

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES EN LAS RELACIONES DE AYUDA PROFESIONAL

LA RELACIÓN DE AYUDA PROFESIONAL

Autoras:

Berrio-Otxoa, Kontxesi

Inza, Amaia

Lledó, María del Mar

Telletxea, Amaia



CONCEPTO DE AYUDA

AYUDA - RELACIÓN – VINCULO son tres conceptos interrelacionados en la relación asistencial y profesional.

AYUDA: asistir, cuidar, atender...

Presente en la vida cotidiana (inherente al ser humano) y profesional de trabajadores/as sociales, educadores/as sociales, farmacéuticos/as, asesores/as, enfermeros/as, médicos, etc.

Tres ideas claves dentro de su acepción (Puig i Cruells, 2008):

- Asistencia
- Provisión de recursos
- Facilitadora de procesos de cambio: capacitar para generar respuestas.

Hay que plantear la intervención profesional en la relación de ayuda desde el concepto de autoayuda, es decir, basarla en ayuda para que la persona pueda descubrir y usar los recursos personales y así dar una solución eficaz y eficiente a problemas y necesidades.

(Maños, 1998)

¿CUAL ES LA PRINCIPAL HERRAMIENTA DE TRABAJO EN UNA RELACIÓN PROFESIONAL DE AYUDA?

X

En un modelo asistencialista, la lógica PROBLEMA-RECURSO.

Ante un problema, el/la profesional ofrece la solución a la persona que busca ayuda.

X

En un modelo relacional sistémico, la lógica COMUNICACIÓN RELACIONAL Y SISTÉMICA.

Ante un problema, el objetivo es ayudar a la persona a encontrar las herramientas personales y sociales necesarias para que pueda dar respuesta a su problema.

(Ander-Egg, 1992)



**¿CUANDO
ESTABLECEMOS
RELACIONES DE AYUDA?**

**CUANDO TRABAJAMOS
CON PERSONAS... y**

En todos estos casos, el factor humano es la herramienta de las herramientas, de nuestro trabajo.

Asistimos
Hacemos prevención
Mediamos
Planificamos
Evaluamos
Promocionamos
Supervisamos
Investigamos
Dirigimos
Enseñamos

EN LAS RELACIONES DE AYUDA...

- Hacemos entrevistas,
 - Orientamos, derivamos.
 - Informamos sobre recursos.
 - Informamos sobre prestaciones.
 - Redactamos solicitudes, informes, fichas o historias clínicas y sociales.
 - Visitamos personas en domicilios.
- Realizamos sesiones de grupo.
 - Nos comunicamos telefónicamente.
 - Nos reunimos con otros-as profesionales.
 - Supervisamos prácticas.
 - Organizamos conferencias, charlas.
 - Otras acciones.

**EN TODAS ESTAS ACCIONES
CONSTRUIMOS SISTEMA
RELACIONAL Y COMUNICACIONAL,
pero, ¿cómo?**

Construyendo relaciones,
Generando enlaces (redes, sinergias),
Creando oportunidades, posibilidades, escenarios nuevos
producto del nuevo sistema surgido,
Dialogando, compartiendo, participando,
Obteniendo información y conocimiento,
Mediando,
Mostrando, señalando, creando, modificando, reforzando
valores, actitudes, pensamiento,
otras formas.

CO-CONSTRUIMOS UN SISTEMA DE AYUDA

(Hernández, 2003)

**PERO, ¿CÓMO SER EFICAZ, COMO LOGRAR LOS OBJETIVOS,
en las tareas propias de la ayuda,
a la hora de construir un sistema de ayuda?**

**PONIENDO EN JUEGO habilidades sociales
para la comunicación, activando
las nuestras y las ajenas.**

LAS HABILIDADES QUE ENTRAN EN JUEGO en la relación de ayuda SON:

Habilidades del /a persona que pide ayuda

Habilidades que surgen del nuevo sistema relacional que forman

Habilidades del /a PROFESIONAL, de la persona que ayuda

Podemos adoptar diferentes **TIPOS DE AYUDA**, en función de en qué nos centremos, cómo interaccionemos, y qué papel demos a la persona ayudada.

| | ¿En quién se centra? | Modo interacción | Papel persona ayudada |
|---------------------------------|---|---|------------------------------|
| Autoritario | En los recursos de la persona que ayuda | Dominio sumisión | Pasivo |
| Democrático | En la persona que pide ayuda | Facilitador. Implica a la persona ayudada | Activo |
| Paternalista | En la persona que pide ayuda | Directivo, protector, desconfiado | Pasivo |
| Empático y participativo | En el que pide ayuda | Facilitador. Comparte experiencias, conocimiento mutuo. | Activo |

¿Pero cómo dar un papel ACTIVO a la persona que pide ayuda?

¿Es posible adoptar un papel PASIVO?

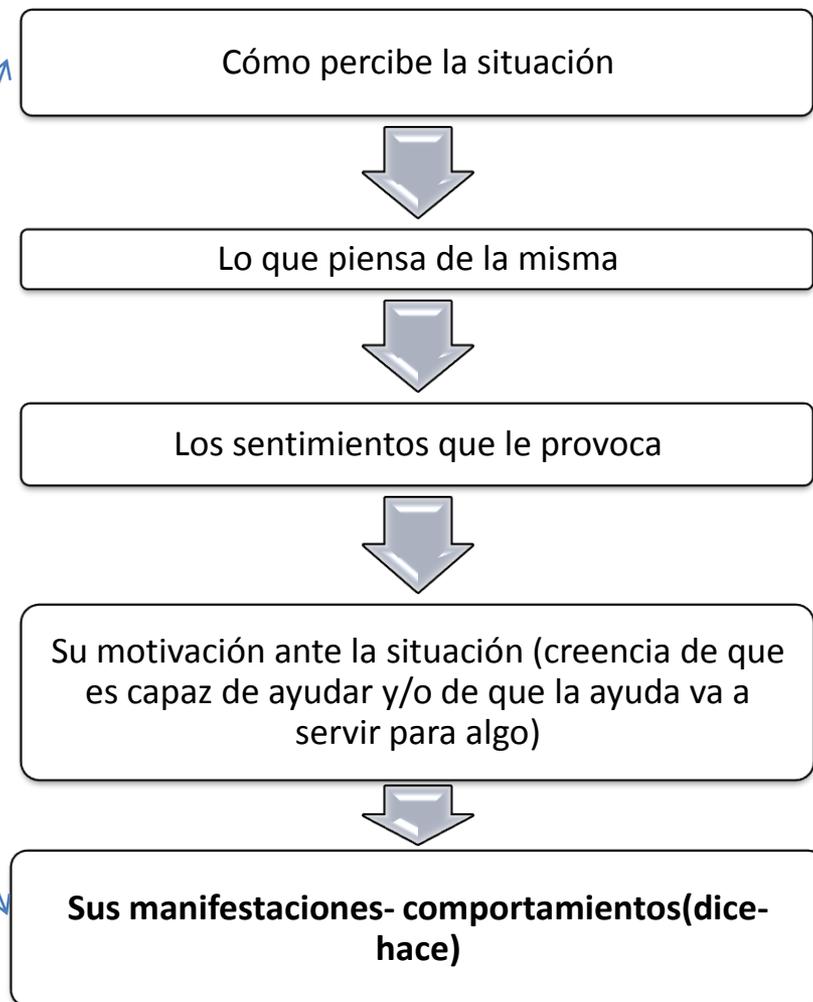
La persona ayudada...

- Siempre forma parte del sistema de ayuda, aunque adopte un papel pasivo.
- El papel pasivo no implica que se la pueda sustituir, suplantar, anular.
- El papel pasivo tendrá un significado que habrá que definir, para conocer qué función tiene, por qué se mantiene.

La PERSONA “QUE PIDE AYUDA”, aporta al proceso de ayuda:



La PERSONA “QUE AYUDA”, aporta:



(Maños, 1998)

OCW -2016 Comunicación interpersonal y habilidades sociales en las relaciones de ayuda profesional

En la comunicación en las relaciones de ayuda, se crea un **sistema relacional**, en el cual los elementos que lo componen, entran en interacción dinámica organizados en función de una finalidad.

La interacción entre la persona ayudada y la persona que ayuda, forma un sistema, es decir, un todo superior a la suma de sus partes, como un conjunto de elementos que se relacionan entre ellos y con el medio.

Será desde este sistema de ayuda desde el cual el cambio que facilite dar respuesta a lo que origina la demanda de ayuda, tendrá una potencialidad mayor.

Según la teoría general de los sistemas:

Si se establece una relación funcional y positiva con la persona que pide ayuda, en función de un buen manejo de habilidades sociales por parte de la persona que ayuda, se está interfiriendo y mejorando la capacidad de respuesta a la situación problema, aumentando las posibilidades de éxito ante el objetivo común planteado.

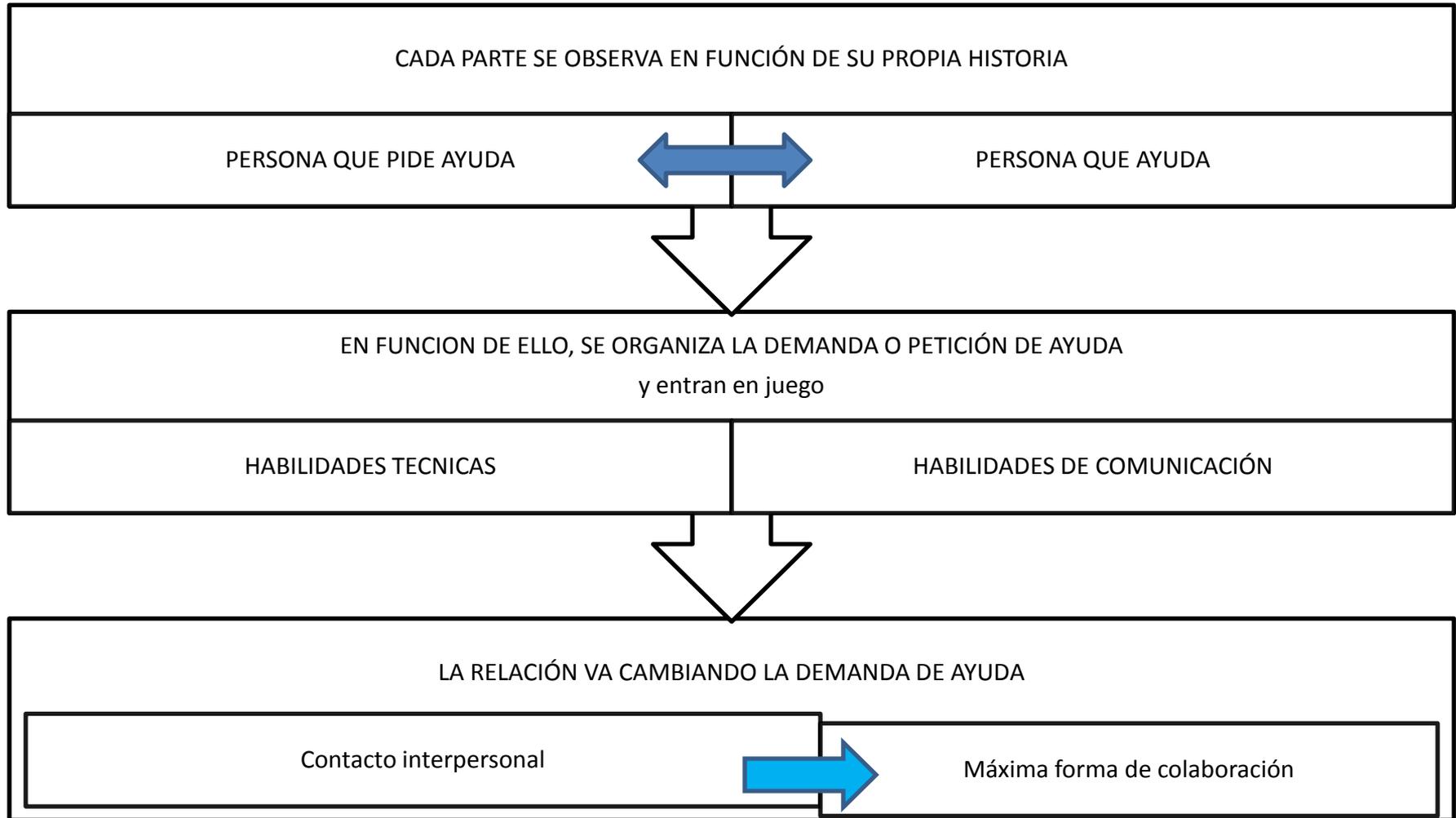
(Ortiz, 2008)

En la visión sistémica la causalidad- basada en la retroalimentación- ya no es lineal sino circular. La causa y el efecto se confunden, el efecto es también causa y la causa efecto.

Es un hecho comprobable que **EN UN SISTEMA RELACIONAL DE AYUDA**, el comportamiento de cada uno de los miembros influye en el comportamiento del otro-a.

A su vez, cualquier cambio en uno de los miembros provoca una reestructuración compleja del sistema.

En el nuevo sistema...



¿Cómo puede la relación ir cambiando la demanda de ayuda?



Desde la influencia mutua entre quien pide ayuda y quien la recibe.

¿Cómo?....

ANALIZANDO LA DEMANDA DE AYUDA:

Para ello, es importante tener en cuenta dos premisas:

1ª: La tendencia de cualquier sistema a mantenerse, a ser estable, de forma que se establezcan límites definidos en la relación con el ambiente para preservarse. Es decir, hay que prever que la persona que ayuda se encuentre con resistencia al cambio.

2ª: Todos los sistemas pueden alcanzar las metas previstas, fijadas según los objetivos, desde diferentes puntos de partida, y por diferentes caminos. La persona que ayuda ha de mostrarse abierta a descubrir posibilidades originales con la persona con la que se está relacionando.

(Zamanillo, 1983)

Qué pasa cuando la ayuda que se pide, tiene que ver con....

A. La petición de una solución a un problema:

- Se busca la reparación desde fuera: “Quiero que me cambies”
- Se delega la responsabilidad en la otra persona:
 - Cualquier intento de responsabilizarse es rechazado.
 - Exigen, realizan comentarios negativos, no creen que existan posibilidades, ocultan información.



La persona se muestra AVERIADA y busca REPARACIÓN

B. La petición de ayuda para encontrar una respuesta-solución a un problema:

- Creen en la auto-reparación.
- Se encuentran respuestas en la persona que pide ayuda.
- Lista para participar, realiza comentarios positivos, pide consejos.

La persona se muestra EN CRISIS y busca CAMBIO



El contexto profesional de cambio es el que permite dar significado a intercambios comunicacionales orientados a producir cambios en la situación problema (Lamas, 1997).

Primer paso para la ayuda a una persona en crisis:

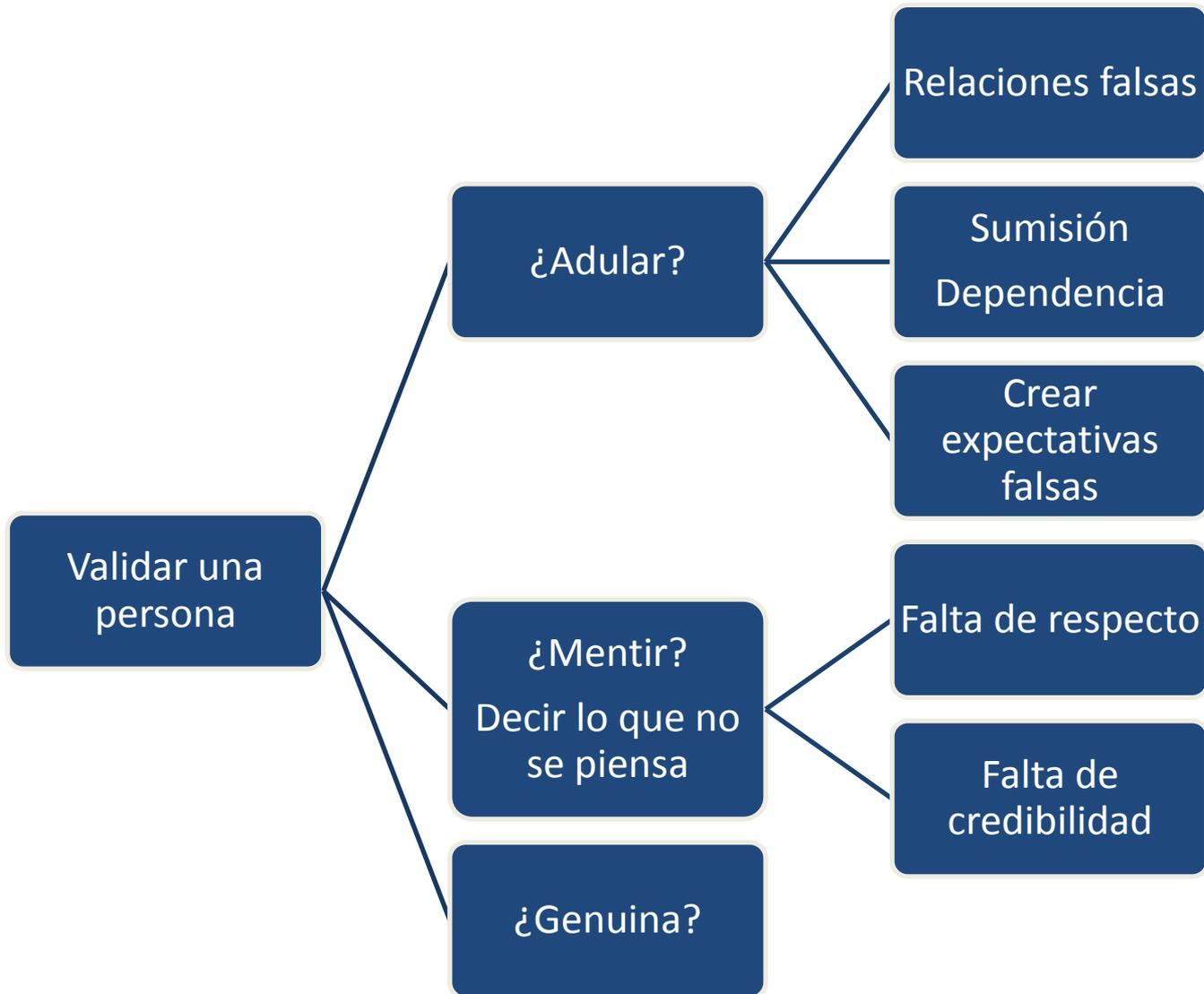
VALIDAR-la, identificar sus recursos, capacidades, potencialidades...

Segundo paso para la ayuda a una persona en crisis:

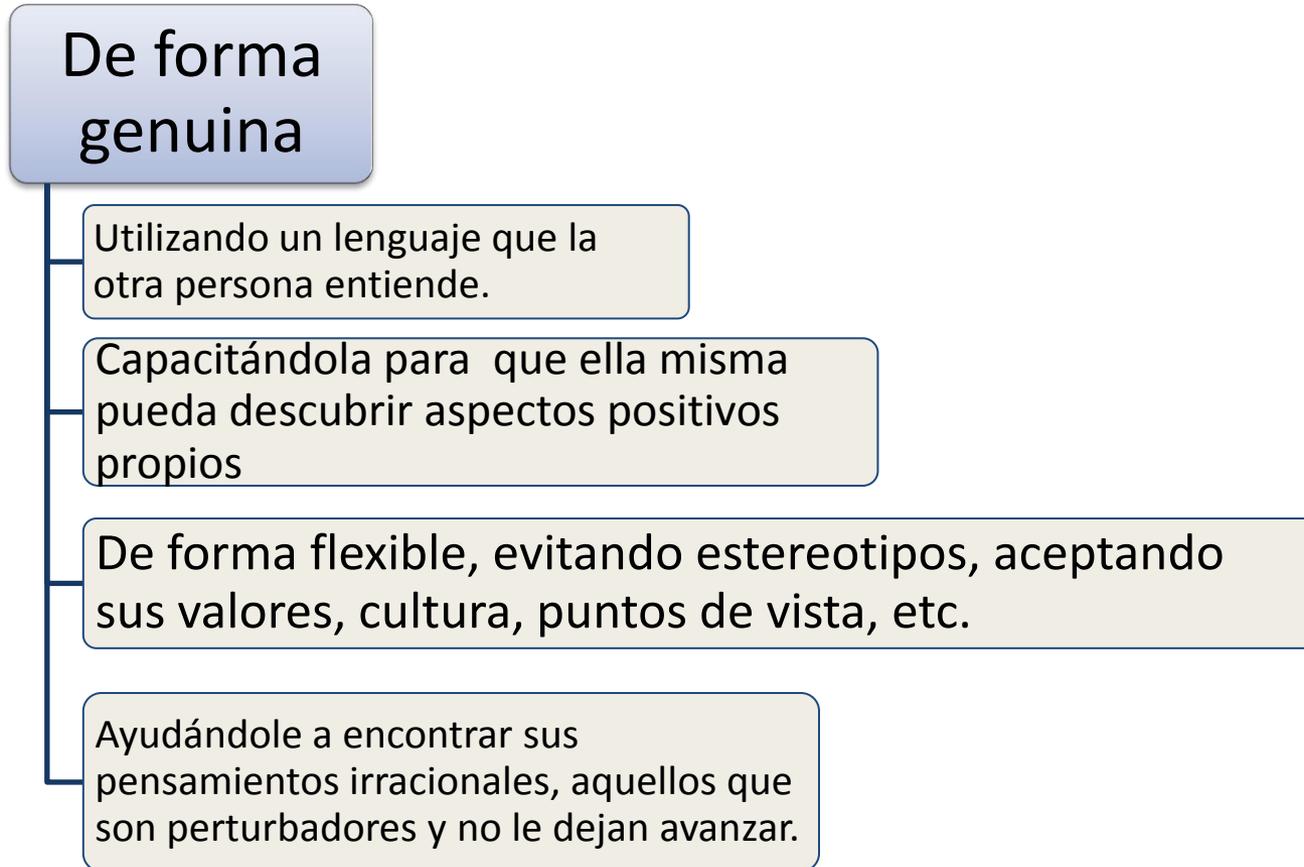
Identificar los pensamientos que no le permiten buscar soluciones, que le hacen sentirse mal, incapaz, PERTURBADORES, etc.

Tercer paso para la ayuda a una persona en crisis:

Ayudar a avanzar con objetivos concretos, a corto plazo, en el PROCESO CAMBIO.



Validar a una persona



Elementos para identificar los pensamientos perturbadores, irracionales de una persona

1. Las creencias irracionales **no son verdaderas**, no tienen ninguna base real.
2. Además suponen una **valoración exagerada de algo**. Se expresan con palabras como FATAL, HORRIBLE, DESASTROSO, INAGUANTABLE, INSOPORTABLE.
3. Se expresan en forma de **mandato en forma de deber**. No formulan deseos, ni relatividad, ni probabilidad. Lo que sería deseable, lo convertimos en DEBERÍA SER. Lo que queremos, lo convertimos en NECESIDAD. Se definen por el TENDRÍA QUE..., HABRÍA QUE..., DEBERÍA...
4. Llevan a **emociones perturbadoras**; ansiedad y apatía. La creencia racional conlleva una preocupación proporcionada.
5. **No nos dejan marcarnos objetivos**, ya que el malestar que provocan lo impide.

(Ellis, 2003)

Creencias de fondo en los pensamientos Irracionales

- Querer dar gusto a todas las personas. “Necesito que todo el mundo me quiera. No puedo decir que “no” a nadie”.
- Una persona es mala o injusta cuando se comporta mal o injustamente. “Se lo merece, no debería haber hecho eso, es una mala persona, la culpa es suya”.
- Creer o valorar como terrible que las cosas no salgan tal y como queremos . “No aguanto estar así”. Suponen pensamientos no terminados y una valoración exagerada.
- Creer que debo estar nerviosa porque la situación es incierta o peligrosa. “Sólo las personas tontas, no se preocupan. A mí no se me quita de la cabeza, no puedo pensar en otra cosa”.
- Creer que no tengo ningún valor, si no soy totalmente competente o adecuada y con éxito permanente.
- Creer que debe haber una solución perfecta para el problema. Si la solución no es perfecta, no sirve. “Esto no, esto tampoco, permanezco con el problema porque no hay una solución perfecta”.

- Creer que el mundo debería ser más justo y ecuánime. “¿Cómo me puede pasar esto a mi? No es justo”.
- Creer que debo estar a gusto todo el tiempo. “Es demasiado duro, no lo soporto, no lo aguanto”.
- Creer que una situación me va a volver loca, es inaguantable.
- Es mejor evitar las dificultades que afrontarlas (“¿Para qué me voy a molestar, si total no me conduce a nada, no sirve para nada”).
- Necesito alguien más fuerte que yo en quien refugiarme (“No sirvo para estar solo/a. No puedo estar solo/a. Yo solo/a me muero”).
- La felicidad viene o depende de un agente externo (“Si me deja me muero”, “si pierdo el trabajo, me muero”, “él me amargo la tarde, es que me pones enferma”, “la sociedad me ha enseñado a ser así”).
- Mi pasado es la causa de mis problemas presentes, las cosas seguirán siempre siendo iguales.

Ideas nucleares

1. Conducen a la tendencia a la autoinculpación.
2. Conducen a la tendencia a “no poder soportar”.
3. Conducen a la tendencia a “no poder hacer”.
4. Conducen a afirmaciones de exigencia.
5. Conducen a confundir lo deseable con la necesidad.

Tiene como consecuencia...

1. La **AUTODENIGRACIÓN** (miedo a la desaprobación y necesidad de ser aprobado/a).
2. **INTOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN.**
3. **ACUSACIÓN Y CONDENAS A LOS/AS DEMAS.**

PAUTAS PARA EL CAMBIO COGNITIVO DESDE LA TEORIA RACIONAL EMOTIVA

- Distinguir entre ideas racionales e irracionales para valorar los hechos.
- Cambiar ideas irracionales por racionales:
 - VERDADERAS. Los hechos empíricamente demostrables, consistentes con la realidad y en sí mismos.
 - NO ABSOLUTISTAS; expresan deseo, preferencia, reflejan una filosofía de preferencias, pero no de exigencia.
 - “Desearía, me gustaría...”
 - “No soy dogmático/a”.
 - RELATIVISTAS, CONDICIONADAS a las circunstancias.

Las ideas racionales tienen como resultado una emoción moderada. Nunca perturbadora.

- Una excitación moderada, un miedo o ansiedad moderados, pueden ser útiles para solucionar un problema.

Ayudan a obtener objetivos y metas personales

Minimiza los conflictos

Ayuda a la relación y al desarrollo personal.

Bibliografía

- Ander-Egg, Ezequiel (1992). *Introducción al Trabajo Social*. Madrid: Siglo XXI.
- Caballo, V. (1998). *Manual de técnicas de terapia de conducta y modificación de conducta*. Madrid: Siglo XXI.
- Ellis, A. (2003). *Manual de Terapia Racional Emotiva*. Bilbao: Editorial Desclée de Brouwer.
- Escartín, M.J. (2004). “Familias multi problemáticas y servicios sociales” en *Bits: Boletín Informativo Trabajo Social*, nº 6. Recuperado de <http://www.uclm.es/bits/sumario/28.asp>
- Hernández, A. (2008). *Guía docente y apuntes de modelos de intervención en Trabajo Social*. Granada: Educori.
- Lamas, C. (1997). “Los primeros contactos”, en Coletti, M. y Linares, J.L. (compiladores). *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multi-problemática. La experiencia de Ciutat Vella*. Barcelona: Paidós Terapia Familiar.
- Madrid, J. (2005). *Los procesos de la relación de ayuda*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Maños, Q. (1998). “La relación de ayuda como técnica interactiva” en *Educación social, Revista de Intervención Socioeducativa*, nº 10: 10-28.
- Ortiz, D. (2008). *La terapia familiar sistémica*. Quito: Abya-Yala/UPS. Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/6096>
- Puig de Cruells, C. (2008). La intervención social: más allá del recurso y más cerca del vínculo, en *Revista de Servicios Sociales y política social*, nº 82: 9-27.
- Zamanillo, T. (1983). Un enfoque sistémico para la intervención en crisis en el Trabajo Social, en *Cuadernos de Trabajo social*, nº 6: 119-136.