



Práctica 26. Errores más frecuentes de un-a profesional de la ayuda relacionados con el concepto de empatía

| COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES EN LAS RELACIONES DE AYUDA PROFESIONAL | | |
|--|--|---|
| Tema: EMPATIA | | |
| Competencia implicada | C5: Capacidad de establecer una relación empática con otras personas. | |
| Resultado de aprendizaje esperado | R12: Comprende las dificultades de establecer una relación empática profesional. R13: Estima el valor de la empatía en la práctica profesional. | |
| OBJETIVOS PEDAGOGICOS | ACTIVIDADES/METODOLOGIA | RECURSOS |
| Identificar los errores de empatía más comunes en las relaciones de ayuda. Reflexionar sobre la importancia de la empatía en las relaciones de ayuda. Identificar recursos para mejorar la relación empática con otras personas. | <p>Se presentan 4 situaciones ante las cuales se han de determinar los errores de empatía que se han producido.</p> <p>Para ello, se facilitan 10 errores comunes a los procesos relacionales profesionales de ayuda.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Convertir la entrevista en <u>interrogatorio</u> 2. <u>Hacer juicios críticos</u> (evitar términos como manipulador/a, irracional, inmaduro/a, histérico/a, rígido/a, inadecuado/a, controlador/a, etc.: "Vamos a intentar trabajar juntos para ver si usted llega a ser capaz de..."). 3. <u>Aceptar toda responsabilidad en el trabajo social</u> (dar el teléfono particular, o llevar al/a usuaria en el propio coche, prestar dinero). El/a profesional es la que guía su vida y a la que le corresponde tomar decisiones. <ol style="list-style-type: none"> a. <u>Dar consejos</u> (puede dar muchos problemas y suele ser inútil). b. <u>Proponer objetivos no suscitados por el/a usuaria</u> (sugerir normalidad, salud: no indagar las dificultades de la persona). c. <u>Ofrecer falsas seguridades</u> (ocultar o suavizar un mal pronóstico, asegurar resultados en un plazo dado, vaticinar determinados acontecimientos favorables o minimizar la probabilidad de que ocurran no deseados). 4. <u>Respuesta desde uno/a mismo/a y no desde el rol profesional</u> (el/la profesional no está exento/a de tener emociones que le provoquen la terapia, pero deberá controlar que le muevan a actuar). <ol style="list-style-type: none"> a. <u>Preguntas inapropiadas e irrelevantes</u> (dónde | <p>Ficha de trabajo.</p> <p>Ficha de apoyo.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>ha pasado las vacaciones, a quién ha votado en las elecciones).</p> <p>b. <u>Uso inadecuado del humor</u> (puede herir o trivializar el sentimiento del otro/a).</p> <p>c. <u>Mostrarse erróneamente pudoroso o pedir buenas maneras</u> (los temas íntimos no hay por qué excluirlos)</p> <p>d. <u>Minimizar</u> (cambiar molestia por dolor, discusión por pelea, enfado por odio).</p> <p>e. <u>Usar fuera de tiempo del consuelo o tranquilizar</u> (impide compartir los sentimientos y no poder trabajarlos, generalmente se hace por pena o piedad, o porque reaviva las propias angustias; recordar a alguien que ha perdido un familiar, que hay otras cosas en la vida; pedir confianza en la vida a una persona en situación terminal).</p> <p>f. <u>Realizar autorrevelaciones inapropiadas</u> (comentarios sobre los sentimientos, pensamientos e historia personal del/a profesional que coarten la expresión del/a usuaria, ya que otros pueden ser reveladores); "...que me va a contar, sé muy bien lo que es..."</p> <p>5. <u>Pasar por alto emociones</u> (centrarse en detalles que dejen pasar por alto las emociones, explorar soluciones antes de haber explorado soluciones al problema).</p> <p>6. <u>No personalizar</u> (son comentarios generales sobre el paro, la muerte, las enfermedades mentales, la cárcel, los hombres, las mujeres, los/as adolescentes, los/as maestros/as, etc.).</p> <p>7. <u>Realizar intervenciones prematuras</u> (hacer interpretaciones antes de que llegue el momento para ser aceptadas).</p> <p>8. <u>Abrumar con excesiva información</u> (medir la capacidad de recibir información, ya que está condicionada por el estado emocional, la persona no ha de tener la vida o la identidad amenazada, etc., ya que la capacidad de carga emocional es limitada)</p> <p>9. <u>Dejar pasar por alto comentarios negativos</u> sobre la ayuda o el/a profesional de la intervención social.</p> <p>10. <u>Perder el foco</u> (una persona que se encuentra mal, se puede mostrar muy dispersa, puede saltar de un tema a otro, por lo que no hay que actuar como si nada pasara y dejar que</p> | |
|--|--|--|

| | | |
|--|-----------------------------|--|
| | la sesión pierda el rumbo). | |
|--|-----------------------------|--|

Ficha de trabajo:

Caso 1: Juana es una mujer de 35 años, madre de dos niños de 5 y 3 años, que es derivada con un diagnóstico de trastorno depresivo-ansioso, por el servicio de oncología por un cáncer de mama.

- No soporto la idea de que esto pueda salir mal.
- Profesional: ¡No piense en esto mujer! Está en manos de los mejores oncólogos, verá como todo sale bien.
- No puedo evitarlo, tengo mucho miedo.
- Profesional: Con eso no gana nada, tiene que ser optimista, hacer lo que le digan los médicos.
- Lo intento, pero no me lo puedo quitar de la cabeza.
- Profesional: Tiene que hacer por distraerse, salir más, vaya al video club y aproveche para ver películas.

¿Qué errores ha cometido?

¿Cómo podrían repercutir?

¿Cuáles podrían ser respuestas alternativas?

Caso 2. Francisca es una mujer de 31 años que consulta por un cuadro depresivo tres meses después de haber tenido su primera hija.

- A veces no me importa nada. ¡Nada! Ni siquiera la niña. El viernes vi el reloj... y sabía que le tocaba la toma, pero como no lloraba, me la salté...
- Profesional: Pero, Francisca, eso no puede ser. No puede usted dejar a una niña de tres meses sin comer.
- Ya le dije que no valgo como madre. ¡En realidad no valgo para nada!
- Profesional: Pues si es así no me va a quedar más remedio que informar y valorar si usted puede continuar con su hija.
- ¡Me siento culpable!
- Profesional: La culpa no le lleva a ninguna parte.
- ¡Tengo miedo!
- Profesional: El miedo no tiene nada que ver con esto.

¿Qué posibles errores ha cometido?

¿Cómo podrían estos errores repercutir en el proceso de ayuda?

¿Cuáles podrían ser respuestas alternativas?

Caso 3. Javi es un chico de aspecto punk. Lleva el pelo pintado de colores llamativos, y está anillado en muchas partes del cuerpo. En la cara lleva un anillo en la aleta nasal y un pincho en la barbilla. Acude al/a trabajadora social.

- Me siento muy cansado y eso que no tengo trabajo, no hago nada.
- Profesional: Claro, ya me imagino, estarás de marcha todo el fin de semana.
- No, de verdad. Es que me siento muy flojo...
- Profesional: Si pretendes que con excusas, yo me vaya a mover por ti, mientras tú estás todo el día tirado, viendo la tele o de marcha, ¡lo tienes claro! ¿Qué tomas?

- *Lo normal.*
- *Profesional: Porros, cocaína, y todo eso... Pues ya puedes empezar a dejarlo, si quieres que trabajemos juntos. Tú sabes los problemas que te pueden traer...*

¿Qué posibles errores se han cometido?

¿Cómo podrían estos errores repercutir en el proceso de intervención?

¿Cuáles podrían ser respuestas alternativas?

Caso 4. En una habitación del hospital, María comenta que está aterrada de volver a casa. No sabe cómo se va a poder organizar después de la operación de cadera. Teme no poder volver a andar, y ser una carga para otros/as vecinas.

- *Estoy aterrorizada.*
- *Profesional: Venga, mujer, si es una operación sencilla, y el postoperatorio es muy fácil. Yo te aseguro que de aquí sales andando.*
- *¿De verdad? ¿Está segura? Me tranquiliza oírlo...*
- *Profesional: ¿Pero por qué te pones así? ¿Te han dado algún tranquilizante?*
- *No, y si no puedo volver a andar.*
- *Profesional: ¿Y si aceptas que, a veces, las cosas salen mal y que puedes acabar en una silla de ruedas, cómo te organizarías...?*
- *No sé, no sé, ahora no puedo pensar en ello...*

¿Qué posibles errores se han cometido?

¿Cómo podrían estos errores repercutir en el proceso de intervención?

¿Cuáles podrían ser respuestas alternativas?

Ficha de apoyo:

En esta ficha, encontrarás posibles respuestas a las preguntas realizadas en los casos anteriores.

Caso 1: Juana

¿Qué errores ha cometido?

- Dar falsas esperanzas y seguridades, no prestar atención a ciertas situaciones.
- Dar consejos. Uso fuera de tiempo del consejo.
- Pasar por alto situaciones.
- Minimizar.
- Proponer objetivos no suscitados por la usuaria.
- Pasar por alto emociones

¿Cómo podrían repercutir?

- Al darle esperanzas, puede crear falsas expectativas y la persona se puede sentir como alguien a quién no se ha tenido en cuenta. Provocar inseguridad.
- Los consejos pueden ser inútiles y generar problemas en la relación.
- Seguir con su tristeza e indefensión.

¿Cuáles podrían ser respuestas alternativas?

- Dar importancia a su sentimiento de preocupación.
- Individualizar la intervención.
- Ofrecer puntos de apoyo.
- Confrontar pensamientos irracionales.

Caso 2. Francisca

¿Qué posibles errores ha cometido?

- Dureza en la expresión, realizar juicios críticos.
- Perder el foco.
- Pasar por alto emociones.
- Abrumar con excesiva información.
- Uso inadecuado del humor.
- Dejar pasar por alto comentarios negativos sobre la ayuda.

¿Cómo podrían estos errores repercutir en el proceso de ayuda?

- Desanimando a la persona, hacerle sentir incómoda, insegura, ninguneada, y hará que pierda la confianza en la trabajadora social.
- Puede provocar que la persona no intente buscar soluciones a su situación.

¿Cuáles podrían ser respuestas alternativas?

- Mostrar interés por sus miedos. Contrarrestar sus pensamientos negativos. Utilizar la técnica de validación.
- Validar. Empoderar.
- Confrontar pensamientos irracionales.

Caso 3. Javi

¿Qué posibles errores se han cometido?

- Hacer juicios críticos, estereotipados.
- Preguntas inapropiadas e irrelevantes.
- Preguntas irrelevantes
- Pasar por alto las emociones.
- Perder el foco.
- Expresiones agresivas.
- Uso inadecuado del humor.
- Intervenciones generadoras prematuras (interpretaciones antes de tiempo).

¿Cómo podrían estos errores repercutir en el proceso de intervención?

- Puede poner a la persona a la defensiva, y perder el foco de interés. Hacerle sentirse ninguneado, perdiendo la confianza, sentirse incómodo y solo.
- Que se rompa la relación con el profesional.

¿Cuáles podrían ser respuestas alternativas?

- Realizar preguntas que permitan entender cognitiva y afectivamente la situación.
- Interesarse por su estado, sus planes y perspectivas.
- Confrontar pensamientos irracionales. Validar.

Caso 4. María

¿Qué posibles errores se han cometido?

- Ofrecer falsas esperanzas y seguridades.
- Preguntas inapropiadas.
- Perder el foco.
- Pasar por alto emociones.
- Intervenciones generadoras prematuras (interpretaciones antes de tiempo).
- Uso fuera de tiempo del consuelo, tranquilizar.

¿Cómo podrían estos errores repercutir en el proceso de intervención?

- Crear falsas expectativas. La persona puede sentir que no es importante, que no se respeta su sentimiento de preocupación. Se puede sentir ninguneado.
- Preocuparla más de lo que ya está.

¿Cuáles podrían ser respuestas alternativas?

- Dar importancia a lo que dice y a cómo se siente.
- Validar. Empoderar.
- Confrontar pensamientos irracionales.