



Práctica 30. Retroalimentación

| COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES EN LAS RELACIONES DE AYUDA PROFESIONAL | | |
|---|--|------------------|
| Tema: ESCUCHA ACTIVA | | |
| Competencia implicada | C5: Capacidad de aplicar, de forma consciente e intencionada, estrategias de escucha activa. | |
| Resultado de aprendizaje esperado | R 15: Comprende el feedback como técnica que facilita las relaciones de ayuda. | |
| 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>La actividad consiste en realizar una retroalimentación positiva y efectiva a los/as protagonistas de una situación familiar conflictiva.</p> <p>Para ello, te proponemos que sigas los siguientes criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realiza el feedback o retroalimentación, desde una cultura de mejora, más que de evaluación. Por ello, piensa en cómo tu aportación puede contribuir a una mejora relacional, de la tarea, etc., según el objetivo del sistema que habéis construido entre el/la interlocutor/a y tú. Piensa en que ha de ser una ayuda, no sólo para ti. 2. Realiza una devolución crítica de una conducta, sin identificar conducta con persona. Cuanto más se especifique sobre que se está tratando, menos a la defensiva se pondrá la persona. Concreta la conducta o aspectos de ella. 3. Procura describir tus opiniones, sentimientos, más que realizar una evaluación en términos de bueno-malo, bien-mal, etc. 4. No intentes imponer tus opiniones. 5. Comprueba que la otra persona ha entendido tu retroalimentación. <p>La actividad consiste en seguir las siguientes instrucciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Haz un resumen del problema, sin realizar ninguna interpretación, ni realizar ningún juicio. 2. Haz preguntas para comprobar que has entendido. 3. Da tu opinión sobre alguna cuestión sobre la que | Ficha de trabajo |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>estés de acuerdo.</p> <p>4. Da tu opinión sobre una cuestión concreta sobre la que no estés de acuerdo, sin imponer tu ideas y comprobando que se entiende tu aportación.</p> <p>5. Piensa en una frase que anime a las personas que tienen el problema, sin adular, sin crear falsas expectativas.</p> <p>6. Piensa en una frase de aceptación de una situación que se plantea en la situación.</p> <p>7. Piensa en una frase conciliadora.</p> | |
|--|---|--|

Ficha de trabajo:

Eres un/a compañera de trabajo de otra profesional que te cuenta lo que le ha pasado con Juana, una usuaria 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, en dónde le atienden de un cáncer de mama.

Tu compañero/a te relata cómo esta paciente ella le comenta que no soporta la idea de que su tratamiento le pueda salir mal y el miedo que tiene a no poder atender a sus hijos, a morir, etc. Tu compañero/a presume de cómo el/ella le ha quitado esta idea de la cabeza, diciéndole que no se le ocurra pensar en ello, que en su ciudad están los/as mejores oncólogos/as del país y ofreciéndole la posibilidad de ir al cine como forma para distraerse.

Esta actitud de tu compañero/a es frecuente, trata a las personas de manera superficial, sin acercarse a los problemas, y sin afrontarlos. La mayoría de sus usuarios/as abandona el servicio por su falta de profesionalidad.

Te proponemos que hagas un resumen de lo que está pasando, sin realizar ninguna interpretación, ni juicio de valor.

Confirma que él realmente piensa en que los/as oncólogos de la ciudad son los/as mejores profesionales del país. Confirma que le ha mandado al cine directamente o como un decir, sin más.

Pregúntale, cómo se siente delante de estas personas, pregúntale si a nivel personal ha vivido situaciones parecidas. Pregúntale, si cuándo vuelve a casa, puede desconectar del trabajo, etc.

Refuérzale sobre alguna cuestión sobre la que estés de acuerdo; "Tus intentos de que la gente se encuentre mejor, son realmente plausibles y estimables".

Propónle un cambio de su conducta, por ejemplo, que pregunte y escuche en qué consiste la enfermedad de la usuaria, en qué estadio está, qué le ha dicho el médico.

Cuando el feedback propone un cambio de conducta, se ha de dirigir a un aspecto concreto de la misma.