASE
Actuación
(Egan)
Acción
(Carkhuff)
Actitudes
Empatía primaria
Aceptación Incondicional
Autenticidad
Actitudes
Empatía Avanzada
Aceptación Incondicional
Autenticidad
Actitudes
Empatía Avanzada
Aceptación Incondicional
Autenticidad
Habilidades
Escucha activa
Respuesta empática
Reformulación
Personalización
Interpretación
Encuadre
Resumir
Dar. Infor. útil
Habilidades
Confrontación
Asertividad
Persuasión
Ayudar a pensar
Habilidades
Inmediatez
Autorrevelación
Estrategia de solución de problemas
Afirmación de capacidad
OBJETIVOS EN EL AYUDADO
Relate, focalice, seleccione, autoexplore
Autoconfronte, identifique recursos, Desee cambios, reoriente valores
Revise, evalúe, cierre

Personalización

- Personalizar es **CONCRETAR**, lo contrario de generalizar.
- Para que el ayudado se responsabilice de su problema, de sus decisiones, es necesario que el ayudante esté atento a evitar generalizaciones y que el diálogo se centre en la persona como parte del problema que nos presenta y en sus recursos y sus capacidades para resolverlo

Personalización

- Con la personalización se pretende que el ayudado no se vea como algo ajeno a la situación conflictiva por la que está pasando, que no se vea como mera víctima de las circunstancias ambientales y externas, fuera de su control.

  "Es que con él (jefe) no hay quien pueda, No hay quien pueda y se acabó".

Personalización

- El ayudante debe intentar que el ayudado exprese de modo claro y concreto las experiencias y sentimientos SUYOS, los personales y no los de los demás.
- *"Ella está siempre esperando a ver qué digo yo para llevarme la contraria, así no hay manera de llevarse bien"*

Personalización

- Una de las maneras de poner en práctica la personalización es hacer una pregunta directa por el significado de lo que ha dicho el ayudado:
  - ¿A quién te refieres cuando dices que *"todo el mundo va a lo suyo"?*
  - Cuando me dices *que ya lo has intentado todo,* explícame, qué cosas has intentado.
  - Qué quieres decir con que *en este hospital no hay nada que funcione,*

Personalización

NORMALIZACIÓN:

A veces ayuda, cuando ya la persona ha comprendido SU problema, el que sea consciente de que su reacción, forma parte del modo normal y habitual de reaccionar de la mayoría de las personas.

Pero esto tiene el riesgo de banalizar su sufrimiento

Personalización

- Cuando las intervenciones que quieren ser de ayuda se sitúan en el plano de la generalización, es **fácil caer en el consuelo de que lo que le pasa al sujeto, "le pasa al común de los mortales" y que por tanto el ayudado no puede hacer nada para evitarlo.**
- *Al principio, en nuevo trabajo, todo el mundo tiene miedo a meter la pata*

Personalización

- *¡¡Estas pastillas no hay quien se las tome!!*

- Por lo que me dices, tienes dificultad para tomarte las pastillas…

- *Todos los hombres son iguales*
- *A las mujeres les encanta ir de compras*
- *Por qué los hombres no escuchan y las mujeres no entienden los mapas…*

Personalización

- La personalización es fundamental para ayudar al otro a expresar, concretando, qué cosas le preocupan, por qué son importantes para él, y para ayudarle a la toma de decisiones, pero evitando la tentación de decidir por él

Confrontación

- Confrontar a una persona es ponerla delante de sus incoherencias o contradicciones
- Incoherencias:

  - Entre lo que dice y lo que hace
  - Entre lo que piensa y lo que expresa (verbalmente o con gestos)
  - Entre sus recursos (lo que puede) y sus actos (lo que hace)
  - El desconocimiento, que hay detrás de lo que el paciente dice (confrontación didáctica)

Confrontación

- Una enfermera pregunta a una paciente:

- ¿Hay algo que te preocupe?

Y la paciente responde:

- No nada, (con lágrimas en los ojos)

- Me dices que no te preocupa nada , pero me lo dices con lágrimas en los ojos…

Confrontación

- No tiene como objetivo poner evidencia al ayudado, sino hacerle consciente de sus incoherencia para avanzar en encontrar la solución al conflicto que tiene.
- No es un juicio, ni un ataque
- La confrontación no es a la persona, sino a lo que dice, a sus incongruencias.

Confrontación

- Un joven desea irse a trabajar a un país de habla inglesa y ve la necesidad de estudiar inglés. Los meses pasan y no ha iniciado los estudios…
- *Me dices que quieres ir a Inglaterra, pero han pasado ya 8 meses y no has elaborado ningún plan para aprender inglés.*

Confrontación

- Solo se puede realizar cuando ya se ha establecido un clima de confianza mutua, un vínculo, sino, puede ser vivida como una agresión y conducir al ayudado a una resistencia, a ponerse a la defensiva o incluso a la agresividad.
- **Una confrontación sin acogida, es una agresión.**
- **¡¡No debe ser un juicio o un ataque!!**

Confrontación

- La confrontación bien hecha es difícil.
- El mayor riesgo es que se haga de forma prematura

Confrontación

- Debe surgir del deseo honesto de ayudar al otro y no de descargar sobre el otro nuestras tensiones o frustraciones
- Debe ser respetuosa y delicada.
- No tiene carácter beligerante, sino de aclaración y de ayuda

Ayudar a pensar

- EL ARTE DE PREGUNTAR

EL ARTE DE PREGUNTAR

- Preguntamos para
  - Recoger información
  - Generar dudas
  - Invitar a la reflexión

Ayudar a pensar

- Mejor preguntas abiertas:
  - Exploratorias
  - Ayudan a la reflexión de sentimientos y pensamientos
  - No condicionan la respuesta
  - El ayudado da la información que desea y omite otra:

    ¿Cómo te encuentras hoy?

Ayudar a pensar

- Preguntas cerradas.
  - Recogen información específica
  - Respuestas de Sí o No
  - Poco margen para la respuesta:

    ¿Hoy estás mejor?

Ayudar a pensar

- Preguntar observando
- Que no parezca un interrogatorio
- Preguntar las cosas una por una
- Evitar preguntas irónicas, sobre todo al principio
- Preguntas delicadas inciciar con un comentario amortiguador:

¿Algunas personas muy desesperadas piensan que es mejor quitarse la vida, qué opinas tú de eso?

Asertividad

- Es una habilidad social de comunicación que nos permite expresar de manera abierta y honesta nuestros propios puntos de vista, manifestando que entendemos la opinion del otro.
- **Es el punto medio entre la pasividad y al agresividad**

Asertividad

- Se realiza desde los mensajes yo
  - Yo creo que…
  - En mi opinión…
  - Yo lo veo así…
- Evitando los mensajes tú:
  - Lo que a ti te pasa es…
  - Tú siempre tienes que ser…
  - Tú mucho decir, pero en el fondo…

¡¡ Gracias !!