

EL CUIDADO ESTÉTICO Y SOLIDARIO DE LA PIEL DURANTE LOS TRATAMIENTOS ONCOLÓGICOS

Formación Avanzada


FUNDACIÓN | NATURA BISSÉ



Fuente: Unsplash/ pressfoto

Gestión de las emociones: taller de escucha activa

Índice

- **Introducción:** Barreras de comunicación
- **Habilidades de comunicación básicas:**
 - 1. Escucha activa
 - El lenguaje no verbal
 - 2. Empatía
- **Herramientas para la comunicación difícil**
- **Conclusiones**



Fuente: Unsplash/rodrigo-pereira

Barreras en la comunicación

¿Qué nos impide comunicarnos bien?

- Miedo a “decir algo mal” o no saber qué decir
- Miedo a implicarme demasiado
- Tener sensación de perder el tiempo o no estar aprovechándolo bien
- Centrarnos exclusivamente en una parte del problema, visión parcial y reduccionista
- Emitir juicios y proyectar nuestro propio sistema de valores (“hablar otro idioma”)

¿QUÉ HABILIDADES PUEDEN AYUDARNOS A COMUNICARNOS MEJOR?

Escucha activa y empatía

1. Escucha activa

¿En qué nivel de escucha estoy en este momento?

¿Cuánto tiempo dedico a hablar y cuánto a escuchar?

¿Qué pretendemos con la escucha activa?

- Asegurar al interlocutor que hemos recogido y entendido el mensaje
- Animar al interlocutor a emitir nuevos mensajes



Fuente: Pexels/anna-shvets

NUESTRO PEOR PROBLEMA DE
COMUNICACIÓN ES QUE
NO ESCUCHAMOS PARA ENTENDER.

ESCUCHAMOS PARA CONTESTAR.

Cómo escuchar... estimulando

- **Con nuestro cuerpo:** postura activa, mirándole, expresión facial de atención, incentivos no verbales (mover la cabeza, acercándonos, parando...)
- **Con nuestras palabras:** repitiendo las palabras relevantes, utilizando incentivos verbales (“*hum-hum*”, “*¡no me digas!*”, “*¿cómo es eso?*”, “*muy interesante*”...)
- **Con (actitud) respeto:** Cediendo espacio en la conversación, hablar solo para pedir aclaraciones o expresar nuestra imposibilidad de seguir escuchando



Fuente: FRFNB

El lenguaje no verbal: “¡Qué interesante!”



Fuente: Pexels/ liza-summer

Checklist

Escucha activa

- ✓ Mantener contacto visual
- ✓ Expresión facial adaptada
- ✓ Postura corporal receptiva
- ✓ Mantener la atención
- ✓ Emitir palabras de refuerzo
- ✓ Parafrasear o repetir el mensaje
- ✓ Hacer preguntas alusivas



Fuente: Unsplash/icons8-team

NO escuchamos bien cuando...

- × Interrumpimos
- × Buscamos distracciones
- × Decimos “*no pasa nada*” (rechazamos sus sentimientos)
- × Acabamos frases
- × Creemos que lo sabemos todo
- × Juzgamos o reprochamos
- × Le contamos que nos ha pasado lo mismo

2. Empatía

La empatía es más que “ponerse en lugar del otro”, puesto que implica comprender el lugar del otro. Desde nuestros juicios y valores, no podemos entender su realidad, porque la miramos desde la nuestra.

La empatía requiere **ESTAR PRESENTE** y **SUSPENDER EL JUICIO**.

Empatía

La empatía puede ser delimitada mediante tres acciones: escuchar lo que dice la otra persona, hacer un esfuerzo mental para darnos cuenta de lo que representa esa experiencia y entonces decirle algo que le transmita con claridad nuestra comprensión de su experiencia.

- No significa estar de acuerdo con la conducta u opinión del otro (empatía vs. simpatía)
- Empatizar no siempre ha de llevar a mostrar que a uno le pasa lo mismo (“*también a mí me cuesta...*”)
- La empatía “global” (“te comprendo”) sirve de poco y suele sonar vacía
- Mucho más eficaz es la “empatía concreta”, la que determina lo que se comprende

Frases empáticas (que permiten la expresión del malestar emocional)

- *“Vaya, parece difícil, entiendo que estés preocupada”*
- *“Una situación así es dura/complicada/estresante/impactante...”*
- *“Tienes motivos para sentirte así”*
- *“Es lógico/comprensible que...”*
- *“Supongo que al principio es normal que...”*
- *“Creo que yo en tu situación también necesitaría...”*
- *“Es difícil imaginar lo que habrás pasado”*
- *“Son momentos complicados, a veces se necesita tiempo para encontrar la manera...”*

- Usar las preguntas, abiertas y exploratorias, con curiosidad, no en modo “interrogatorio”
“¿Y entonces que pasó?” “¿Qué te dijeron?”
- Sugerir/recomendar, nunca imponer: evitar “lo que tienes que hacer es...”
“Tal vez podrías...” “A algunas personas les va bien...”
- Pedir opinión :
 - ***“¿Y tú qué piensas?” “¿Qué crees que habría que hacer?”***
 - ***“¿Cómo lo podríamos solucionar?”***
- Explorar fuentes de apoyo:
 - ***“¿Quién te ayuda en esto?” “¿Quién te acompaña cuando...?”***
- Usar términos generales, evitar ser rotundo: evitar el “siempre” “seguro” “imposible”
 - ***“Lo que suele funcionar es...”***

¿Qué harías si...?

“¿Crees que voy a poder recuperar mi vida? El oncólogo me dice que mejor que no vuelva a trabajar... Tú que ves otras mujeres como yo, ¿qué crees que tengo que hacer?”

1. No responder lo que no sabemos:

“...cada caso es distinto...” “No lo sé...”

2. Reconducir al profesional adecuado

“...tal vez te ayudaría preguntárselo a tu enfermera/exponerle tus dudas al médico”

3. Evitar dar falsas esperanzas/mentir

× *“Seguro que todo irá bien, en dos días estarás trabajando”*

✓ *“Igual es pronto para saberlo”*

4. Empatizar con la necesidad de estar informada/con la preocupación

“...entiendo que te preocupe, seguro que hay cosas que echas de menos, es un cambio...”

5. No cuestionar las decisiones médicas

× *“Qué raro que te haya dicho eso (el oncólogo), otra clienta que tengo...”*

✓ *“Supongo que debe haber algún motivo para que...”*

“Estoy fatal, cada día más cansada, creo que estoy deprimida (se pone a llorar), en casa la situación es complicada, creo que no se dan cuenta de que estoy enferma, cada uno va a lo suyo”

- **¿Qué podemos hacer?**
 - Escuchar activamente y/o mantener el silencio
 - Permitir el llanto
 - Acercamiento, contacto físico
- **¿Qué podemos decir?**
 - Empatizar: “Entiendo como te sientes”
 - Evitar frases del tipo: “No te preocupes” “Todo pasa” “No llores, tú lo que tienes que hacer es”
 - Preguntar si hay algo que podamos hacer para que se sienta mejor y/o sugerir

“Imagino que es normal, demasiadas cosas, a veces nos sentimos solas, ¿qué crees que te ayudaría a estar mejor?”

“Algunas personas consultan al psicooncólogo para tener más herramientas, son profesionales que se dedican a esto, seguro que podrían orientarte/ayudarte”

E: *“Te iría bien hidratar más esa piel para disminuir el picor”*

C: *(Enfadada, con tono tajante) “No tengo tiempo de nada, entre médicos y pruebas no me dejan en paz y además, ¿para qué? No tengo ganas de cuidarme ni creo que sirva de mucho, no paráis de decirme lo que tengo que hacer y aquí la única que lo pasa soy yo”*

- **Aceptar el derecho del paciente a mostrarse enfadado: escuchar con respeto**
 - ✓ *“No era mi intención molestarte, lo siento, entiendo que estés cansada/enfadada/molesta”*
- **No tomárselo como algo personal, aunque nos hayamos sentido mal**
 - ✓ *“Tienes razón, no nos damos cuenta y a lo mejor os pedimos demasiadas cosas”*
- **Evitar frases del tipo:**
 - × *“Cálmese” “No te pongas así” “No deberías irritarte de esta manera” “Si te pones así no puedo ayudarte”*
- **Las expresiones de la ira son breves, no intentar argumentar ni convencer ni razonar.**
 - × *“Lo digo por tu bien, ya verás que te mejorará mucho...”*
- **No sacar el tema hasta que la persona quiera.**
 - ✓ *“Tal vez más adelante...”*

Conclusiones

- La escucha activa y la empatía son habilidades básicas de comunicación en cualquier interacción, y en especial en la gestión emocional.
- El apoyo emocional implica **atender** a la realidad del otro, para acompañarle en su emoción sin intención de eliminarla.
- Importancia del lenguaje no verbal, más que de las palabras.
- Las habilidades de comunicación no son innatas, se adquieren con la práctica.



www.fundacionricardofisas.org

Toda la información contenida en este material es estrictamente confidencial y está exclusivamente destinada a los participantes de la formación en estética oncológica.

© 2021 Fundación Ricardo Fisas Natura Bissé y Ricardo Fisas Natura Bissé Foundation. Todos los derechos reservados. Prohibida su reproducción total y/o parcial, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea éste electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros medios, sin la previa autorización escrita de Fundación Ricardo Fisas Natura Bissé o Ricardo Fisas Natura Bissé Foundation. Todos los logotipos, marcas registradas y nombres comerciales pertenecen a sus propietarios respectivos.

Toda la información contenida en este material es orientativa y está destinada únicamente a dar consejos generales sobre el cuidado de la piel. En ningún caso este material reemplaza cualquier consulta con tu médico/a o profesional médico/a. Para cualquier duda sobre los consejos o el uso de los productos, consulta con tu médico/a, o profesional médico/a o esteticista profesional especializado/a en tratamientos oncológicos. Este material está sujeto a su constante actualización.

Fundación Ricardo Fisas Natura Bissé y Ricardo Fisas Natura Bissé Foundation han testado estos consejos con productos y tratamientos de la marca Natura Bissé®. No se hacen responsables de cualquier uso inadecuado de los consejos o de su uso con productos de otras marcas. La Fundación Natura Bissé Ricardo Fisas y Ricardo Fisas Natura Bissé Foundation no aceptan responsabilidad por la información y las opiniones expresadas en este material por parte de terceros, incluidas las opiniones de los profesionales.