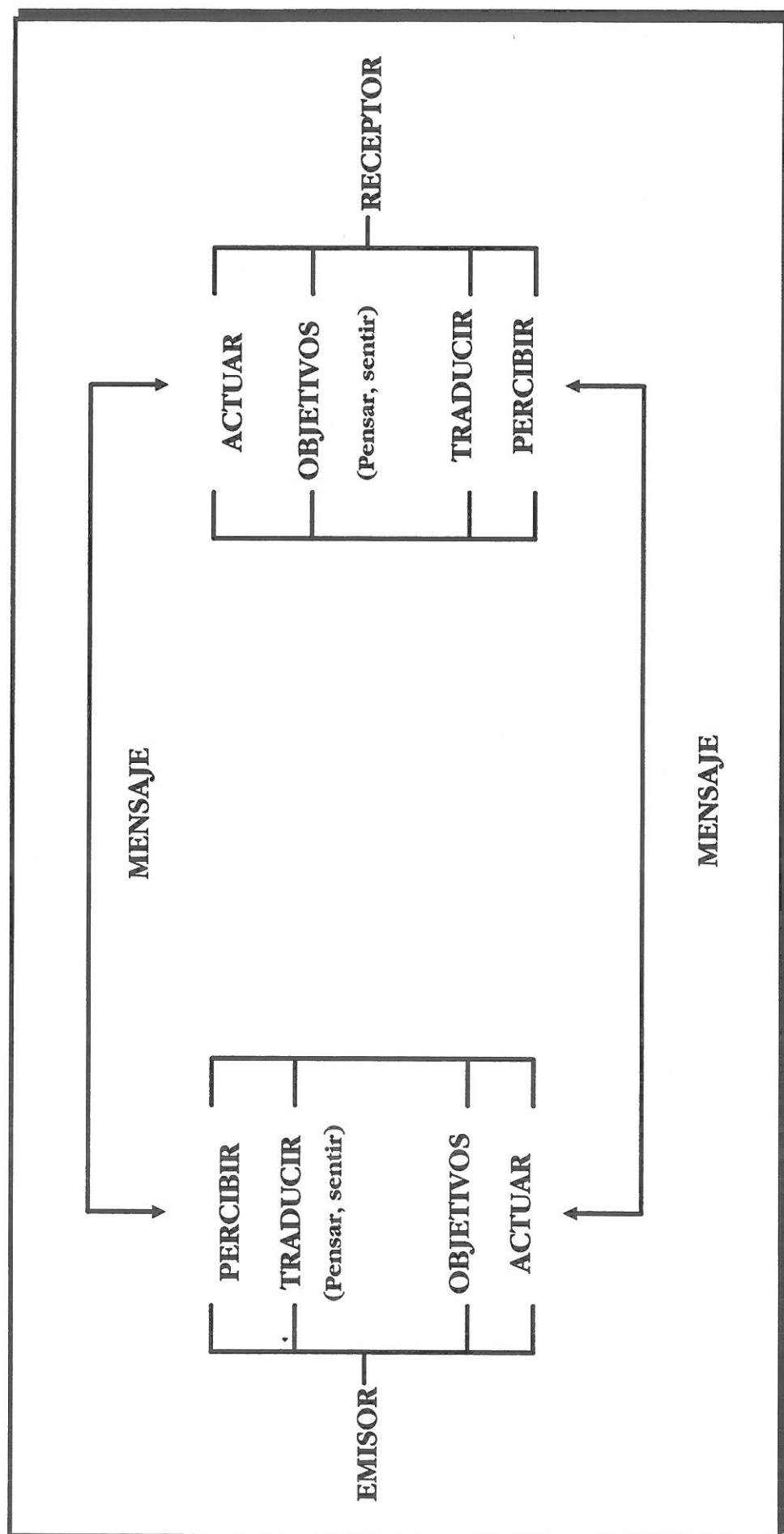


HABILIDADES DEL TERAPEUTA

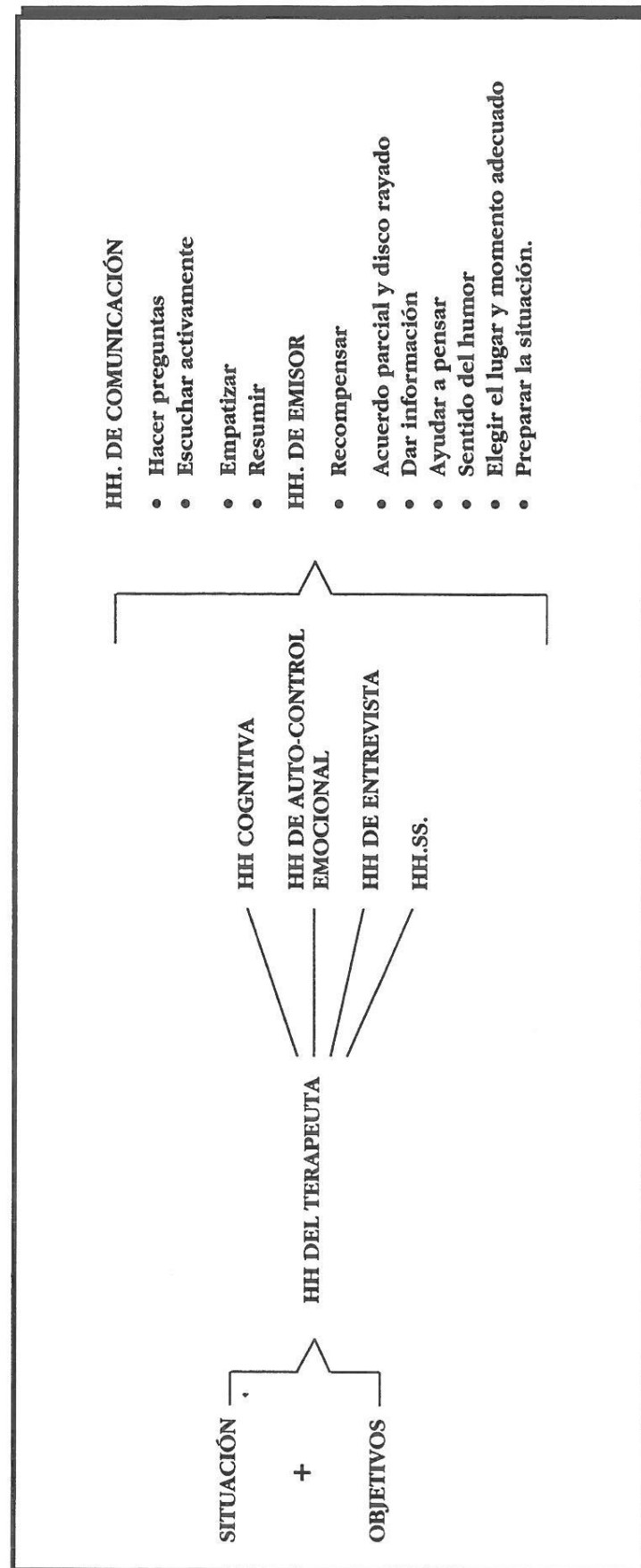
(Enfoque Cognitivo-Conductual)

RG

MODELO DE COMUNICACIÓN



HABILIDADES DEL TERAPEUTA



OBJETIVOS DEL TERAPEUTA

1. Constituirse en persona **digna de confianza**, capacidad para **influir, producir expectativas** de ayuda y apoyo.
Ser **recompensante**.
Promover **afiliación y autoestima**.
Establecer una **buena alianza**.
Implicarle activamente en todo el proceso de intervención.
2. Identificar las **competencias** del cliente, sus cualidades, habilidades y recursos.
3. Identificar otros problemas relevantes y diseñar un perfil inicial de los mismos.
4. Evaluar y explicar el problema mediante el análisis funcional.
5. Proporcionar al cliente un modelo explicativo del problema acorde con la ciencia del comportamiento.
6. Diseñar, aplicar y evaluar un plan de intervención. Motivar al sujeto a llevarlo a cabo. Implicarle en la intervención.
7. **Mantener la alianza** conseguida y el poder de incluir cuando tiene que pedir esfuerzos, cambios y cumplimiento de normas e instrucciones.
Afrontar las resistencias y la posible decepción.
8. Producir sentimientos de autoeficacia y autocompetencia.
9. Identificar a todos aquellos agentes de la comunidad que están implicados en el problema y que sean accesibles y puedan cooperar. Comprometerles en el cambio de acuerdo con el modelo triádico de intervención.
10. Identificar y ayudarse de todos los recursos de la comunidad que puedan potenciar y generalizar el cambio.

Relación terapéutica-cliente como proceso de comunicación, en el que un emisor (el terapeuta) da una información (hipótesis terapéutica, técnicas...) a un receptor (el cliente), que debe COMPRENDERLA, RECORDARLA Y ACEPTARLA para llevar a cabo las indicaciones propuestas.

E _____ Información _____ R
(Terap.) (Cliente)

(Hipótesis cognitiva de Ley y Spelman (67).

1. ¿Por qué no se emite la información adecuada?

1. Poco tiempo dedicado a ello.
2. El paciente no la pide.
3. El terapeuta piensa que es irrelevante.
4. Actitud e ideología de que el paciente "no debe saber"

2. Cómo mejorar la comprensión:

1. Presentar un material inteligible.
2. Dar nociones elementales de psicología.
3. Modificar errores cognitivos acerca de la terapia.
4. Tomar ejemplos de su propio problema.

3. Cómo mejorar la memoria:

1. Dar las instrucciones y normas al comienzo de la sesión.
2. Enfatizar la importancia de lo que se explica.
3. Usar palabras y frases cortas.
4. Usar unas categorías explícitas.
5. Repetir.
6. Dar normas ESPECÍFICAS, DETALL

4. Cómo conseguir un buen grado de satisfacción y acuerdo:

1. Conocer las preocupaciones del paciente.
2. Conocer sus expectativas sobre la terapia.
3. Dar información de hipótesis y objetivos terapéuticos.
4. Evitar las "jergas".
5. Dedicar tiempo a temas ajenos a la terapia.

LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL EN TERAPIA

OBJETIVO: Que el mensaje verbal y el no verbal sean consistentes.

LENGUAJE VERBAL: Es el contenido, la palabra lo que decimos, por medio de él comunicamos ideas, damos información acerca de hechos personales o no, describimos o expresamos nuestros sentimientos, hacemos preguntas, pedimos información. Las palabras que utilizamos dependen del tema de conversación, de la situación, del papel de los interlocutores en la situación y de los objetivos que pretendemos alcanzar.

LENGUAJE NO VERBAL: Es como decimos ese contenido

El tono y el volumen de la voz

Las inflexiones y la modulación de la voz

Los gestos del cuerpo, cara y manos

La postura, la distancia

La Sonrisa

El contacto visual (mirada)

El contacto físico

La expresión de la cara.

Ambos canales son importantísimos para la comunicación y tiene que haber coherencia entre ellos. Es importante tener en cuenta que ante una contradicción entre ambos canales, en terapia el que es más importante, normalmente es el **no verbal**.

ELEMENTOS QUE PERTURBAN LA COMUNICACIÓN

- El lugar o momento elegido.
- Estados emocionales que perturban la atención, comprensión y recuerdo y acuerdo de los mensajes.
- Acusaciones, amenazas y/o exigencias.
- Preguntas de reproche.
- Declaraciones del tipo “deberías”.
- Inconsistencia de los Mensajes (palabras y gestos).
- Cortes en la conversación.
- El sarcasmos.
- Etiquetas.
- Generalizaciones excesivas (“siempre, todo”).
- Consejo prematuro y no pedido.
- Utilización de términos vagos.
- Ignorar los mensajes del interlocutor.
- Juzgar los mensajes del interlocutor.
- Disputa sobre diferentes versiones de sucesos y pasados.
- Justificación excesiva de las propias posiciones.
- Hablar en un lenguaje no comprensible por la otra persona.
- Juzgar los mensajes del interlocutor.

ELEMENTOS QUE FACILITAN LA COMUNICACIÓN

- El lugar o momento elegido.
- Estados emocionales facilitadores.
- Escuchar activamente.
- Empatizar.
- Hacer preguntas abiertas o específicas.
- Petición de parecer (“¿qué se te ocurre que podríamos hacer?”, “me gustaría conocer tu opinión sobre...”)
- Declaración de deseos, opiniones, sentimientos “mensajes Yo” (“me gustaría, deseo, no deseo que, me siento).
- Mensajes consistentes.
- Aceptación o acuerdo parcial con una crítica, objeción o argumento.
- Acomodación del contenido a las necesidades del interlocutor, objetivo y momento, etc.
- Información positiva.
- Ser recompensante.
- Utilización del mismo código. Mención de conductas y observaciones específicas.
- Mención de conductas y observaciones específicas.
- Expresar mis sentimientos .

A) HABILIDADES DE RECEPCIÓN

¿POR QUÉ OBTENER INFORMACIÓN?

Obtener información relevante del medio es un recurso absolutamente necesario para comunicarse adecuadamente y afrontar los problemas y demandas del entorno. El único recurso de que dispongo para poder establecer mis objetivos en el contexto o situación en que me hallo o conocer si lo que digo y cómo lo digo satisface las demandas del medio, **es la información que recibo**. Cuando nos falta información mis ejecuciones pueden verse afectadas seriamente y la ansiedad puede aparecer.

OBJETIVOS:

- Recabar y obtener información.
- Estimular al interlocutor a que comunique.
- Orientar al interlocutor en el suministro de información.
- Que el interlocutor se sienta “a gusto”.
- Interpretar adecuadamente las señales críticas de la situación y las que emite el otro a fin de saber “a que atenerse”.
- Lograr que tu interlocutor se sienta comprendido.

HABILIDADES BÁSICAS:

- “Hacer Preguntas”.
- “Escuchar Activamente”.
- “Reflejar o Empatizar”.
- “Resumir”.

ELEMENTOS FACILITADORES DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN

- El lugar o momento elegido.
- Estados emocionales facilitadores.
- Empatizar.
- Hacer preguntas.
- Petición de parecer.
- Declaración de deseos.
- Mensajes consistentes.
- “Mensajes Yo”.
- Acuerdo parcial con una crítica, objeción o argumento.
- Acomodación del contenido a las necesidades del interlocutor, objetivo, momento, etc.
- Información positiva.
- Utilización del mismo código. Mención de conductas y observaciones específicas.

1. HACER PREGUNTAS

OBJETIVOS:

- Proveernos de Información.
- Generar dudas.
- Invitar a la reflexión a nuestro interlocutor.

COMPONENTES:

- **Preguntas Abiertas:**

- Pedir información con una frase inicial del tipo “cómo” “como te sientes sobre...” “que tal te va”.
- **Escuchar activamente.**
- Utilizar expresiones de ánimo cuando te responden: “ya veo”, “uh-huh”, “movimientos de cabeza”.

- **Preguntas Cerradas:**

- Hacer preguntas de tipo “cuándo”, “quién”, “dónde”.
- Escuchar activamente.
- Utilizar incentivos verbales y no verbales.

- **Preguntas comprometidas:**

- Comenzar con un breve comentario “amortiguador”.
- Hacer la pregunta.

2. HABILIDAD DE ESCUCHAR ACTIVAMENTE

OBJETIVOS:

- Entender la información que recibo.
- Incentivar y/o motivar al otro para que siga hablando.

COMPONENTES

1. Qué hacer

- Asumir una postura activa.
- Mantener contacto visual.
- Adoptar expresión facial de “atención”.
- Adoptar incentivos no verbales para el que habla: mover la cabeza, etc.

2. Qué decir

- Adoptar incentivos verbales para el que habla: “ya veo”, “uh-huh”,...
- Usar un tono de voz adecuado.
- Parafrasear.
- No juzgar.

3. Qué observar

- Identificar el contenido de las expresiones verbales del otro.
- Identificar los sentimientos del otro.
- Identificar el momento en el que el otro desea que hablemos y terminemos con el papel de “escuchar”.

4. Qué no hacer

- No interrumpir al que habla.
- No juzgar.
- No ofrecer ayuda o soluciones, a menos que se te pida expresamente y forme parte de tu trabajo.
- No rechazar lo que la otra persona esté sintiendo (Ej. “no te preocupes”, “calma”,...).
- No contar “tu historia” mientras la otra persona necesite hablarte.
- No contraargumentar (Ej. cuando la otra persona dice “me siento mal” y tú responde “y yo también”).

CUÁNDO UTILIZARLA

- Cuando deseemos motivar al interlocutor a que hable.
- Preferentemente cundo deseamos conocer a alguien o identificar un problema.
- Cuando el interlocutor informa de algo que considera muy importante.
- Cuando deseemos neutralizar sentimientos y verbalizaciones agresivas en el interlocutor.
- Cuando deseemos calmar al interlocutor y promover una relación positiva.

¿CÓMO ESCUCHAR ACTIVAMENTE?

1. Con disposición

- Haciendo del mundo una tabla rasa mientras estamos escuchando: lo único que existe es nuestro cliente.
- Debemos pensar que podemos conducirnos mejor cuanta más información tengamos.

2. Observar a tu interlocutor para

- Identificar el contenido de sus expresiones verbales.
- Identificar el momento en que nuestro cliente desea que hablemos y terminemos con nuestro papel de escuchar.

3. Con gestos y con el cuerpo

- Asumiendo una postura activa.
- Manteniendo contacto visual.
- Adoptando incentivos no verbales para el que habla: mover la cabeza, etc.
- Tomando nota si procede.
- Usando un tono y volumen de voz adecuados.

4. Con palabras

- Adoptando incentivos verbales para el que habla “ya veo, “hu, uh”, etc.
- Parafraseando o utilizando expresiones de resumen: “Si no te he entendido mal...” etc.

5. Evitando hacer algunas cosas mientras escuchamos

- No interrumpir al que habla.
- No juzgar.
- No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- No rechazar lo que la otra persona esté sintiendo, por ejemplo “no te preocupes”, “calma”, etc.
- No contar “tu historia” mientras la otra persona necesite hablarte.
- No contraargumentar. Por ejemplo, cuando la otra persona dice “me siento mal” y tú respondes “y yo también”.
- Evitar el “síndrome del experto” Cuando alguien te plantea un problema, tu ya tienes las respuestas, antes incluso de que esa persona esté a la mitad de la exposición.

3. EMPATIZAR. ESCUCHAR LOS SENTIMIENTOS

OBJETIVO:

Recoger las emociones del cliente.

COMPONENTES:

Además de los de “escuchar activamente”:

1. Qué hacer

- Adoptar comportamientos no verbales semejantes a los que muestra el otro.
- Adoptar una expresión facial apropiada y mantener contacto visual con el otro.

2. Qué decir

- “ya veo”.
- “Pareces sentirte”.
- “Se te ve...”.
- “Imagino que te sientes...”.
- “Entiendo que...”.
- “Te estoy escuchando y noto que...”.
- “Me hago cargo”.

CUANDO UTILIZARLA

- Cuando se observa un cambio brusco en la conducta verbal y no verbal del interlocutor.
- Cuando se observa una diferencia entre la expresión verbal del interlocutor y los sentimientos que reflejan su conducta verbal y no verbal.
- Cuando se percibe en el interlocutor una expresión de oposición, rechazo, escepticismo o diferente a la intencionalidad y sentido de los propios mensajes.
- Cuando se desea identificar los sentimientos expresados por el interlocutor.

CÓMO EMPATIZAR

1. Observando cómo se siente el interlocutor y escuchando lo que dice.

2. Con los gestos y con el cuerpo.

3. Con las palabras: Pronunciando una expresión de reflejo o empatía.

- “Me hago cargo”.
- “Te estoy escuchando y te noto...”.
- “Puedo entender que te sientas así”.

4. RESUMIR

OBJETIVOS:

- Mostrar interés por lo que nos dicen e incentivar a nuestro interlocutor para que siga hablando.
- Orientar a nuestro interlocutor para que se esfuerce en clarificar sus mensajes en el caso de que no le estemos entendiendo correctamente.
- Dar información a nuestro interlocutor de nuestra comprensión con lo que contribuimos a que se sienta relajado y “a gusto” en su relación personal.
- Orientar el proceso solución de problemas y ayudar a nuestro interlocutor a desarrollar percepción de control sobre la situación.

COMPONENTES:

- **Decir una expresión de resumen**
 - “Si no te he entendido mal...”
 - “O sea, que lo que me estás diciendo es...”.
 - “A ver si te he entendido bien, me estás diciendo...”.
- **Pedir al otro que confirme o exprese desacuerdo**
 - “Es correcto”.
 - “Estoy en lo cierto”.
 - “Me equivoco”.
- **Escuchar activamente la respuesta del interlocutor**

CUÁNDO UTILIZARLA

- Cuando se desea revisar la discusión de un tema específico.
- Cuando se desea terminar una conversación, entrevista, coloquio,...
- Cuando el interlocutor se va de un tema a otro con gran facilidad y se desea orientar el tema de discusión.
- Cuando se pretende ayudar en el proceso de solución de problemas y han de repetirse las alternativas identificadas.

B) HABILIDADES DE EMISIÓN

¿POR QUÉ DAR INFORMACIÓN?

Sin duda habrá tenido necesidad de afrontar situaciones en las que esperaba funcionar o actuar con un déficit de información, esto es, cuando no tiene toda la información necesaria para tomar una decisión o resolver un problema. El resultado es que habrá tomado, con probabilidad, decisiones desafortunadas o, al menos, habrá afrontado el problema con un gran dosis de ansiedad. Si el contexto o la situación en la que ha tenido que hacer frente a un problema con déficit de información es especialmente crítico, sin duda su ansiedad puede perturbarle aún más. Por el contrario, cuando usted ha contado con información valiosa y pertinente para afrontar sus problemas, sin duda su sensación de competencia y confianza en resolverlos habrá aumentado considerablemente.

OBJETIVOS:

- Que el interlocutor esté atento.
- Que el interlocutor comprenda.
- Que el interlocutor retenga y memorice los mensajes.
- Que el interlocutor se muestre “receptivo”.
- Que el interlocutor

COMPONENTES:

- Elegir el momento adecuado.
- Preparar la situación.
- Utilizar el mismo código. Lenguaje descriptivo.
- Utilizar elementos no verbales que susciten atención.
- Poner ejemplos.
- Comprobar si se va comprendiendo.
- Dejar el canal abierto para que pregunte el interlocutor.
- Enfatizar la importancia de lo que se dice.
- Usar palabras y frases cortas.
- Repetir.
- No hablar atropelladamente.
- Utilizar “mensajes Yo”.
- Observar señales en el interlocutor que te indiquen el impacto de tus mensajes y te ayuden a saber a “qué atender”.

AYUDAR A PENSAR

Habilidad que tiene por objetivo facilitar en el interlocutor procesos de autorreflexión.

Habilidad de saber preguntar y promover las autopreguntas en el interlocutor acerca de la naturaleza de la tarea a realizar, sus reglas, las consecuencias y resultados de la misma, los objetivos que se pretenden y la incoherencia entre actos y objetivos.

Facilitar que nuestro interlocutor se haga preguntas como las siguientes:

- ¿Qué estoy haciendo?
- ¿Porqué lo estoy haciendo?
- ¿Cuál es mi objetivo?
- ¿Me ayuda este comportamiento a lograr mi objetivo?
- ¿Qué consecuencia puede tener este comportamiento?

¿PORQUÉ Y PARA QUÉ?

1. Porqué la solución de los problemas y las crisis implica “pensar en los demás”, en el sentido de valorar y anticipar las consecuencias de nuestro comportamiento en nuestro entorno social e interpersonal.
2. Porqué muchos comportamientos denominados impulsivos surgen por un déficit de procesos de autorreflexión.
3. Útil también con niños y adolescentes. A veces queremos que sean más autónomos e independientes, que lleven las riendas de sus propias vidas. Que fueran previsores y piensen en las consecuencias de su comportamiento.

Ayudarles a pensar es desarrollar su capacidad de resolución de problemas e incorporarles activamente en el proceso de su desarrollo frente a darle las cosas hechas.

4. Muchos problemas de comunicación están asociados a la habilidad de los sujetos para preguntarse por sus objetivos, reglas, normas y consecuencias de sus actos.
5. La habilidad de resolución de problemas está estrechamente ligada a la habilidad de pensar y preguntarse.
6. Los errores y los fracasos son una fuente de aprendizaje a condición de que se reflexione sobre ellos.

¿CÓMO?

1. Utilizando el acuerdo parcial -disco rayado-.
“Es posible que sea como tú dices, pero cuando actúas de ese modo ¿qué consecuencias tiene para tu hijo?”.
2. Dando feedback positivo y preguntándonos cómo se podría mejorar.
3. Con preguntas orientadas a preguntarse por la naturaleza de la tarea o situación.
 - 3.1 ¿Qué ocurrió?.
 - 3.2 ¿Qué hiciste tú? ¿Qué hizo el otro?.
 - 3.3 ¿Cuándo? ¿Dónde?.

4. Las preguntas orientadas a preguntarse por las consecuencias del propio comportamiento.
 - 4.1 ¿Qué pasó cuando tú...?.
 - 4.2 ¿Qué pasaría si...?.
 - 4.3 ¿Y si hubieras hecho o dicho...?.
 - 4.4 Cuáles son las ventajas o inconvenientes de una alternativa elegida?.
 - 4.5 Con preguntas orientadas a identificar los objetivos:
 - 4.5.1 ¿Cuál es tu objetivo?
 - 4.5.2 ¿Qué pretendes?. ¿a corto plazo? de inmediato.,
5. Las preguntas orientadas a identificar las reglas de una situación y valorar la validez de los objetivos.
 - 5.1 Bien, tu pretendes... haciendo o diciendo... ¿lo logrará?.
 - 5.2 Yo respeto tu comportamiento, pero ¿Qué consigues con ello?.
 - 5.3 Tu pretendes, por un lado... también deseas..., crees que si logras lo primero, conseguirás lo segundo.
 - 5.4 Con preguntas que desmontan etiquetas ¿Qué quiere decir eso?.

Te entendería mejor si me pusieras un ejemplo.

¿CUÁNDO?

1. Cuando deseamos que nuestro interlocutor reflexione o recapacite acerca de un problema, situación o conflicto interpersonal.
2. Cuando deseamos orientar el proceso de solución de problemas.
3. Cuando deseamos enseñar una habilidad interpersonal.
4. Cuando pretendemos lograr que nuestro interlocutor sea sensible a las normas y reglas de determinadas situaciones, y a las consecuencias de su comportamiento en los demás.
5. Cuando pretendemos que nuestro interlocutor identifique objetivos, contradicciones entre objetivos, contradicciones entre actuaciones y objetivos.

CUANDO NO

1. Cuando nuestro interlocutor esté bajo estados emocionales que perturben su atención y reflexión (fatiga, ansiedad, imitación, etc.).
2. Cuando existan ruidos o estímulos ambientales distractores.
3. Evitar juicios, amonestaciones y sermones que perturbar el proceso.

EL SENTIDO DEL HUMOR

Habilidad para hacer reír, desarrollar la ironía no hiriente y el sentido del humor.

¿PORQUÉ Y PARA QUÉ?

1. Porqué el sentido del humor es un amortiguador del estrés. M. Twam sostenía que la risa quitaba el dinero a los médicos, resaltando con ellos sus efectos saludables.
2. Porqué muchos conflictos interpersonales surgen por tomar demasiado en serio y exagerar la importancia de las pequeñas o grandes contrariedades.
3. Porqué muchas situaciones interpersonales, difíciles y comprometidas dejan de serlo cuando introducimos el sentido del humor.
4. Porqué el humor es un medio económico para pasarlo bien y hacer reforzante la comunicación.
5. Porqué contribuye a desarrollar un cierto distanciamiento objetivo de los problemas.

¿CÓMO?

1. **Exagerando provocativamente.** Ayuda a que nuestro interlocutor discrimine adecuadamente entre sus demandas irrealistas y sus deseos lógicos, entre sus valoraciones catastróficas y sus estimaciones lógicas.
2. **Utilizando expresiones y comentarios de humor.**

QUE NO HACER.

1. No usar el sentido de humor inoportuno porque puede herir y suscitar hostilidad. Por ello a la hora de utilizarlo hay que estar muy pendiente de nuestro interlocutor y captar cualquier señal que denote oposición o rechazo. Si ocurriera esto “empatizar con ellos o pedir disculpas directamente”.

DAR INFORMACIÓN ÚTIL SOBRE EL DESEMPEÑO

Dar feedback o retroalimentación

Promover al interlocutor de información acerca de su propio comportamiento con el objetivo de **promover comportamientos que están siendo eficaces** o bien para modificar aquellos otros que no lo son.

Ha de ser:

- Positiva.
- Específica.
- Oportuna.
- Orientada al presente y futuro.

¿PORQUÉ Y PARA QUÉ?

1. Con frecuencia en nuestra tarea terapéutica damos información a nuestros clientes (padres, niños, jóvenes y maestros) acerca de la adecuación o no de sus comportamientos para el logro de sus objetivos.
La información que les proporcionamos es una consecuencia y un resultado que sabemos lo importantes que son para el aprendizaje.
2. Cualquier comportamiento tiene aspectos positivos que son merecedores de reconocimiento y otros aspectos que son mejorables.
El crecimiento y aprendizaje de las personas se va a incentivar sobremanera si sabemos cultivar y ponderar los aspectos positivos del desempeño. Si estos son débiles con mayor razón para hacerlo.
3. Enfatizar la información positiva estimula el cambio y el aprendizaje.

¿CÓMO?

Dos frases.

1. Comenzar dando la información positiva acerca de lo correcto de las ejecuciones, siendo positivo y recompensante.
Deseo felicitarle por ...
2. Sugerir alternativas positivas y concretas de cómo mejorar, "Todo se puede mejorar, quizás podrías hacer".

CONDICIONES

1. Rastrear cuidadosamente en el ?? y en el desempeño de tareas, todo aquello que será indicador de logro mas que el error o el fracaso.
Un elemento positivo, cuando no hay otro, es el hecho de ejecutar la tarea, el hecho de intentarlo y el esfuerzo invertido en ella.
2. Recuerda la habilidad de ser recompensante y cómo hacerlo.
3. Expresar el reconocimiento, la información positiva con mensajes consistentes.
Mensaje verbal más el efecto positivo.
4. Ser específico. He de ????? la acción, dar pistas.
No basta decir "lo has hecho muy bien". Más útil especificar que ha hecho bien.
5. Cuando existe una falta o un error, además de señalar cualquier indicador de logro, dar pistas u opciones positivas de cómo mejorar, me ha gustado, pero podría mejorar.
6. Utilizar lenguaje positivo.
7. Orientarle al presente y futuro.

QUE NO HACER

1. Usar el paso uno de forma rápida y formal como simple fórmula para el paso dos.
Requiere dedicarle el tiempo necesario.,
2. No darla en determinadas circunstancias: estados de ánimo negativo, excitación, prisas, ruidos ambientales, personas presentes.
He de ser oportuna en tiempo, en espacio y en estado emocional.

CUÁNDO

1. Cuando deseamos guiar e incentivar a nuestro interlocutor en un proceso de aprendizaje.
Dar información cite: mejora y acelera la adquisición de habilidad implicadas en determinadas tareas.
2. Cuando deseamos corregir ejecuciones inadecuadas o comportamientos no deseables.

CARACTERÍSTICAS DE LAS RELACIONES DE AYUDA TERAPÉUTICA

- **UNILATERALES**
- **SISTEMÁTICAS**
- **FORMALES**
- **TIEMPO LIMITADO**

CONDUCTAS A EVITAR EN LA RELACIÓN CON EL PACIENTE

EVITAR:

1. EXCLAMACIONES DE SORPRESA
2. EXPRESIONES DE EXCESIVA PREOCUPACIÓN
3. JUICIOS MORALISTAS
4. SER PRIMITIVO
5. CRITICAR AL PACIENTE
6. HACER PROMESAS FALSAS
7. AMENAZAR AL PACIENTE.
8. AGOBIA AL PACIENTE CON DIFICULTADES PERSONALES
9. MANIFESTACIONES DE IMPACIENCIA
10. DISCUSIONES POLÍTICAS O RELIGIOSAS
11. DISCUSIONES
12. RIDICULIZAR AL PACIENTE
13. REGAÑAR AL PACIENTE
14. RECHAZAR AL PACIENTE
15. MANIFESTACIONES DE INTOLERANCIA
16. AFIRMACIONES DOGMÁTICAS
17. HACER INTERPRETACIONES PREMATURAS
18. PROBAR MATERIAL TRAUMÁTICO SI HAY GRAN OPOSICIÓN A ELLO

FACTORES DE BUEN PRONÓSTICO

- TIPOS DE RESPUESTAS CLARAMENTE CIRCUNSCRITAS Y AISLABLES.
- ALTA FRECUENCIA EN SU APARICIÓN.
- ALTO INTERÉS EN SU MODIFICACIÓN.
- DIFICULTAD O IMPEDIMENTOS DE POCA CUANTÍA Y DE ACCIÓN CIRCUNSCRITA.
- CONDUCTA INADECUADA RECHAZADA TAMBIÉN EN OTROS AMBIENTES.
- ALTA CAPACIDAD DE AUTO-CONTROL.
- BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES.
- REFUERZOS CONSTANTES Y FÁCILMENTE CONTROLABLES.

FACTORES QUE DIFICULTAN EL PRONÓSTICO

- TIPOS DE RESPUESTAS COMPLEJAS.
- ESCASA FRECUENCIA Y ALTA INTENSIDAD.
- POCO INTERÉS (O MOTIVACIÓN) POR PARTE DEL NIÑO. *PACIENTE*
- DIFICULTADES O IMPEDIMENTOS DE ALTA CUANTÍA Y DE ACCIÓN DIFUSA.
- CONDUCTA INADECUADA CONCORDANTE CON LAS NORMAS DEL MEDIO.
- ESCASA CAPACIDAD DE AUTO-CONTROL.
- ESCASA ORIENTACIÓN HACIA LOS DEMÁS.
- REFUERZOS HÁBILES Y DIFÍCILMENTE CONTROLABLES.

ELEMENTOS QUE MEJORAN LA RELACIÓN TERAPÉUTICA

- ESTRUCTURACIÓN
- IMITACIÓN
- CONDESCENDENCIA
- EXPERIENCIA DEL TERAPEUTA
- CREDIBILIDAD
- EMPATÍA
- CORDIALIDAD
- MANIFESTACIONES PERSONALES
- SIMILITUD
- PROXIMIDAD FÍSICA

ASPECTOS QUE AFECTAN A LA GENERALIZACIÓN Y “TRANSFER” (MARHOLIN, 1976)

- 1. CONTINGENCIAS DE REFUERZO**
- 2. MANIPULACIONES DE LOS AGENTES DE REFUERZO**
- 3. CONTROL DE ESTÍMULOS**
- 4. CONTROL INSTITUCIONAL**
- 5. ESTÍMULOS SOCIALES COMO REFORZADORES FUNCIONALES**
- 6. AUTODIRECCIÓN**
- 7. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA**
- 8. COMPORTAMIENTO INCOMPATIBLE**
- 9. FACTORES COGNITIVOS Y DE PERSONALIDAD**
- 10. PROGRAMAS DE REFUERZO**
- 11. REFORZAMIENTO DIFERIDO**

HABILIDAD PARA REFORZAR Y RESULTAR RECOMPENSANTE

Hay tópicos culturales muy extendidos que dicen:

“PONER LOS PUNTOS SOBRE LAS IES O DECIR LAS VERDADES COMO PUÑOS ES DECIR LO

“YO, COMO SOY MUY SINCERA/O TE PONGO

¿Qué validez tienen estos tópicos?

¿Se resisten ante la realidad de nuestros objetivos de ayudar a la gente a cambiar sus conductas o ayudarnos a nosotros mismos a cambiar nuestros hábitos?

¿Qué objetivos tenemos respecto al comportamiento de la gente o al nuestro propio?

OBJETIVOS:

- Desarrollar hábitos y costumbres adecuadas.
- Crear un clima social facilitador de la comunicación y de la solución de problemas.
- Hacer más tolerable las contrariedades o la existencia de problemas.

COMPONENTES:

- Supone enfatizar la información positiva.
- Ha de utilizarse expresiones sociales positivas tales como:
 - “Muy bien”
 - “te felicito por”
 - “me agrada”
 - “eres un encanto, etc.”
- Ha de ser recompensante y tener impacto emocional. Las expresiones emocionales:
 - “me siento muy bien cuando....”
 - “que maravilla”pueden facilitar el impacto emocional.
- Ha de ser discriminatorio.
- Ha de ser administrado con regularidad.
- Ha de ser consistente en lo que se dice y cómo se dice.
- ¿Cómo puedes ser recompensante?

CORTAR

OBJETIVO:

- No seguir escuchando.
- Que la otra persona no se sienta mal o se enfade.

COMPONENTES:

- Dar tiempo a que el otro hable lo suficiente y se agote.
- Resumir sirve para retomar el tema
- Decir una expresión de resumen “o sea lo que me dices es que...”.
- Pedir al otro confirmación o que exprese acuerdo “me equivoco...” “estoy en lo cierto”.
- Retirar señales de escucha.
- Dar alternativas si la persona nos interesa “Me gustaría que siguiéramos hablando en otro momento”.

Más importante que saber escuchar es saber cuando hay que escuchar.

Es muy importante:

- Saber cuando escuchar.
- Saber cuando no escuchar.
- Saber cuando cortar.

ACUERDO PARCIAL Y DISCO RAYADO

OBJETIVOS:

- Evitar el desgaste emocional y la pérdida de tiempo que supone continuar discutiendo sobre temas ajenos, etc.
- Evitar cuando nos hacen una crítica, objeción o reproche te ponga a la defensiva o desvíe tus objetivos.
- Cuando con el “acuerdo parcial” escuchas y reconoces la objeción el interlocutor se da cuenta que le estamos escuchando y evitamos que se vea obligado a repetirlo una y otra vez.

COMPONENTES:

• Disco Rayado

- Repetir una y otra vez lo que vemos, sin enojarnos, irritarnos, ni levantar la voz, acabando las frases siempre con nuestro objetivo.
- Darnos permiso para no justificarnos, si es eso lo que queremos.
- Mantenernos en un criterio facilita poder llegar a un acuerdo, mejorando la relación o al menos no empeorándola.

• Acuerdo Parcial

- Nuestro objetivo no es dar la razón sino llegar a un acuerdo.
- Frases llave:
 - * Es posible que ...
 - * Comprendo que ...
 - * Quizás ...
 - * No dudo que tendrás razones para ...

• Acuerdo Parcial-Disco Rayado

- Frases llave:
 - * Es posible que ... pero
 - * Comprendo que ... pero
 - * Quizás ...
 - * No dudo que tendrás razones para ... pero

MENSAJES YO

MENSAJES “YO”

Expresan una emoción responsabilizándose de ella, es una puerta de entrada para otros mensajes.

MENSAJES “TU”

Expresan una crítica, juzgan, atacan, responsabilizan al otro.

OBJETIVOS:

Expresar mis opiniones, deseos y sentimientos.

Propiciar intimidad, y hacer más accesible y cercana a la persona.

Facilitar la disposición a cambiar de nuestro interlocutor.

No evalúan negativamente a la otra persona.

No dañan la relación.

COMPONENTES:

- **Describir brevemente la situación**

- Cuando llegaste anoche a las 11,30
- Estando ...

- **Describir las consecuencias o el efecto de ese comportamiento sobre ti**

- Porque ...
- Esto ocasiona

- **Expreso mis sentimientos**

- Yo me siento
- Estoy sintiéndome

- **Tono de voz.**

- **Volumen suave.**

DAR INFORMACIÓN ÚTIL

OBJETIVO:

Enseñar sintiéndonos bien nosotros y haciendo sentirse bien a nuestro interlocutor.

COMPONENTES:

- Comenzar por dar información positiva acerca de lo correcto de las ejecuciones.
 - Me ha gustado ...
 - Deseo felicitarte por ...
 - Has hecho muy bien ...
- Sugerir alternativas de como mejorar lo incorrecto de las ejecuciones.
 - Podrías mejorar si ...

CUÁNDO:

- Para incentivar a nuestro interlocutor en un proceso de aprendizaje.
- Corregir ejecuciones inadecuadas de comportamientos no deseables.

DAR INFORMACIÓN ÚTIL:

Incrementa la velocidad del aprendizaje.

DENEGAR PETICIONES

- ESCUCHAR
- EMPATIZAR Y/O REFORZAR
- EXPRESAR CON UN “MENSAJE YO” MI OBJETIVO
- SUGERIR ALTERNATIVAS

RECIBIR CRÍTICAS

1. CRÍTICAS CONSIDERADAS INOPORTUNAS

ACUERDO PARCIAL

- “Es posible que ...”
- “Quizá tengas razón ...”
- “Seguramente tienes datos para pensar así ...”
- “Tú lo ves así ...”

MENSAJE YO

- “Pero te aseguro que ...”
- “Me gustaría que ...”
- “Te agradecería que no entráramos en eso ...”

2. CRÍTICAS QUE TE INTERESA ESCUCHAR

ESCUCHAR ACTIVAMENTE (Resumir, comprobar la información recibida concretándola, pedir más información, etc ...).

ACUERDO PARCIAL en lo que no quiero entrar.

RECONOCER “los comportamientos” que se critican y que se asumen como propios.

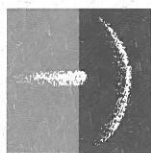
ESPECIFICAR y concretar comportamientos que van a mantenerse.

ESPECIFICAR y concretar alternativas a los comportamientos que se quieran cambiar.

BIBLIOGRAFÍA HABILIDADES DEL TERAPEUTA

- BAYES, R. (1983). "Influencia de los factores inespecíficos en Terapia del Comportamiento". En: Revista de psicología general y aplicada". Vol. 38 (1).
- COSTA, M and LÓPEZ, E. (1991). Manual para el Educador Social. Habilidades de Comunicación para la relación de ayuda. De. Ministerio de Asuntos Sociales. Centro de Publicaciones. Madrid.
- EDELSTEIN, B.A. and YOMAN. (1991). "La entrevista conductual". En Caballo. Manual de técnicas de Terapia y Modificación de Conducta". Ed. Siglo XXI. Madrid.
- GAVINO AURORA. (1991). "Las variables del proceso terapéutico". En Caballo. Manual de técnicas de Terapia y Modificación de Conducta". Ed. Siglo XXI. Madrid.
- JANIS, I.L. (1987). Formas breves de consejo. Ed. D.D.B. Bilbao.
- MEICHEMBAUM, D. and TURK, D.C. (1991). Cómo facilitar el seguimiento de los tratamientos terapéuticos. Ed. D.D.B. Bilbao.
- MILAN, M.A. and MITCHE. (1991). "La generalización y el mantenimiento de los efectos del tratamiento". En Caballo. Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta. Ed. Siglo XXI. Madrid.
- SEGURA, M. (1985). "La situación terapéutica y sus problemas". En Análisis y Modificación de Conducta Y. U.N.E.D. Madrid.
- SLAIKEU, K.A. (1984). "Primera ayuda psicológica: Ejemplos de casos". En Intervención en crisis. Ed. Manual moderno. México.
- ZIV, and DIEM, J.M. (1989). El sentido del humor. Ed. Deusto. Bilbao.

Institut superior
d'estudis
psicològics



isep
formació

BALMÉS, 32 PRAL. - 2a. • TEL. 487 77 77 • FAX 488 15 34 • 08007 BARCELONA