

## RELACION DE AYUDA Y ACCION SOCIAL

### *Counselling*

Universidad de Málaga, 13 de febrero de 2014

Máster en intervención social (9:00-12:00 hs.)

El seminario presentará el significado de la relación de ayuda/*counselling* inspirado en el modelo humanista, aplicado a la intervención social, y que contribuye a dar eficacia al deseo de ayudarnos en medio de las dificultades.

#### **Objetivos:**

- Conocer el modelo no directivo y centrado en la persona de relación de ayuda o *counselling*.
- Presentar las actitudes básicas para la relación de ayuda: la triada rogeriana.
- Indicar y adiestrarse en las habilidades para la relación de ayuda.

#### **Contenidos:**

- Qué es la relación de ayuda.
- Estilos a desaprender en las relaciones de ayuda.
- Actitudes y habilidades para la relación de ayuda según el modelo del *counselling*.

#### **Metodología:**

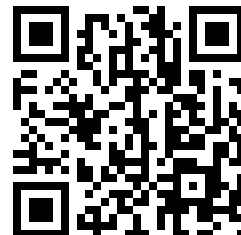
Presentación de contenidos, análisis de diálogos de ayuda, ejercicios de introspección, participación activa.

#### **Ponente:**

José Carlos Bermejo, director del Centro de Humanización de la Salud y del Centro Asistencial San Camilo de Tres Cantos, doctor en teología pastoral sanitaria, máster en bioética y en *counselling*, director del máster en *counselling*, del posgrado en duelo, del posgrado en humanización y el de gestión de centros y servicios sociales.

Curriculum más ampliado en: [www.josecarlosbermejo.es](http://www.josecarlosbermejo.es)

[www.humanizar.es](http://www.humanizar.es)



## DEJAME MORIR EN PAZ

*Carmen es una señora de 87 años, que padece la enfermedad de Paget, una patología de los huesos, degenerativa, que le produce unos dolores tremendos en la espalda. Lleva mucho tiempo sin poder moverse de la cama debido a esos dolores.*

- E.1 ¡Hola, Carmen! ¿Cómo estás hoy?
- C.1 Mal. Muy mal. No soporto más los dolores. No puedo más.
- E.2 Carmen, te voy a sacar sangre para una analítica.
- C.2 Por favor te lo pido: no me hagáis más perrerías. Estoy muy cansada. Dejarme morir en paz.
- E.3 Carmen, es por tu bien...
- C.3 No quiero más sufrimiento. ¿Te parece poco lo que llevo pasado?
- E.4 Los médicos creen que hay que hacértela.
- C.4 No, por favor. No me hagas más. Tú precisamente, que me conoces... Sabes lo que he sufrido durante estos años. Déjame ya...
- E.5 (No podía casi hablar, el nudo que tenía en la garganta impedía expresarme. Le saqué sangre y salí de la habitación. Al rato volví para ponerle una sonda nasogástrica. Los médicos lo habían ordenado.)  
Carmen, tengo que ponerte una sonda. Me cuesta hacerlo. Lo siento, pero la necesitas y tengo que hacerlo. (Mientras se la ponía, intenté contener mis sentimientos, pero mis ojos se humedecieron. Con mis palabras intentaba animarla diciendo que ella lo estaba haciendo muy bien y que a mí me estaba resultando muy fácil).
- C.5 Me estoy muriendo. ¿Por qué no me dejáis? Estoy preparada.
- E.6 No digas eso. Nadie sabe el tiempo que te queda.
- C.6 Sí lo sabéis. No me engañes. Sabes que no puedo aguantar días...
- E.7 Las dos sabemos cuántas situaciones difíciles has superado: un infarto, una pancreatitis aguda, neumonías...
- C.7 Sí, es verdad, pero antes tenía fuerzas. Ya no me quedan.
- E.8 (Se me empañaron de nuevo los ojos. Ella lo percibió.)
- C.8 (Cogiéndome la mano) La única satisfacción que tengo es teneros a vosotras...
- E.9 Tienes mucho dolor, ¿verdad?
- C.9 Sí, quitarme estos dolores y dejarme. Quiero morir ya.
- E.10 Voy a ponerte un calmante y ya verás cómo descansas.
- C.10 Yo quiero otro descanso. Es el único descanso que deseo.
- E.11 Ahora vengo... (Voy a por el calmante. A la vuelta me dice:)
- C.11 Ana, cuida mucho a tus hijos. Quiero que los veas crecer, que seáis muy felices y cuida mucho tu espalda, que no tengas que pasar este sufrimiento que estoy pasando yo.
- E.12 Lo haré, de verdad.

(Carmen murió esa misma tarde)

*Ejercicio de identificación de la respuesta espontánea*  
**ACCION SOCIAL**

Casos: (para el animador).

- 1.- Mujer de 20 años, soltera, embarazada. Sus padres le han echado de casa.  
*"Preferiría morirme antes de continuar así. ¿Qué habré hecho yo a Dios...!"*
- 2.- Anciana deprimida, ingresada en una Residencia de Ancianos.  
*"Me siento sola. Me dicen que descanse. Nadie me mira. Hace un par de años que estoy aquí. Mis hijos ya no vienen a verme; son unos hipócritas: ya no quieren saber nada de mí."*
- 3.- Transeúnte de 28 años. Lleva 4 años viviendo en la calle. Tiene problemas de adicción al alcohol. Actualmente en proceso de reinserción.  
*"Mi familia no quiere saber nada de mí. Pero, ¿sabe? no les culpo. Les hice mucho daño"*.
- 4.- Mujer de 40 años. Tiene al marido en paro de larga duración, cinco hijos menores de edad, con una orden de desahucio.  
*"Ya no sé qué hacer. He ido a muchos sitios, pero nadie me quiere ayudar. ¿Qué voy a hacer si me tiran del piso? ¿A dónde voy a ir con cinco hijos?"*
- 5.- Argelino de 27 años. En los últimos 6 meses no ha conseguido ningún trabajo.  
*"Yo siempre busco trabajo, pero nada. No pensaba que fuera tan difícil vivir en España"*.
- 6.- Enfermo de Sida de 25 años en fase terminal, ingresado en el hospital. Va a entrar en una de las casas de acogida que Cáritas tiene para ellos.  
*"A esa casa? ¿Por qué me llevan allí? ¿Tan mal estoy que me voy a morir?"*
- 7.- Hombre de 60 años, con cirrosis hepática como consecuencia del abuso del alcohol. Mientras presenta sus dificultades por estar en paro, dice:  
*"El caso es que cuando rezo a Dios me parece que está lejos. He sido un buen cristiano pero he hecho esto de malo... ¿Seré quizás un poco egoísta?"*
- 8.- Mujer de 62 años. Tiene a su marido enfermo.  
*"Mi marido ha trabajado siempre. Ahora el doctor dice que tiene un cáncer. Tiene solamente 60 años... Mis hijos lo saben, pero no quieren que yo se lo diga para mantener su ánimo. Yo no sé qué hacer."*
- 9.- Mujer de 50 años. Sigue un curso de formación integral para mujeres marginadas.  
*"Mi marido quiere divorciarse. El cree que así seremos más felices. También yo lo creo. Me he sacrificado mucho en estos últimos 10 años."*
- 10.- Joven de 21 años, 4 años en la cárcel.  
*"No me dan permiso de salida. Siempre me dicen: "falta de confianza". No he dado positivo en los análisis, no tengo parte, no entiendo lo que quieren hacer conmigo"*.

## ***RESPUESTAS POSIBLES***

### **Acción social**

#### **Caso 1.**

- 1.- Animo. Descansa un poco y verás cómo mañana estarás mejor. Lo que tienes que hacer es hablar cuanto antes con tus padres.
- 2.- No te desanimes. Lo que te pasa es que no comprendes a tus padres porque ellos tienen sus motivos para sentirse así.
- 3.- ¿Tus padres te han dado alguna explicación?
- 4.- Estás desanimada. Crees que no te mereces tanto sufrimiento.
- 5.- Mira... ahora estas cosas no son como antes: ya verás como en unas semanas todo se arreglará.
- 6.- ¡Venga! Esto no es más que la consecuencia de lo que te ha pasado. Tú podrías haberlo evitado.

#### **Caso 2.**

- 1.- Animo, señora: no hay que desmoralizarse. Todavía hay gente que le quiere, estoy seguro.
- 2.- Dos años en este centro le han separado de su gente y eso trae sus consecuencias. Por desgracia sucede con frecuencia a la gente en sus condiciones.
- 3.- Usted debería estar más tiempo con los otros enfermos. ¿Por qué no charla con sus compañeras un poco más?
- 4.- Usted no ha tenido nunca verdaderos amigos. Pero no es llorando como se arreglan las cosas, ¿no le parece?
- 5.- Se siente abandonada, incluso de los que más quiere. Debe ser difícil para usted soportar una situación así.
- 6.- Ya hace tiempo que está usted aquí. ¿Quiere que hablemos de ello?

#### **Caso 3.**

- 1.- Ahora todo lo ves difícil, pero ya verás cómo si tú quieres, con tiempo y esfuerzo se solucionará todo.
- 2.- ¿A qué te refieres cuando dices que les hiciste mucho daño?
- 3.- Dices que hiciste daño a tu familia con tu comportamiento y te entristece creer que ya no puedes hacer nada por remediarlo.
- 4.- No te preocupes por eso. Cuando hayas conseguido superar tu adicción al alcohol y te sientas más seguro de ti mismo, contactaremos con tu familia.
- 5.- Tu familia no quiere saber de ti porque bebiendo es difícil que se sientan bien en relación contigo.
- 6.- Estás siendo muy duro y pesimista pensando así. Lo único que haces es castigarte a ti mismo.

#### **Caso 4.**

- 1.- No sabes qué hacer y te preocupa el futuro de tus hijos. Te gustaría que alguien te ayudara, ¿verdad?.
- 2.- Vamos a ir por partes, ¿desde cuándo no has pagado?

**Religiosos Camilos**

- 3.- Usted está muy nerviosa y cree que nadie le quiere ayudar, pero quizá es que la solución que espera encontrar sea imposible.
- 4.- Procure tranquilizarse y calmarse. Ya verá cómo todo tiene arreglo.
- 5.- Tal vez ustedes no pensaron suficientemente lo de meterse en un préstamo y ahora están pagando las consecuencias lógicas.
- 6.- Creo que lo primero que tienes que hacer es hablar con el banco para ver si les podemos persuadir y demoran el pago. Eso daría un poco de tiempo para estudiar todas las posibilidades.

**Caso 5.**

- 1.- Claro, con la situación de crisis es difícil encontrar trabajo. A ti, por ser extranjero te resulta más difícil.
- 2.- ¿Cuánto tiempo llevas sin trabajar?
- 3.- No digas eso. Tienes que ser fuerte, ya verás cómo todo se soluciona.
- 4.- Estás cansado de tanto buscar. Has gastado tiempo y esfuerzo sin obtener resultados.
- 5.- Creo que deberías cambiar de actitud y seguir luchando. Te estás dando por vencido y así no arreglarás nada.
- 6.- Aunque sea difícil, tienes que seguir buscando. Tienes que insistir en las cooperativas.

**Caso 6.**

- 1.- Estás sacando conclusiones precipitadas y eso no es bueno para tu estado de ánimo.
- 2.- Lo primero que tienes que hacer es tranquilizarte un poco y si tienes algunas dudas sobre tu enfermedad, debes hablar con el médico. Eso te ayudará.
- 3.- ¡No, hombre, no! Ya verás cómo allí estarás mejor. Estarás rodeado de gente que te cuidará y se preocupará por ti.
- 4.- Saber que vas allí te produce miedo porque tus experiencias en centros anteriores han sido negativas.
- 5.- Te veo preocupado al ir a esta casa porque te hace pensar en lo avanzada que puede estar tu enfermedad y crees que aquello es para los que se están muriendo.
- 6.- ¿Qué informaciones tienes tú de esta casa?

**Caso 7.**

- 1.- Esfuércese en cambiar su modo de rezar y por corregir su comportamiento. Ya verá como así todo le irá mejor.
- 2.- Está usted pasando un período de dificultad. Son muchos los factores que están en juego. En sus sentimientos influye también su condición social.
- 3.- Es posible que usted no haya aprendido todavía a rezar bien. Son pocos los que saben rezar como se debe. Además, la oración tendría que estar de acuerdo con su vida.
- 4.- Dice que ha hecho algo mal. ¿Cuándo reza usted?
- 5.- Es una experiencia molesta para usted sentir a Dios tan lejano, sentirse tan aislado y vacío.
- 6.- Cualquier cosa que haya podido hacer usted, Dios le ama y está cerca de usted.

### **Caso 8.**

- 1.- Es duro asumir el estado de su marido, y usted no está segura de que sea el caso de decírselo a él.
- 2.- ¿Por qué no consulta al médico sobre esto?
- 3.- Usted se siente indecisa entre el parecer de los hijos y el suyo.
- 4.- Sus hijos tendrían que pensar que un hombre tiene el derecho de ser informado de su estado de salud cuando corre serios peligros.
- 5.- ¿Sabe cuánto tiempo le da el médico todavía?
- 6.- Es una prueba dura, pero ya verá como encontrará la solución justa en el corazón de esposa. No se angustie tanto.

### **Caso 9.**

- 1.- ¡Venga, mujer! Quizá tu marido estaba un poco harto cuando te lo dijo. Seguro que todo no ha sido malo con él. Deja que pase un poco de tiempo y verás cómo todo no es tan negro.
- 2.- Creo que los problemas económicos han influido en vuestra relación. Tú también quieres divorciarte porque no te has parado a pensar en las consecuencias.
- 3.- Si quieres, yo puedo hablar con tu marido para intentar arreglar la situación.
- 4.- Te sientes defraudada por tu marido ¿verdad?
- 5.- ¿Discutís mucho últimamente?
- 6.- ¿No cree que son un poco egoístas los dos? En el matrimonio hay que saberse perdonar en muchas cosas...

### **Caso 10**

- 1.- ¿Cuántas veces has pedido permiso y te lo han denegado?
- 2.- No entiendes los motivos por los que no te dan el permiso porque tu conducta dices que es normal.
- 3.- Te lo estás tomando muy a pecho. Aquí las cosas van despacio y tú no tienes paciencia.
- 4.- No pierdas el ánimo. Estas cosas son difíciles, pero como tu comportamiento es bueno, acabarán dándotelo. Hay otros muchos que tampoco salen.
- 5.- Creo que deberías hablar con el psicólogo y contarle todo lo que me estás diciendo. El puede ayudarte.
- 6.- Probablemente hay alguna cosa que no te han querido decir y por eso no te dan los permisos.

## Identificación de la respuesta espontánea

Escribir en cada recuadro el número de la respuesta marcada.

Caso 1	Caso 2	Caso 3	Caso 4	Caso 5	Caso 6	Caso 7	Caso 8	Caso 9	Caso 10

Hacer la propia gráfica marcando con un círculo los números puestos en los cuadros de arriba.

	Caso 1	Caso 2	Caso 3	Caso 4	Caso 5	Caso 6	Caso 7	Caso 8	Caso 9	Caso 10
<b>A</b>	6	4	6	3	5	1	3	4	6	3
<b>B</b>	2	2	5	5	1	4	2	3	2	6
<b>C</b>	5	1	1	4	3	3	6	6	1	4
<b>D</b>	3	6	2	2	2	6	4	5	5	1
<b>E</b>	1	3	4	6	6	2	1	2	3	5
<b>F</b>	4	5	3	1	4	5	5	1	4	2

### CLAVE

	Puntuación	Tipo respuesta	Estilo dominante
Respuesta <b>A</b>			
Respuesta <b>B</b>			
Respuesta <b>C</b>			
Respuesta <b>D</b>			
Respuesta <b>E</b>			
Respuesta <b>F</b>			

**A - Respuesta de valoración o juicio moral.** Consiste en expresar la propia opinión en cuanto al mérito, la utilidad o moralidad de cuanto el ayudado comunica. De forma más o menos directiva el agente indica al ayudado cómo debería comportarse. El agente relaciona, pues, la situación expuesta con valores morales considerados válidos para él mismo. Este tipo de respuesta puede hacer sentirse al otro en desigualdad moral, en inferioridad, y producir sentimientos de inhibición, culpa, rebelión, disimulo o angustia.

**B - Respuesta interpretativa.** Al usarla, el ayudante pone el acento en un aspecto del conjunto de los mensajes recibidos y lo interpreta a partir de la propia teoría, indicando cómo debería ser considerado dicho aspecto. Este tipo de respuesta produce la sensación de haber sido mal entendido y puede provocar desinterés, irritación o resistencia al ver que su experiencia es leída con criterios distintos a los propios.

**C - Respuesta de apoyo-consuelo.** El ayudante intenta animar haciendo alusión a una experiencia común o minimizando la importancia de la situación invitando a desdramatizar. Es una actitud materna o paternalista que favorece en el ayudado la regresión y la dependencia o bien el rechazo al ser tratado con piedad. Tiende a minimizar su reacción presentándola como desproporcionada al problema o injustificada. Se intenta animar, pero todo se queda en una solidaridad emocional o en palabras optimistas pronunciadas sin demasiada convicción.

**D - Respuesta de investigación.** Con este tipo de respuesta el ayudante tiende a hacer preguntas para obtener más datos y profundizar en la situación expuesta por el ayudado. Si bien este tipo de intervenciones es necesario, siempre que las preguntas sean abiertas, si el diálogo está hecho de preguntas, se convierte en un interrogatorio más que en una conversación de relación de ayuda.

**E - Respuesta de tipo "solución del problema".** Consiste en proponer al otro una idea o resolución para salir inmediatamente de la situación, indicándole el método, el camino, dándole consejos de carácter definitivo que pondrían fin a su problema y, quizás, también a la conversación. Muchas veces, pues, no es una solución responsable del sujeto y, por tanto, no le satisface, o bien le crea una especie de obligación a adoptarla.

**F- Respuesta empática.** La actitud de comprensión empática se concreta inicialmente mediante la escucha activa. Se comunica también mediante la reformulación de cuanto el ayudante ha comprendido de lo que el otro está viviendo y comunica para verificar que ha sido recibido y entendido bien. Esto tiene importancia especialmente cuando lo que nos comunica el otro es su experiencia interior, sus sentimientos. La respuesta de tipo empático es, probablemente, la menos natural y la menos espontánea de las respuestas indicadas. Al que no tiene experiencia, le puede parecer inútil o perjudicial o inadecuada para continuar el diálogo. Pero analizándolo bien, la respuesta empática es el resultado de un proceso activo que requiere una gran atención. Supone concentrarse intensamente en el ayudado, en lo que dice y en lo que no dice, poniéndose en su lugar para ver las cosas desde su punto de vista.

Naturalmente, *la necesidad de educarse en el arte de usar respuestas empáticas no tiene como objetivo último no hacer un prudente y adecuado uso de las demás respuestas. Lo importante en la relación de ayuda con la persona que sufre no es hacer uso únicamente de un tipo de respuestas, sino aumentar el número de respuestas empáticas* porque de este modo se comunica comprensión de manera más eficaz y se acompaña al ayudado en una actitud de acogida incondicional que le permite profundizar en su situación y apropiarse de ella, tomando conciencia de su naturaleza como persona que vive una situación muy particular.



## *"Un encuentro con Luis"*

*El siguiente encuentro se desarrolla entre un transeúnte y una trabajadora social que acude por primera vez al centro de acogida.*

- A.1 Buenos días. ¿Puedo pasar? (llamando a la puerta).  
B.1 Sí, sí, pase y siéntese (me entrega una hoja).  
A.2 El presidente de la Asociación Los Angeles me entregó esta hoja y me dijo que preguntara por Tere.  
B.2 (Leo la hoja. Se trata de una hoja de derivación en la que se dice que atendamos a Luis en lo que podamos) Sí, Tere no está en este momento, pero yo le puedo atender. ¿Cómo se llama usted?  
A.3 Luis... Luis Pérez.  
B.3 Y ¿qué era lo que quería?  
A.4 Llevo poco tiempo en esta ciudad y conocí al presidente de la Asociación Los Angeles, quien me dijo que viniera aquí.  
B.4 ¿Cuánto tiempo lleva aquí?  
A.5 Una semana.  
B.5 ¿Tiene toda la documentación?  
A.6 Sí. Bueno... tengo el DNI y la tarjeta del paro.  
B.6 ¿Tiene familia?  
A.7 Sí, padre y hermanos. Me separé hace un año porque mi mujer me dejó por otro. Tengo un hijo de ocho años. Quiero trabajar y conseguir dinero para ir a la comunión, aunque no sé si me dejarán entrar.  
B.7 ¿Dónde duerme usted?  
A.8 En el albergue, pero hoy se me cumplen los tres días.  
B.8 ¿Se ha movido para buscar trabajo?  
A.9 Sí. Conozco a un señor de Tenerife que trabaja en el aeropuerto. El me va a acompañar para buscar trabajo esta tarde y no creo que me falte.  
B.9 Si le parece bien, yo puedo hablar con la trabajadora social del albergue para que le amplíen los días. Si no fuera posible, podría entrar en talleres. (Le explico en qué consiste esta segunda posibilidad).  
A.10 Yo, en realidad, lo que quiero es trabajar para ir a la comunión de mi hijo. Como esta tarde voy a buscar trabajo, si lo encuentro no habrá problemas, pero si no, dígame usted lo que tengo que hacer. Aquí ustedes me pagarían una pensión hasta que cobrara, ¿no?  
B.10 Yo lo que puedo hacer es hablar con el albergue para que le amplíen la estancia.

Se saludan despidiéndose.

## VISITA A MARIA Y FILO

*María y Filo son dos hermanas, de 90 y 88 años respectivamente, solteras, que han vivido y trabajado juntas toda la vida. Ahora viven en una residencia de ancianos y se han separado por primera vez cuando María tuvo que ser hospitalizada, diagnosticándole un posible carcinoma pancreático. Al descartar tratamiento quirúrgico, regresa a la Residencia para seguir cuidados paliativos. Cuando entro en la habitación, tras el regreso de María del hospital, Filo, que está muy preocupada, se interesa por el estado de su hermana, que está en la cama entre adormilada y comatosa.*

- E.1 Buenos días.  
F.1 Buenos días. Tenía muchas ganas de verte.  
E.2 Estarás contenta. Ya tienes aquí a tu hermana.  
F.2 Sí, pero está muy malita y yo muy preocupada.  
E.3 Ya sabes lo que le han diagnosticado en el hospital, pero no tienes que preocuparte porque ya sabes que aquí os cuidamos como si fuerais de nuestra familia.  
F.3 Ya lo sé. ¿Qué haré yo si se muere María? Me quedaré sola.  
E.4 ¡Venga, Filo! No vamos ahora a pensar en eso. Intentaremos que María se recupere lo más posible para que sigáis juntas mucho tiempo.  
F.4 ¿Pero no les han dicho que tiene algo muy malo?  
E.5 Bueno..., no nos han dicho nada seguro. A veces, por muchas pruebas que se hagan se realizan diagnósticos equivocados.  
F.5 Vosotras sois muy buenas, pero me da tanta pena verla así. Y yo me quedaré tan sola...  
E.6 Filo, tienes que tener confianza. La esperanza es lo último que se pierde.  
F.6 Ya, pero nosotras llevamos mucho tiempo juntas. No me hago a la idea de que pueda morir ya. Para mí lo es todo.  
E.7 Bueno, Filo, si piensas esas cosas no vas a conseguir nada. ¡Hay que animarse, mujer! Tú piensa que se recuperará. ¡Venga!  
F.7 Gracias. Pero no me quedo tranquila. Está muy malita y es lo único que tengo en la vida.  
E.6 Venga. No te preocupes tanto, que ya estamos nosotros para cuidar a María. Luego volveré para ver qué tal seguís. ¡Hasta luego!

*Salgo de la habitación con la satisfacción de haber disminuido la ansiedad de Filo.*

## **VISITA A MARIA Y FILO-2**

*Hemos “modificado en laboratorio” algunas respuestas intentando que éstas sean más empáticas, especialmente mediante la reformulación.*

- E.1 Buenos días.
- F.1 Buenos días. Tenía muchas ganas de verte.
- E.2 *(A suficiente distancia para que no oiga María) Me alegro de estar aquí: ¿Cómo estáis?*
- F.2 Está muy malita y yo muy preocupada.
- E.3 *Ya, ha empeorado, aunque ha vuelto a la Residencia. Te gustaría que se pusiera bien, ¿verdad?*
- F.3 ¿Qué haré yo si se muere María? Me quedaré sola.
- E.4 *Llevas mucho tiempo junto a ella. Han sido muchos años juntas. (Cogiéndola el brazo).*
- F.4 ¿Pero no les han dicho que tiene algo muy malo?
- E.5 *Sí, no está bien, ya sabes. Lo que no sabemos es cómo evolucionará.*
- F.5 Vosotras sois muy buenas, pero me da tanta pena verla así. Y yo me quedaré tan sola...
- E.6 *Ya me hago cargo, Filo, de que es duro ver a tu hermana tan delicada.*
- F.6 Nosotras llevamos mucho tiempo juntas. No me hago a la idea de que pueda morirse ya. Para mí lo es todo.
- E.7 *Has vivido siempre junto a ella ¿verdad? Lo bueno es que puedes estar con ella también ahora, que está enferma y le puedes acompañar con todo el cariño.*

*Este cambio en el estilo relacional no nos permite saber cómo habría hecho reaccionar a Filo y cómo podría haber seguido evolucionando el encuentro.*

## ELENA RECIBE A UNA SEÑORA EN LA SEDE DE CARITAS

*Estoy trabajando con unos papeles en el despacho de caritas cuando llama a la puerta una mujer de unos 35 años, a la que conozco porque nos encontramos a veces haciendo la compra. Sé que está casada y que tiene 3 hijos. Abro la puerta y nos saludamos. Veo que lleva puestas las gafas de sol, aunque el día está nublado. La noto nerviosa y entreveo los ojos llorosos. La invito a que se siente.*

- S.1 ¡Hola! ¿Qué tal?
- E.1 ¡Hola! Hacía unos días que no te veía. (La cuento que estoy haciendo un curso y que ya no coincidimos tanto porque estoy más tiempo fuera).
- S.2 Está bien. Así se aprenden cosas nuevas. Nunca está de más saber.
- E.2 Sí, tienes razón, aunque hay que estar más tiempo fuera de casa.
- S.3 Eso era lo que necesitaba yo, salir de casa. No estoy bien. Estoy un poco deprimida. (Se queda callada)
- E.3 Te noto más apagada de lo habitual pero... (Me interrumpe:)
- S.4 Es que... (silencio; inclina la cabeza y mira hacia abajo. Mira las manos). Verás... es mi marido.
- E.4 Tu marido... ¿Es que ha ocurrido algo?
- S.5 No. Ya quisiera yo. (Sigue después de un breve silencio) Verás: me he enterado de que está liado con otra mujer, que me engaña con otra. Yo mismo le pillé in fraganti. Tuve que salir corriendo y luego no pude decirle nada. (Silencio). Pero ahora necesito contárselo a alguien y desahogarme.
- E.5 Mujer, ¿pero cómo te marchaste?
- S.6 Me sentí muy mal; me sentí despreciada y utilizada. Esa es una mala mujer. Yo la conozco; es del barrio de mis suegros. Y él no tiene vergüenza. Me está avergonzando a mí, se está riendo de mí. (Comienza a sollozar).
- E.6 No llores. Tienes que plantarle cara. Pero piensa que si es su barrio de siempre a lo mejor parece ser un malentendido, y es sólo una amiga.
- S.7 Sí, si él ya la conocía. Yo también la conozco, pero no esperaba esto de él. ¿Qué le he hecho yo? (Me mira con lágrimas en los ojos).
- E.7 Si no has hablado con él, antes o después lo tendrás que hacer.
- S.8 Todavía no le he dicho nada. No se lo podría decir. Me da tanta pena...
- E.8 Yo creo que tienes que hablar con él.
- S.9 No sé cómo se lo tomaría él.
- E.9 Se lo tome como quiera, tienes que aclarar la situación.
- S.10 Sí, creo que sí, pero... ¿qué le digo? (Me mira con los ojos muy tristes.)
- E.10 Dile que te está engañando y que lo sabes todo y que así no puede seguir.

(Nos interrumpen en la oficina otros voluntarios de caritas y enseguida hace ademán de querer marcharse.)

Ven cuando quieras. Estamos aquí para lo que necesites. (Nos despedimos)

## **ELENA RECIBE A UNA SEÑORA EN LA SEDE DE CARITAS-2**

*Estoy trabajando con unos papeles en el despacho de caritas cuando llama a la puerta una mujer de unos 35 años, a la que conozco porque nos encontramos a veces haciendo la compra. Sé que está casada y que tiene 3 hijos. Abro la puerta y nos saludamos. Veo que lleva puestas las gafas de sol, aunque el día está nublado. La noto nerviosa y entreveo los ojos llorosos. La invito a que se siente.*

- S.1 ¡Hola! ¿Qué tal?
- E.1 ¡Hola! Hacía unos días que no te veía. (La cuento que estoy haciendo un curso y que ya no coincidimos tanto porque estoy más tiempo fuera).
- S.2 Está bien. Así se aprenden cosas nuevas. Nunca está de más saber.
- E.2 Sí, tienes razón. Voy y vengo, aprendo cosas y salgo de casa.
- S.3 Eso era lo que necesitaba yo, salir de casa. Ahora voy de compras, pero no estoy bien. Estoy un poco deprimida. (Se queda callada)
- E.3 Sí, te noto más apagada de lo habitual pero... (Me interrumpe:)
- S.4 Es que... (silencio; inclina la cabeza y mira hacia abajo. Mira las manos). Verás... es mi marido.
- E.4 Tu marido... ¿Es que ha ocurrido algo?
- S.5 No. Ya quisiera yo. (Sigue después de un breve silencio) Verás: me he enterado de que está liado con otra mujer, que me engaña con otra. Yo mismo le pillé en fraganti. Tuve que salir corriendo y luego no pude decirle nada. (Silencio). Pero ahora necesito contárselo a alguien y desahogarme.
- E.5 (Asiento con la cabeza sin decir nada un momento.) Un duro golpe, ¿no?
- S.6 Me sentí muy mal; me sentí despreciada y utilizada. Esa es una mala mujer. Yo la conozco; es del barrio de mis suegros. Y él no tiene vergüenza. Me está avergonzando a mí, se está riendo de mí. (Comienza a sollozar).
- E.6 No me extraña que te sientas mal. Es como una humillación para ti, ¿verdad?
- S.7 Sí, si él ya la conocía. Yo también la conozco, pero no esperaba esto de él. ¿Qué le he hecho yo? (Me mira con lágrimas en los ojos).
- E.7 Te ha chafado esta historia... Además se trata de una persona conocida. ¿Has pensado lo que puedes hacer? No te atreviste a afrontarlo en aquél momento. Ahora, ¿crees que puedes hacer algo?
- S.8 Todavía no le he dicho nada. No se lo podría decir. Me da tanta pena...
- E.8 Hablar con él de esto sería muy duro para ti, ¿no? Pero si diciéndoselo te vas a sentir mejor, quizás valga la pena. ¿Cómo lo ves?.
- S.9 No sé cómo se lo tomaría él.
- E.9 Crees que se lo tomaría mal, ¿verdad? Puede responder mal y puede servir para aclarar las cosas. Sin duda no será nada fácil.
- S.10 Sí, creo que sí, pero... ¿qué le digo? (Me mira con los ojos muy tristes. Se ha quitado las gafas).
- E.10 Me imagino que será difícil hablar de esto con él. Pero le podrías contar lo que sientes, lo que te haga sentir mejor, lo que tú creas que os puede ayudar.

*(Nos interrumpen en la oficina otros voluntarios de caritas y enseguida hace ademán de querer marcharse.)*

Ven cuando quieras. Estamos aquí para lo que necesites. (Nos despedimos)

## Acogida a una menor

La siguiente conversación tiene lugar entre una educadora del Centro de Día con Yésica, una chica de 16 años que acude por primera vez. Llega acompañada de otro joven, que desde hace meses participa en las actividades del Centro. Otro educador informa de la llegada de la menor.

- A.1 (Salgo a la puerta del despacho cuando llaman.) ¡Hola! ¿Qué tal? ¿Así que tu eres Yesica? Pasa y siéntate.
- B.1 Sí, vengo de parte de Pedro y Juan (servicios sociales).
- A.2 Ah! Sí, me dijeron que ibas a pasar por aquí. Yo soy María, una educadora, y mi compañero ya lo acabas de conocer.
- B.2 Sí, estuve hablando con él.
- A.3 ¿Cómo te va? Veo que ya conoces algún chaval del Centro.
- B.3 Sí, Sebas es amigo mío. A mí me cuesta mucho hacer relaciones.
- A.4 Y creo que tienes más conocidos aquí, porque ayer vino otro chico a decirme que sabía que ibas a empezar aquí.
- B.4 Ah, sí, Jorge va a mi colegio, y cuando lo vi ayer se lo comenté. Jorge me entiende, pero los demás...
- A.5 Bueno, ¿y qué te parece todo esto? ¿En Servicios Sociales ya te explicaron algo del funcionamiento del Centro de Día, no?
- B.5 No. Me dijeron que viniera a hablar contigo y que ya me contarías. Me siento perdida.
- A.6 Pero Sebas y Jorge sí te contarían algo, ¿no?
- B.6 Sí, me dijeron que había clase, que hacíais excursiones y todo eso... Y a mí lo de la clase me viene bien porque, sobre todo en matemáticas, voy bastante mal.
- A.7 ¿Y lo de las excursiones?
- B.7 Pues nada. Me gustan, pero... Pero todo esto me da mucho corte. A mí me cuesta mucho hacer relaciones.
- A.8 Pero bueno, ¿por qué? Si ya conoces a gente de aquí.
- B.8 Ya, pero me da vergüenza igual. No sé... yo... es que...
- A.9 Bueno, no pasa nada. Es normal. Nos pasa a todos la primera vez que llegamos a un sitio.
- B.9 Ya. De todas formas, cuando estoy con la gente... no sé, me da vergüenza. Me lo paso mal.
- A.10 Bien, pero no tienes que preocuparte. Hay más cosas que hacemos en el Centro de las que te contaron, pero ya hablamos luego de ellas. Y vemos también el local. Ahora, si no te importa, voy a tomar nota de tus datos, ¿vale?
- B.10 Vale. Me llamo Yesica. Tengo 16 años...
- A.11 (Me va dando sus datos a medida que le voy preguntando. Le cuento todo lo referente al funcionamiento del Centro). Bueno, y esto es un poco todo. ¿Qué te parece?
- B.11 Me parece muy bien.
- A.12 Y ¿cuándo te gustaría empezar? Mañana jueves es el día que tenemos taller. Si quieres aprovechar y empezar mañana...
- B.12 Vale. ¿A qué hora hay que estar aquí para el taller?
- A.13 A las cinco de la tarde, y se acaba sobre las siete.
- B.13 Pues entonces mañana a las cinco estoy aquí. Espero que no me arrepienta al final, porque a mí me da mucho corte todo esto.
- A.14 Bueno, pues entonces nos vemos mañana.
- B.14 Está bien.
- A.15 ¡Hasta mañana! Y bienvenida al Centro de Día.
- B.15 ¡Adiós! (Se ríe). Gracias. (Sale del despacho).

## UNA JOVEN ENFERMA DE SIDA

*En un fragmento de conversación de un agente de salud con una joven enferma de Sida, la cual ha empeorado con ocasión de la muerte de su hijo, podemos verificar la importancia de la personalización.*

*Después de unas frases de mutua presentación, el agente de salud sigue así, al escribir la conversación tenida con la enferma:*

- P.1 Mira: ¡estoy hecha una piltrafa! Tengo fiebre y cuando no la tengo, me viene la neuritis en todo el cuerpo y no consigo comer ni moverme... Me cuesta hablar también. Esto de la neuritis me hace polvo. No creía que estaba tan mal.
- AS.1 Verdaderamente no es fácil imaginar que esto pueda pasarnos también a nosotros.
- P.2 Sí, pero yo en la vida he arriesgado demasiado y ahora mira cómo estoy.
- AS.2 Con el riesgo nunca se sabe. Uno empieza algo y nunca sabe cómo terminará. Queda sólo la esperanza de salir bien. A veces se gana, pero otras... (Me mira con una expresión que dice claramente: "yo he perdido").
- P.3 Menos mal que me queda la esperanza de vencer más tarde.
- AS.3 Dicen que la esperanza es la última que se pierde. Es la que nos ayuda a seguir luchando. Si no hay esperanza se pierden incluso las ganas de luchar.

(SIGUE)

## UNA CONVERSACION CON JULIA

*La señora Julia tiene 59 años y vive en un barrio pobre (casas bajas, medio chabolas) de la ciudad. Al enterarse de que debe ser operada de vesícula se ha puesto en contacto con la parroquia confusa y preocupada por su situación familiar. Un miembro de cáritas se hace presente en el domicilio para conocer in situ la situación y necesidades concretas. Al llegar, la señora está acostada y se levanta para abrir. Nos sentamos en una cocina sencilla, donde se percibe un cierto desorden. La conversación procedió como sigue.*

- A.1 Buenas tardes, señora Julia. Soy Tere, de cáritas. Me han indicado que me pase para conocerla y ver cómo está.
- B.1 Sí, buenas tardes.
- A.2 ¿Qué tal se encuentra, señora Julia? He visto que se ha levantado, quizás estaba descansando...
- B.2 No, no. Estoy harta de estar en la cama... siempre aquí... no me muevo... el lunes a lo mejor me operan.
- A.3 Es duro estar mucho en la cama, no poder moverse... tengo la impresión de que está preocupada por la operación. ¿Es así?
- B.3 Mucho... tengo mucho miedo... y me queda mucho que esperar... ¡Hoy todavía es martes...!
- A.4 Y la operación es el lunes... tiene un poco de tiempo para prepararse y hacerse a la idea...! ¿Qué dice?
- B.4 Me gustaría llegar con un poco de tranquilidad, pero soy de carácter emotivo. Esperemos que todo vaya bien. Tengo mucha esperanza, aunque ahora estoy asustada y preocupada porque pienso que la operación será un poco difícil... (breve pausa). ¡Pero esta preocupación no lo es todo!
- A.5. Hay otras cosas que la preocupan...
- B.5 Es mi familia, mi marido, que desde hace años está mal... Cuando yo ingrese estará solo, tiene que tomar medicinas, pero no sabe muy bien lo que hace... (breve pausa). Estoy preocupada porque puede tomar las pastillas que no son, o que no las tome... Nunca se sabe lo que puede suceder.
- A.6 El hecho de no poder ayudar a su marido, a su familia, le hace sentirse muy apenada...
- B.6 Creo que lo que más me preocupa, hasta que no llegue la operación, es la familia. (Breve pausa) Además tengo un hijo... (Empieza a llorar, baja el tono de voz y después de secarse los ojos continúa) tengo un hijo que se droga... (llora). Es algo tremendo porque nunca pensé que en mi familia podría suceder una cosa tan terrible! (llora).
- A.7 ...tan terrible que se siente hundida sólo de pensarlo...
- B.7 Pienso en cada momento, sobre todo ahora que pienso tanto y que haría falta que estuviera bien... (breve pausa). ¿Por qué cree que me he puesto mala?... Se lo digo siempre a mi hijo: "Tú me llevas a la muerte"... "Así matas a tu madre y a tu padre".
- A.8 Veo que está muy desilusionada con su hijo... ¡esperaba mucho de él!
- B.8 ¡Justo ahora que podría ayudar a la familia...! (Pausa)
- A.9 Y en este momento de especial necesidad podía estar junto a su padre...
- B.9 Sí. ¡Eso! Tiene sólo 25 años, ha perdido el trabajo... (llora)... ¿Y cómo encontrar ahora un puesto de trabajo?... (breve pausa) De todas formas, ya le he dicho que tiene que estar con su padre, que le necesita. Tengo otra hija, pero trabaja y no



**Religiosos Camilos**

- puede estar siempre con él... (breve pausa) Pero él prefiere el bar, los amigos... (breve pausa). Por no hablar de la gente... Algunos te comprenden, otros te dicen de todo (llora)
- A.10 También la gente contribuye a aumentar su dolor...
- B.10 Algunos me dicen que le eche de casa (llora). Pero ¿cómo puede una madre echar de casa a su propio hijo, aunque se drogue?
- A.11 Le resulta muy difícil aceptar que su hijo se drogue... ¡No podía imaginárselo! Pero a la vez veo que siente mucho afecto hacia él y que desearía hacer algo para que supere su problema.
- B.11 He probado diciéndole que le preparo la maleta y se la dejo fuera de casa...Lo he intentado diciéndole que no le dejo entrar... Pero sé que no tendría la fuerza de hacerlo y todo esto se queda en palabras... A veces no sé realmente qué hacer con él... para conseguir que lo deje (llora; pausa).  
(También yo me conmuevo y para transmitir mi comprensión y mi cercanía pongo la mano en su hombro y hago gestos con la cabeza en signo de haber comprendido la situación... Luego continúa):  
Dígame... ¿estoy o no hecha polvo!?
- A.12 Por lo que me cuenta, creo que su vida, desde hace un poco de tiempo, es dura para usted y tiene momentos muy difíciles... Tengo la impresión de que quiere afrontar los problemas: el de su hijo y la atención a su marido durante su ingreso.
- B.12 Sí, quizás tendría que ser más exigente con Javier. Le tendré que poner las cosas claras y tendrá que atender a su padre como se debe. Yo siempre he trabajado... Siempre he intentado dar todo lo que mis hijos necesitaban... No los caprichos, porque a veces nos llegaba justo, y aún hoy falta lo necesario... Nunca nos ha sobrado dinero... Hemos tenido lo suficiente para vivir... Cuando algo parecía que se podía ahorrar, nos enteramos de que se droga... (llora).
- A.13 Un duro golpe,... un enemigo contra el que ahora tiene que luchar... No obstante, me gustaría que no se sintiera sola. Quiero decirle que me siento cercana a usted y quisiera transmitirle mi disponibilidad no sólo para lo que pueda servirle de ayuda ahora, durante su hospitalización, sino para ayudar a su hijo a salir de ésta. De momento veo que va a afrontar la cuestión con su hijo de cara al periodo de hospitalización. Puede que afrontarlo directamente le haga sentirse más tranquila también. Para el lunes tiene que estar relajada... Podemos mantenernos en contacto. Si necesita algo, llámenos. Después de hablar con su hijo, si lo cree oportuno, puedo venir a visitarla de nuevo.
- B.13 Vamos a ver cómo va...
- A.14 Animo, señora...
- B.14 Adiós, y perdone por mis lloros...
- A.15 No hay nada que perdonar, mujer..., y si necesita algo, estamos a su disposición. Si no hay novedad, si le parece, me pasaré antes del lunes para ver cómo están las cosas, ¿de acuerdo?
- B.15 Sí, muchas gracias.
- A.16 Adiós, señora Julia.
- B.16. Adiós, adiós.

## DESARROLLO DE LOS CONTENIDOS

Universidad de Málaga  
16 de marzo 2013

- Presentación de los objetivos, contenidos y metodología.
- Presentación de los participantes y presentación de expectativas.
  
- Arranque de contenidos:
  - o Déjame morir en paz.
  - o Competencias.
  
- Desaprender:
  - o Ejercicio respuestas espontáneas.
  - o Estilos de RA y análisis de Luis.
  - o Empatía: respuesta y escucha.
    - María y Filo.
    - Helena.
  - o Personalizar: sida y Julia.