

Intervenció en situacions de crisi: Relació d'ajuda



Olga Prieto Prieto

Barcelona, 3 de desembre de 2008



Avis legal

Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement 3.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, sense cap restricció sempre que se'n citi el titular dels drets (Generalitat de Catalunya, Departament de Justícia). La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/es/legalcode.ca>.



Generalitat de Catalunya
Departament de Justícia
Centre d'Estudis Jurídics
i Formació Especialitzada

INTERVENIR EN CRISIS RELACIÓN DE AYUDA

CONCEPTO

- Necesidad de estar cerca y **saber ofrecer apoyo a las personas que se encuentran en situaciones de sufrimiento**, ya sea por enfermedad, accidente, por la muerte repentina de un familiar etc. y la importancia que tiene el **sentirse acompañado en aquellas situaciones de crisis**.
- **La relación de ayuda es toda aquella relación en la que al menos una de las partes intenta promover en el otro el desarrollo, la maduración y la capacidad de funcionar mejor y enfrentar la vida de manera más adecuada.**
- **Es un intercambio humano en el que se debe potenciar: las capacidades del paciente para superar el problema** (ayudarlo a **mobilizar sus propios recursos**), la posibilidad de afrontar y plantear otras maneras posibles para un mismo problema (estimular la capacidad creativa) y entablar una buena comunicación entre el paciente y el sanitario.
- Siguiendo a Carl Rogers, podríamos definir: **"La relación de ayuda es aquella en la que uno de los participantes intenta hacer surgir, de una o ambas partes, una mejor apreciación de los recursos latentes del individuo, y un uso más funcional de éstos"**.
- Una de las metáforas usadas para representar el concepto de relación de ayuda es la que la relaciona con **"caminar juntos"**.

INTERVENIR EN CRISIS RELACIÓN DE AYUDA

OBJETIVOS EN LAS RELACIONES DE AYUDA pueden ser:

1. ser capaz de **expresar** miedos , sentimientos y necesidades.
 2. **fomentar** que sea la propia persona afectada la que **alcance sus conclusiones**.
 3. **potenciar la autoestima**
 4. intentar diferenciar entre **diferentes valores** espirituales, culturales, familiares etc.,
 5. **resolver** dudas o problemas que surjan.
 6. **procurar** que el afectado esté en todo momento **acompañado**.
- En las *situaciones de emergencia o catástrofe*, los afectados **necesitan que sus dudas sean resueltas y escuchadas**. Al responder a sus preguntas, hay que tener en cuenta la nueva situación de enfrentamiento en la que se encuentra la persona. **Si no resolvemos sus dudas puede que la persona nunca vuelva a realizarlas cerrándose en sí mismo y dificultando el proceso de comunicación**.

INTERVENIR EN CRISIS RELACIÓN DE AYUDA

EL ESTILO CENTRADO EN LA PERSONA

Diferentes dimensiones a las que tenemos que prestar atención en una relación de ayuda a una persona. Ver y tratar a la persona como un todo, es decir, poder ver a la persona en sus diferentes áreas vitales.

- **La dimensión corporal**
- **La dimensión intelectual**
- **La dimensión afectiva**
- **La dimensión social**

INTERVENIR EN CRISIS RELACIÓN DE AYUDA

COMUNICACIÓN EN LA RELACIÓN DE AYUDA

1. *LA REFORMULACIÓN (RESPUESTA EMPÁTICA)*
2. *LA INTERPRETACIÓN*
3. *LA CONFRONTACIÓN*
4. *LA PERSONALIZACIÓN*

INTERVENIR EN CRISIS RELACIÓN DE AYUDA

FASES EN LA RELACIÓN DE AYUDA.

Entendida la relación de ayuda como un **proceso de intercambio**, en el cual tanto el ayudante como el ayudado tienen una serie de funciones o tareas específicas que realizar, *podemos establecer una serie de fases para la mejor comprensión de este continuo en el proceso de la relación de ayuda.*

Primera fase: Orientar y acoger a la persona.

Segunda fase: Identificación del problema, comprensión y confrontación.

Tercera fase: Iniciación del plan de acción.

INTERVENIR EN CRISIS

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

- Sin duda la comunicación –**verbal y no verbal**– es la **herramienta más útil** y poderosa que tiene el psicólogo para trabajar en los **momento de crisis**.
- En contra de lo que muchos piensan, comunicarse, al menos de forma eficaz, no es un acto natural que no **necesita aprenderse**.
- El acto de comunicarse conlleva una serie de **habilidades** que es necesario conocer y dominar, lo que se consigue con **práctica**.
- Aunque existen numerosas **habilidades**, las más interesantes a la hora de enfrentarse a una persona que ha de ser rescatada o cuando debemos trabajar los sentimientos de un familiar que acaba de enterarse del fallecimiento de un ser querido son las siguientes:
 1. **Escucha activa.**
 2. **Empatizar.**
 3. **Resumir.**
 4. **Acuerdo parcial.**
 5. **Dar información útil.**
 6. **Ayudar a pensar.**
 7. **Elegir el lugar y el momento apropiado y preparar la situación.**

INTERVENIR EN CRISIS

1. LA ESCUCHA ACTIVA

- Escuchar significa, **mostrar una atención física a la persona y psicológica al contenido y la emoción que expresa**.
- Ser escuchados **es una necesidad** del ser humano y más aún cuando nos encontramos en un **momento de tensión**. Es misión del profesional hacerle ver a quien tiene enfrente que es escuchado. Para ello podemos servirnos de claves verbales y posturales.
- Costas y López (1991) enumeran una serie de **claves para realizar esta escucha**:
 1. **Sin acudir con juicio previo o predisposiciones.**
 2. **Observando** lo que dice y cómo lo dice.
 3. Asumiendo una **postura activa**.
 4. Manteniendo **contacto visual**.
 5. Realizando **gestos** que indiquen que se está escuchando.
 6. Tomando **notas, si procede**.
 7. Produciendo **indicadores verbales** para el que habla (“uh-uh”, “ya”, “lo entiendo”).
 8. **Resistiendo las distracciones externas** (ruidos, llamadas de teléfono, etc.) e **internas** (preocupaciones, pensar en lo que voy a contestar, etc.).
 9. **NO INTERRUPIR AL QUE HABLA**
 10. **No rechazar lo que la otra persona siente.**
 11. **No acudir con “soluciones” preestablecidas.**

INTERVENIR EN CRISIS

Glendlin (1991) habla de *escuchar absoluto* y propone una serie de **estrategias** para ser eficaces a la hora de escuchar:

- formar **una o dos frases** que lleguen al significado que la persona quería transmitir.
- **Usar las palabras de la persona** para aquellos temas de contenido más delicado.
- **Solicita aclaración** de aquellas cosas que no hayas entendido, pero no lo hagas de forma absoluta (“no he entendido nada”).

De forma similar, Carkhuff (Alemany, 1984) aconseja una serie de **destrezas** al escuchar:

- **Preguntarse** inmediatamente antes de escuchar qué **beneficios sacará el hablante de ser escuchado**.
- Captar el **contenido esencial** de lo escuchado: qué, quién, cómo, cuándo,...
- **Suspender los juicios personales**.
- No caer en distracciones.
- Atender al **tono emocional**.

Respecto a la **comunicación no verbal** Roji (1996) aconseja **que se eviten**:

- Conductas como el **contacto visual infrecuente**.
- La **posición del cuerpo** en ángulo de 45º respecto a la persona tratada.
- Mantener el cuerpo echado hacia atrás.
- Cruzar las piernas en dirección opuesta al interlocutor.
- Cruzar los brazos sobre el pecho.

INTERVENIR EN CRISIS

2. EMPATIZAR

- Como dice Parada (1996) “no se trata de mostrar alegría. Ni siquiera de ser simpáticos. Simplemente que somos **capaces de ponernos en su lugar**”.
- Empatizar significa partir de la idea de que **todos tenemos una razón para actuar o sentir como lo hacemos**. Ello no debe confundirse con estar de acuerdo con esa postura. Uno puede pensar que si alguien le está pegando a su hijo tendrá un motivo, lo que no quiere decir que deba consentirlo.
- Usando una expresión muy popular, empatizar significa “meterse en el pellejo de otro”
- El **proceso por el que llegamos a empatizar** con el otro y se lo hacemos ver, empieza **observando sus expresiones faciales, el tono de su lenguaje y lo que nos dice con su cuerpo**. Esto nos sirve para **identificar sus sentimientos** para adoptar una actitud semejante. Mantén el contacto ocular y utiliza expresiones que reflejen tu empatía (“Entiendo lo que sientes”, “Noto que...”). Estas expresiones deben de huir de formulismos, utiliza tus propias palabras y calla antes de usar frases sin sentirlas, usando un tono monótono.

INTERVENIR EN CRISIS

3. RESUMIR

- Esta habilidad nos servirá para hacerle ver a nuestro interlocutor que lo estamos escuchando y comprendiendo. Además **podemos usarlo para finalizar, sin ser cortantes, una conversación “interminable”** en la que la persona repite una y otra vez la misma idea.
- Para ello utilizaremos expresiones como: “Si no te he entendido mal...”, “Entonces lo que quieres decir es...”.

4. ACUERDO PARCIAL

- Algunos llamarán a esta habilidad “dar su brazo a torcer”, pero la connotación negativa de esta expresión no refleja lo apropiado de reconocer los propios errores o la capacidad de ser flexibles. Bien utilizado, el acuerdo parcial puede ser un **arma para llevar al interlocutor al punto donde queríamos mientras el piensa que nos ha llevado al suyo**. Las frases que van a servirnos para expresar este acuerdo parcial serán del tipo:
“Es posible que..., pero...”
“Quizás me haya equivocado, aun así...”

INTERVENIR EN CRISIS

5. DAR INFORMACIÓN ÚTIL

- En los primeros momentos de la intervención que tuvieron los psicólogos durante la catástrofe aérea de Melilla ocurrida en septiembre de 1998, la ayuda más demandada por los familiares de las víctimas y con la que consiguieron **reducir la ansiedad** de aquellos momentos fue la de **proporcionar información útil**: dónde podían dirigirse, dónde alojarse, dónde se encontraba el tanatorio, cuándo iban a recibir más información, cuándo podían llevarse los restos de sus seres queridos.
- Una información es útil cuando es positiva, específica, oportuna y orientada al presente y al futuro (Costas y López, 1991).
- Hay que **indicar qué se debe hacer y qué se espera que no se haga**, también hay que sugerir formas de mejorar lo que está fallando.

INTERVENIR EN CRISIS

6. AYUDAR A PENSAR

- Esta habilidad nos será de utilidad en muy diversos momentos: cuando hay que **socorrer a una persona en situación peligrosa**, cuando llegue el momento de realizar un análisis de lo sucedido para **paliar el pensamiento “tremendista”** sobre el hecho acaecido.
- Se trata de “ser socráticos”, de **proporcionar pistas, pero dejar que sea el interlocutor quien presente la solución.**
- Para ello realizaremos **preguntas sobre la naturaleza observable, objetiva del hecho:**
 - ¿Qué ocurrió?, ¿Quiénes estabais, qué hizo cada uno...?
 - Preguntando por las consecuencias:
 - ¿Qué pasó...? y ¿Qué pasaría si...?
 - Preguntando por lo que sintió, etc.

INTERVENIR EN CRISIS

7. ELEGIR EL LUGAR Y EL MOMENTO APROPIADOS

- Todas las habilidades enumeradas hasta ahora fracasarán si las ponemos en prácticas en un momento inadecuado o en un lugar que no reúne condiciones estimulares adecuadas. Esto toma máxima importancia cuando el ambiente puede provocar el efecto dominó de otros presentes o cuando los estímulos pueden ser tan fóbicos para las personas sobre las que intentamos influir que no sea capaz de atendernos. Un cambio de lugar puede permitir al afectado el cambio de rol que necesitamos que se produzca
- Demorar la intervención nos servirá para darnos tiempo tanto a nosotros mismos como a nuestro interlocutor para apagar nuestro estado emocional.

INTERVENIR EN CRISIS

8. EL MEJOR FINAL UNA SONRISA

- Aunque pueda parecer paradójico, o tacharse de “mal gusto”, no habrá mejor ayuda que **conseguir en momentos de tanta intensidad** que al final de nuestro trabajo la persona que tengamos en frente, y nosotros mismos, esbochemos al menos **una corta sonrisa**. Ello **será indicativo** de que hemos conseguido **rebajar, aunque sea momentáneamente, la tristeza**. Además nos permite **rebajar el estrés** y para nosotros se convierte en un refuerzo de nuestro trabajo.

9. EL CONTACTO FÍSICO COMO PARTE DE LA COMUNICACIÓN

- **Quizás esta sea la comunicación más eficaz**. Echar un brazo por el hombro, sostener una mano, ofrecer un hombro donde llorar... abre nuestra comunicación, informa de que estamos disponibles y que no nos importa implicarnos. Es así de simple... y así de complicado