

EMPATÍA Y RESPUESTA EMPÁTICA. NECESIDAD DE FORMACIÓN PARA LA COMUNICACIÓN DEL PERSONAL SOCIOSANITARIO

López, E; Bermejo, JC; Vicente, F.; Villaceros, M.
 Centro San Camilo, Tres Cantos, Madrid

INTRODUCCIÓN

En el ámbito de los Cuidados Paliativos el counselling se utiliza para acompañar a las personas a afrontar constructivamente los momentos críticos a los que se enfrentan. Una de las herramientas clave para generar una atmosfera de entendimiento mutuo es la empatía, actitud que facilita el proceso de relación de ayuda.

No obstante, no es lo mismo ser empático que ofrecer respuestas empáticas, adecuadas al nivel de conflicto que se plantea. Esto requiere de una cierta capacitación para no caer en errores de concepto que, entre otras cosas, pueden llevar al desgaste profesional

OBJETIVO

El objetivo del estudio fue el análisis de la relación entre los niveles de empatía y el número de respuestas empáticas ofrecidas por estudiantes trabajadores del ámbito sociosanitario ante situaciones de conflicto planteadas por los usuarios.

MATERIAL Y METODO

Participantes: dos promociones consecutivas de estudiantes de un máster de counselling .

Responden: 43 personas (previo al inicio de la formación).

Rol profesional: ámbito sociosanitario (psicólogo, enfermero, terapeuta ocupacional y asistente espiritual).

MATERIAL Y METODO

Instrumentos: cuestionario auto-cumplimentado:

- *Interpersonal Reactivity Index (IRI)*; mide nivel de empatía definida como reacción del individuo a las experiencias que observa en otros en 4 dimensiones
- *Identificación de Respuesta Espontánea (IRE)*; tipo de respuesta (empática, juicio, interpretativa, apoyo-consuelo, investigación, solución de problema) utilizada espontáneamente ante situaciones de conflicto del ámbito sociosanitario.

Ejemplo de situación de conflicto planteada en IRE:

Mujer de 34 años. Va a ser intervenida de un cáncer de mama: "Me han dicho que el jueves que viene me operarán. Quiero que todo pase pronto, aunque temo no querer mirarme luego al espejo".

Respuestas: Marcar una y sólo una.

1. *Tú descansa. Estás en muy buenas manos, confía en los médicos. Haz lo que ellos digan y nadie notará nada después.*
2. *Te preocupa tu aspecto porque das más importancia a lo que los demás puedan pensar, pero eso no es lo más importante.*
3. *¿El cirujano ya te ha explicado en qué consiste la intervención y las posibilidades que hay para mantener un buen aspecto?*
4. *Te preocupa cuál será tu aspecto después de la operación y cómo te verán los demás.*
5. *No tengas miedo, María. El tiempo te va a ayudar a hacer las paces con tu nuevo aspecto.*
6. *Te preocupas más de tu aspecto que de tu salud y eso no te conviene en este momento. Sé valiente*

RESULTADOS

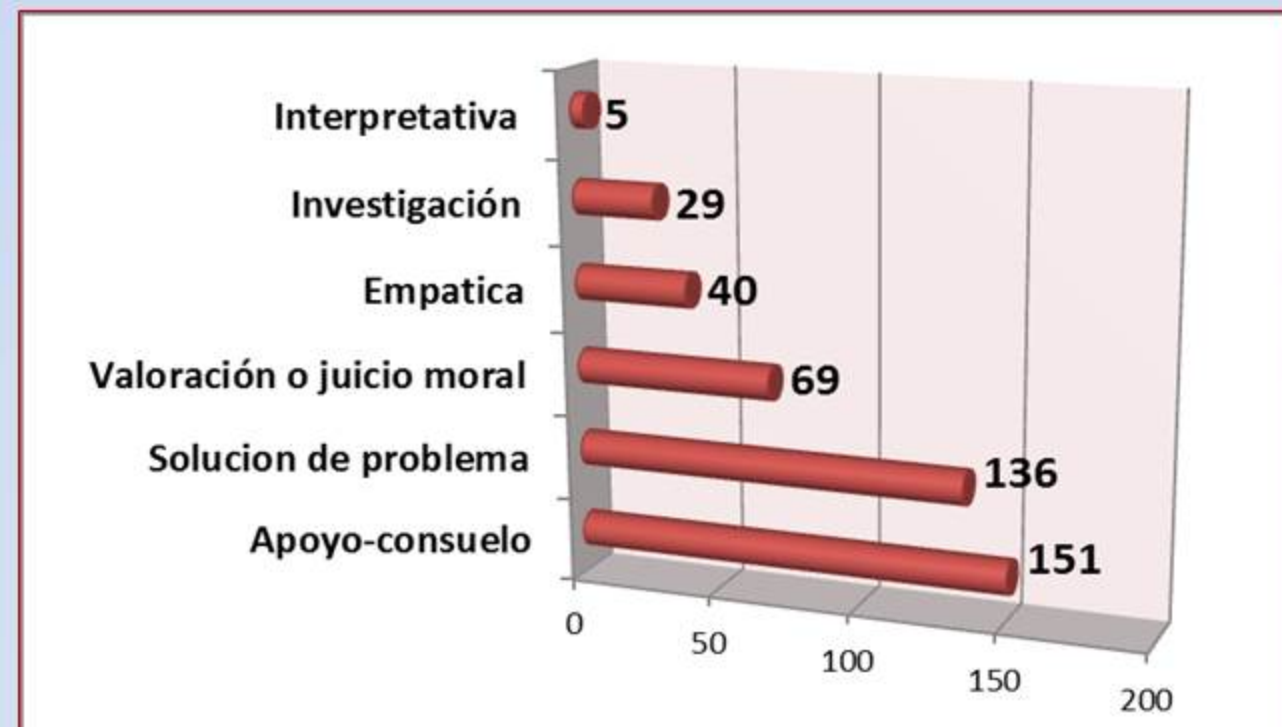
Interpersonal Reactivity Index (IRI)

Nivel de empatía= 3,2 (sobre 5 puntos).
 Fiabilidad: alfa de Cronbach = 0,732

	Total IRI	Perspective taking	Fantasy	Empathic concern	Personal distress
Media	77,72	11,52	21,57	27,45	17,16
Media/ ítem	3,2	3,8	3,1	3,9	2,5
Mediana	76,5	11	20	27	16,5
Desv. típ.	10,07	1,87	5,267	2,63	5,17
Mínimo	55	8	14	19	8
Máximo	98	15	35	33	29

Identificación de Respuesta Espontánea (IRE)

(Nº de respuestas de cada estilo sobre 430 totales)



Relación entre niveles de empatía (IRI) y nº de respuestas empáticas (IRE)

No existió correlación significativa; la respuesta empática se debe de aprender y ejercitar para poder utilizarla en situación de conflicto. A medida que aumentan las respuestas empáticas disminuyen significativamente las de apoyo consuelo ($r=-,657$; $p<0,001$) y las de solución de problema ($r=-,472$; $p<0,001$).

CONCLUSIONES

Dado que está ampliamente documentado el uso de la respuesta empática como herramienta para la relación de ayuda, constatamos la necesidad de formación en counselling para poder ponerla en práctica. **Aunque el perfil empático de los estudiantes es adecuado, la respuesta empática no es la primera opción de respuesta que eligen ante situaciones de conflicto.** El uso más extendido entre los estudiantes es el de las respuestas de tipo apoyo – consuelo y solución de problema.