

RESUMEN ASISTENTE CIA A CURSO **LOS DIAS 20 Y 21 DE MARZO DE 2009.**

El curso no cumplió con las expectativas, ni con los objetivos planteados en el ordinario informativo; se expusieron temas muy médicos y de nivel terciario, aun así realizo un resumen de lo que me pareció interesante compartir con el equipo, que fue un tema expuesto por el Psicólogo Miguel Cordero, del Servicio de Salud.

Elementos para el desarrollo de una entrevista con foco en la detección del Riesgo Psicosocial.

Para el buen desarrollo de una entrevista que busque detectar los riesgos biopsicosociales, se debe tener en cuenta ciertos conceptos:

- **Entrevista:** considerada el método más antiguo de la recolección de información acerca del hombre en todos sus contextos.

- **Habilidades interpersonales:** se caracterizan por

a) Escucha Activa: La escucha activa se focaliza intencionalmente en la persona que uno escucha, ya sea en un grupo o sólo dos personas, para comprender lo que se está diciendo. Como oyente, debería ser capaz de repetir en sus propias palabras lo que la otra persona haya dicho. Esto no implica estar de acuerdo con lo que el otro está diciendo, sino comprender lo que se dice.

a.1) Pasos de la Escucha Activa:

Prepárese con una actitud positiva, involucrada en la situación

- Focalice su atención en el tema
Deje de hacer cualquier actividad que estuviera realizando, que no sea relevante y concéntrese en el orador o el tema.
- Repase mentalmente lo que ya sabe sobre el tema
Organice el material por adelantado para desarrollarlo en el futuro (conferencias anteriores, programas de tv, artículos de periódicos, sitios web, experiencia previa en su propia vida, etc)

- Evite distracciones
Siéntese en un lugar apropiado cerca del orador
Evite distracciones (una ventana, ruido, etc)
- Percátese de su estado emocional
Deje las emociones en suspenso hasta más tarde o téngalas en cuenta de una manera pasiva a menos que pueda controlarlas.
- Deje de lado sus prejuicios, sus opiniones, está presente en ese lugar para aprender lo que el orador tiene para decir y no al revés

Escuche en forma activa

- Focalícese en el otro, en la persona que está comunicándole algo.
Siga y entienda a la persona que esta hablando como si estuviera en su lugar.
Escuche con sus oídos pero también con sus ojos y el resto de los sentidos.
- Preste atención a: los signos no verbales que muestre el orador
Deje que la presentación siga su curso
No se oponga o esté de acuerdo con el tema, sino deje que los pensamientos sigan su curso
- Involúcrese:
Responda en forma activa a las preguntas
Utilice su postura corporal (por ejemplo inclínese hacia adelante) y atención para demostrarle al orador su interés

b) Empatía: La empatía es la capacidad de entender los pensamientos y emociones ajenas, de ponerse en el lugar de los demás y compartir sus sentimientos.

No es necesario pasar por las mismas vivencias y experiencias para entender mejor a los que nos rodean, sino ser capaces de captar los mensajes verbales y no verbales que la otra persona nos quiere transmitir, y hacer que se sienta comprendida de manera única y especial.

b.1) ¿Cómo se desarrolla la empatía?

La empatía se da en todas las personas en mayor o menor grado.
No se trata de un don especial con el que nacemos, sino de una cualidad que podemos desarrollar y potenciar.
La capacidad para la empatía empieza a desarrollarse en la infancia.
Los padres son los que cubren las necesidades afectivas de los hijos y los que les enseñan, no solo a expresar los propios sentimientos, sino también, a descubrir y comprender los de los demás.

Si los padres no saben mostrar afecto y comprender lo que sienten y necesitan sus hijos, estos no aprenderán a expresar emociones propias y por consiguiente, no sabrán interpretar y sentir las ajenas. De ahí la importancia de una buena comunicación emocional en la familia desde el principio.

La capacidad para la empatía se desarrollará más fácilmente en aquellas personas que han vivido en un ambiente en el que han sido aceptadas y comprendidas, han recibido consuelo cuando lloraban y tenían miedo, han visto como se vivía la preocupación por los demás...

En definitiva, cuando las necesidades afectivas y emocionales han estado cubiertas desde los primeros años de vida.

b.2) Obstáculos que dificultan la empatía

Muchas veces hemos podido preguntarnos por qué la gente no busca apoyo en nosotros o se retraen a la hora de hablarnos de sentimientos.

Existen una serie de barreras que suelen impedir este acercamiento.

Entre los errores que solemos cometer con más frecuencia a la hora de relacionarnos con los demás están esa tendencia a quitarle importancia a lo que le preocupa al otro e intentar ridiculizar sus sentimientos; escuchar con prejuicios y dejar que nuestras ideas y creencias influyan a la hora de interpretar lo que les ocurre; juzgar y acudir a frases del tipo "lo que has hecho está mal", "de esta forma no vas a conseguir nada", "nunca haces algo bien"... ; sentir compasión; ponerse como ejemplo por haber pasado por las mismas experiencias; intentar animar sin más, con frases como "ánimo en esta vida todo se supera"; dar la razón y seguir la corriente....Todo esto, lo único que hace es bloquear la comunicación e impedir que se produzca una buena relación empática.

Las personas que están excesivamente pendientes de sí mismas tienen más dificultades para pensar en los demás y ponerse en su lugar.

Por lo tanto, para el desarrollo de la empatía tendríamos que ser capaces de salir de nosotros mismos e intentar entrar en el mundo del otro.

b.3) Estrategias para desarrollar la empatía

Es evidente que hay personas que por diversas razones tienen mucha capacidad empática y sin embargo otras, poseen enormes dificultades para entenderse con la gente y ponerse en su lugar.

En cualquier caso, conviene saber que las habilidades empáticas se pueden potenciar y desarrollar:

En cuanto a las actitudes que se deben tener para desarrollar la empatía destacan:

- . Escuchar con la mente abierta y sin prejuicios; prestar atención y mostrar interés por lo que nos están contando, ya que no es suficiente con saber lo que el otro siente, sino que tenemos que demostrárselo; no interrumpir mientras nos están hablando y evitar convertirnos en un experto que se dedica a dar consejos en lugar de intentar sentir lo que el otro siente.

- . Habilidad de descubrir, reconocer y recompensar las cualidades y logros de los demás. Esto va a contribuir, no solamente a fomentar sus capacidades, sino que descubrirán también, nuestra preocupación e interés por ellos.

b.4) ¿Cómo expresar la empatía?

Hay varias formas de expresar empatía.

Una de ellas es hacer preguntas abiertas. Preguntas que ayudan a continuar la conversación y le hacen ver a la otra persona que estamos interesados por lo que nos está contando.

Es importante, también, intentar avanzar lentamente en el diálogo, de esta forma estamos ayudando a la otra persona a que tome perspectiva de lo que le ocurre, dejamos que los pensamientos y sentimientos vayan al unísono y nos da tiempo de asimilar y reflexionar sobre el tema.

Antes de dar nuestra opinión sobre el tema, debemos esperar a tener información suficiente, cerciorarnos de que la otra persona nos ha contado todo lo que quería y de que nosotros hemos escuchado e interpretado correctamente lo esencial de su mensaje.

En ocasiones los otros no necesitan nuestra opinión y consejo, sino saber que los estamos entendiendo y sintiendo lo que ellos nos quieren transmitir.

Cuando tengamos que dar nuestra opinión sobre lo que nos están contando es muy importante hacerlo de forma constructiva, ser sinceros y procurar no herir con nuestros comentarios.

Para esto es muy importante ser respetuoso con los sentimientos y pensamientos de la otra persona y aceptar abiertamente lo que nos está contando.

Es aconsejable tener una buena predisposición para aceptar las diferencias que tenemos con los demás, ser tolerantes y tener paciencia con los que nos rodean y con nosotros mismos.

Aunque ser tolerante no quiere decir que tengamos que soportar conductas que nos hacen daño o que pueden hacer daño a otros, sino aceptar, comprender y respetar las diferencias.

c) Respeto: Respetar a alguien es tratarlo de acuerdo a su dignidad. Esta dignidad propia requiere de los demás un comportamiento adecuado, de modo que las faltas de respeto voluntarias son una injusticia, por incumplimiento de ese deber. En cambio, donde hay respeto reina un ambiente cordial y amable, propio de la caridad.

- Expresión no verbal

Es importante tener en cuenta que no solo nos entrega información lo que la usuaria nos refiere verbalmente, sino lo que expresa con gestos o corporalmente.

La expresión facial es uno de los medios más importantes de la comunicación no verbal. A través de la comunicación de la cara podemos comunicar el grado de inclinación, interés o implicaciones hacia una persona o situación; el estado emocional de los interlocutores.

La cara es también un "sensor" instantáneo de cuantos cambios acontecen en una interacción social constituyéndose en una feedback de lo más efectivo para cada interlocutor de si lo que se dice está siendo comprendido, suscita acuerdo o cualquier sentimiento o reacción emocional.

¿Crees que eres bueno interpretando lo que sienten otras personas? Aunque la mayoría de la gente cree que interpreta correctamente las emociones ajenas, en realidad se equivocan mucho al hacerlo y confunden una media sonrisa con aprobación cuando en realidad es una señal de desprecio.

La interpretación errónea de las expresiones faciales y de las emociones da lugar a fallos en la comunicación. El error se origina en la incapacidad de reconocer expresiones mínimas -microexpresiones que duran apenas la quinceava parte de un segundo y que revelan las verdaderas emociones de una persona.



Espero que sea de utilidad.

**Marcela Valenzuela Maureira.
Matrona**