



# EL CONTEXTO HUMANIZADOR

Xabier Azkoitia  
[xabier@sancamilo.org](mailto:xabier@sancamilo.org)

# Actitud de partida

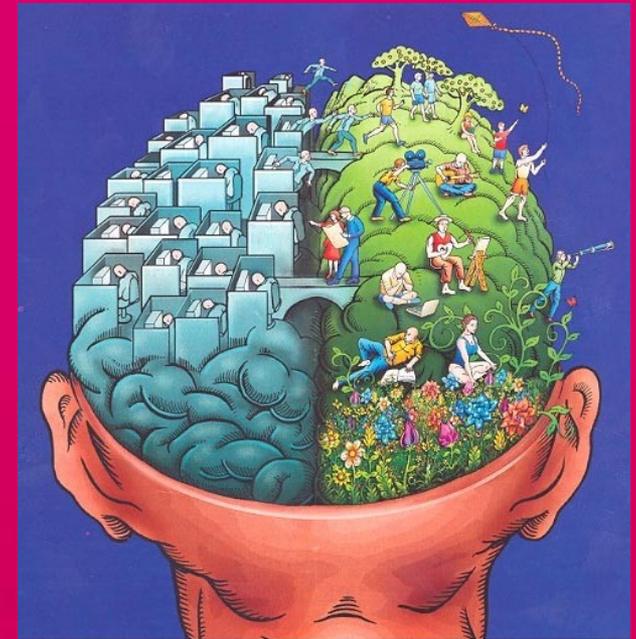




# Qué es la inteligencia emocional

# Inteligencia emocional

- Goleman introdujo el concepto “inteligencia emocional” como complementario a “inteligencia intelectual”.



# Inteligencia emocional

- No se inventaba nada:
  - Zubiri hablaba de “inteligencia sentiente”.
  - Hume se refirió a los “sentimientos morales”.
  - Se ocupó de hacer el tema periodístico y oportuno.



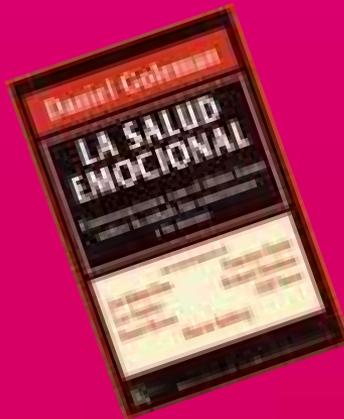
# Inteligencia emocional

- El “dato blando” de las relaciones y organizaciones tiene “consecuencias duras” sobre las personas.

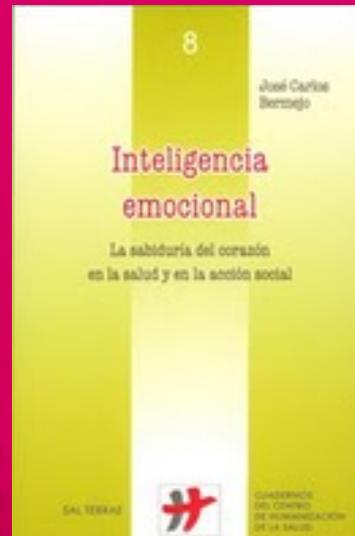
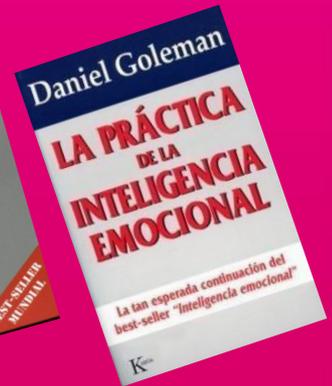
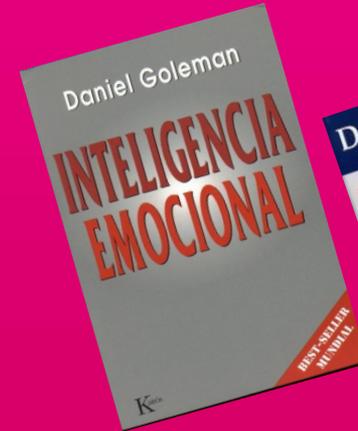


# Inteligencia emocional

De “inteligencia emocional”

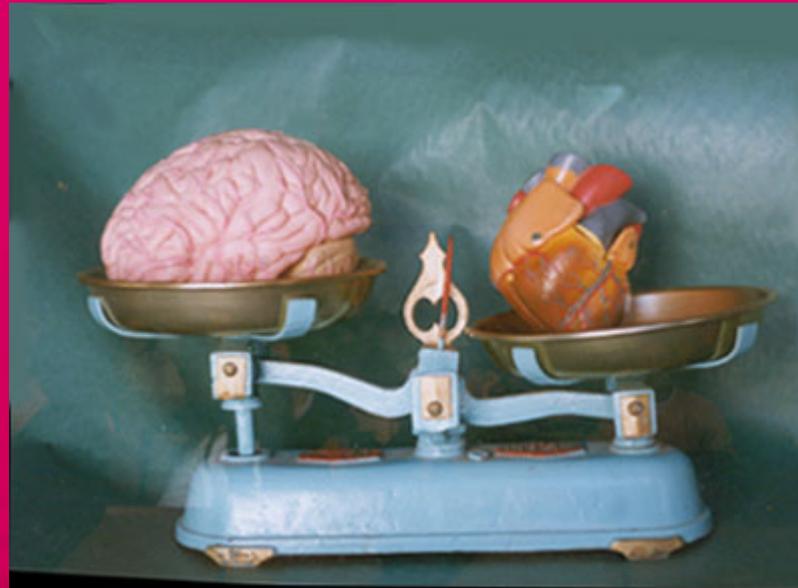


a “salud emocional”.



# Inteligencia emocional

Convencimiento del peso  
de las razones del corazón.





# Elementos de la inteligencia emocional



www.humanizar.es

www.humanizar.es

# Inteligencia emocional

- Competencias personales
- Competencias sociales





# Inteligencia emocional

## – Competencias personales:

- Conciencia de uno mismo Autoconocimiento.
- Autocontrol emocional. (Capacidad de postponer la gratificación).
- Motivación



# Inteligencia emocional

## – Competencias personales:

- **Conciencia de uno mismo o Autoconocimiento.**
  - Conciencia de nuestros propios estados internos, recursos o intuiciones
- **Autocontrol emocional. (Capacidad de postponer la gratificación).**
  - Control de nuestros estados, impulsos y recursos internos
- **Motivación**
  - Las tendencias emocionales que guían o facilitan el logro de nuestros objetivos



# Inteligencia emocional

## – Competencias sociales:

- **Empatía.**
  - Conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas
- **Habilidades sociales (asertividad).**
  - Capacidad de introducir respuestas deseables en los demás.



# Identificación de sentimientos

- Discriminamos entre hechos y sentimientos
- Señala las afirmaciones que se refieren a *sentimientos* y descarta las que se refieren a *hechos*





# APRENDER A NOMBRAR LOS SENTIMIENTOS



# Atribuye a cada sentimiento su definición

- Sentimientos: **recelo, desconcierto, confianza, desconfianza**
  1. Temor, recelo que excluye casi toda esperanza:
  2. Sentimiento por el que creemos que va a suceder aquello que deseamos que ocurra:
  3. Desorden, confusión, perturbación, trastorno:
  4. Actitud de temor ante cierta cosa de la que se sospecha puede ocultar algún peligro, o prevención con respecto a cierta persona de la que se teme pueda abrigar malas intenciones:



# Atribuye a cada sentimiento su definición

1. Temor, recelo que excluye casi toda esperanza: **Desconfianza**
2. Sentimiento por el que creemos que va a suceder aquello que deseamos que ocurra: **Confianza**
3. Desorden, confusión, perturbación, trastorno: **Desconcierto**
4. Actitud de temor ante cierta cosa de la que se sospecha puede ocultar algún peligro, o prevención con respecto a cierta persona de la que se teme pueda abrigar malas intenciones: **Recelo**



# Atribuye a cada sentimiento su definición

- Sentimientos: **pasmo, extrañeza, espanto, asombro, sorpresa**
1. Impresión generalmente de alegría, producida a alguien, haciendo una cosa que no espera:
  2. El efecto producido por alguna cosa extraordinaria y singular:
  3. Sinónimo de extrañeza:
  4. Terror grande:
  5. Admiración grande que deja en suspenso la razón y el discurso:



# Atribuye a cada sentimiento su definición

1. Impresión generalmente de alegría, producida a alguien, haciendo una cosa que no espera: **sorpresa**
2. El efecto producido por alguna cosa extraordinaria y singular: **Extrañeza**
3. Sinónimo de extrañeza: **Asombro**
4. Terror grande: **espanto**
5. Admiración grande que deja en suspenso la razón y el discurso: **Pasmo**



# Atribuye a cada sentimiento su definición

- Sentimientos: **susto, sobresalto, estupefacción, estupor**
  1. Asombro muy grande:
  2. Admiración muy intensa y paralizante:
  3. Alteración producida en el ánimo por algún suceso brusco e inesperado:
  4. Trastorno y sobresalto del ánimo, producido por cualquier accidente u objeto repentino:



# Atribuye a cada sentimiento su definición

1. Asombro muy grande: **Estupefacción**
2. Admiración muy intensa y paralizante: **Estupor**
3. Alteración producida en el ánimo por algún suceso brusco e inesperado: **Sobresalto**
4. Trastorno y sobresalto del ánimo, producido por cualquier accidente u objeto repentino: **Susto**



# Atribuye a cada sentimiento su definición

- Sentimientos: **respeto, fascinación, admiración, embeleso**
  1. Una especie de sorpresa. Considerar con sorpresa y placer un objeto o a una persona:
  2. Admiración, asombro, atracción, encanto:
  3. Olvido de todo debido al placer producido. La persona se mueve irresistiblemente al estímulo cautivador. Cuando la persona admirada está dotada de mérito y autoridad, aparece el respeto:
  4. Miramiento y reverencia que se tiene con respecto a a alguna persona:



# Atribuye a cada sentimiento su definición

1. Una especie de sorpresa. Considerar con sorpresa y placer un objeto o a una persona: **Admiración**
2. Admiración, asombro, atracción, encanto: **Fascinación**
3. Olvido de todo debido al placer producido. La persona se mueve irresistiblemente al estímulo cautivador. Cuando la persona admirada está dotada de mérito y autoridad, aparece el respeto: **Embeleso**
4. Miramiento y reverencia que se tiene con respecto a a alguna persona: **Respeto**



# Atribuye a cada sentimiento su definición

- Sentimientos: **adoración, veneración**

1. Respeto máximo:

2. Amor en extremo:





# Atribuye a cada sentimiento su definición

1. Respeto máximo: **veneración**

2. Amor en extremo: **adoración**





# Atribuye a cada sentimiento su definición

- Sentimientos: **ridículo, humor, gracia, comicidad**
  1. Lo que hace reír a menudo sin intención:
  2. Lo que hace reír burlona y despectivamente:
  3. Estado de animo del que se está satisfecho:
  4. Cualidad de divertir o hacer reír:



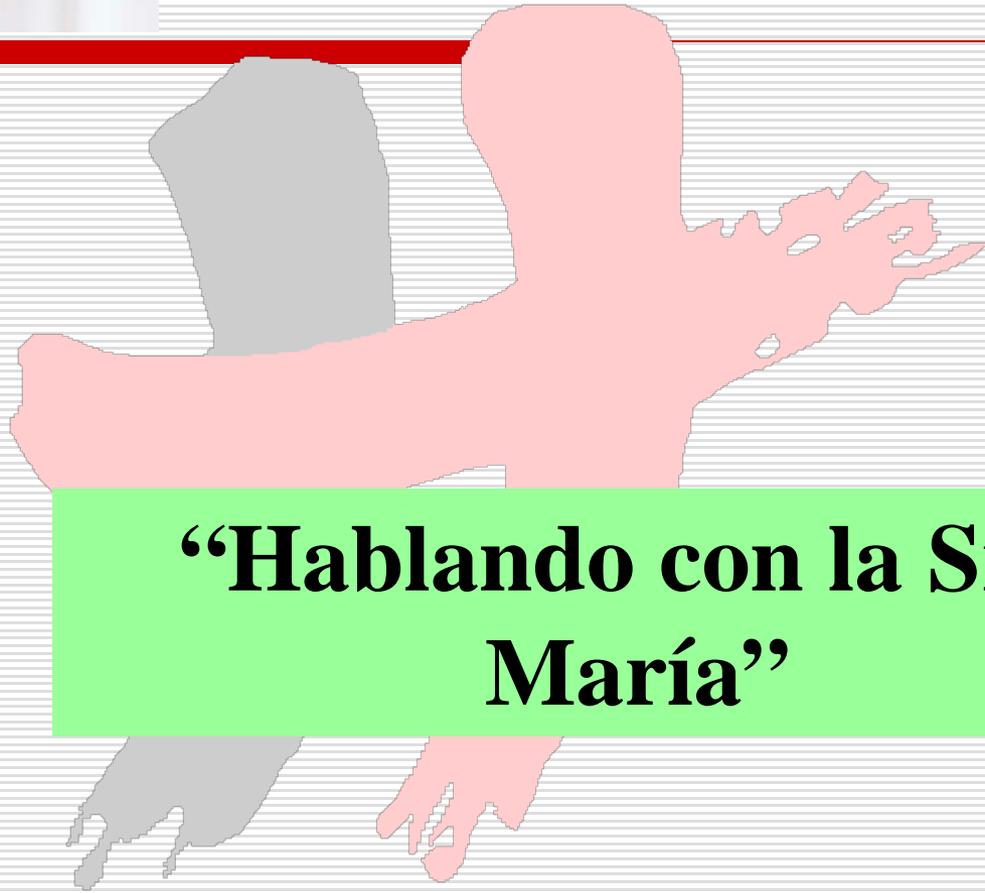
# Atribuye a cada sentimiento su definición

1. Lo que hace reír a menudo sin intención:  
**Comicidad**
2. Lo que hace reír burlona y despectivamente:  
**Ridículo**
3. Estado de animo del que se está satisfecho:  
**humor**
4. Cualidad de divertir o hacer reír: **Gracia**

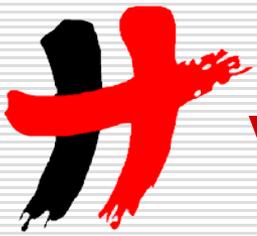


# Competencias sociales





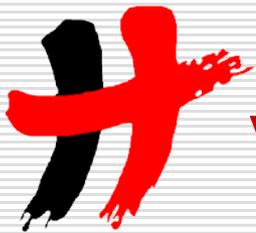
**“Hablando con la Sra.  
María”**



# Visita a la Sra. María

---

*He aquí una visita a la señora María, de 34 años, casada y con 2 niños. Ha sido operada hace 3 días, haciéndosele una mastectomía total. Con frecuencia explota con llantos y suspiros. La señora María es joven y muy hermosa; intelectualmente de buen nivel: es licenciada en pedagogía.*



# Visita a la Sra. María

---

E.1 (Me acerco a su cama) Buenos días, señora María.

M.1 Buenos días.

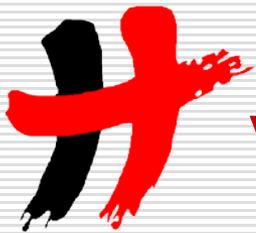
E.2 ¿Cómo se encuentra hoy?

M.2 ¿Cómo quiere que me encuentre después de todo lo que me ha sucedido?

E.3 Es verdad, le comprendo perfectamente, pero no tiene que desanimarse tanto!

M.3 No encuentro la paz. Me han mutilado para toda la vida y no sé si volveré a casa con mi marido.

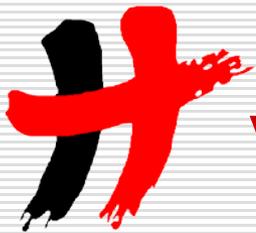
---



# Visita a la Sra. María

---

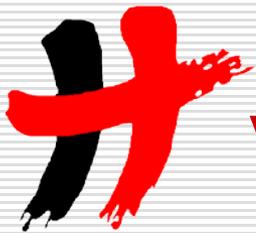
- E.4 ¡Mujer! No piense eso! Su marido estará muy triste por lo que le ha pasado y ya verá como le querrá todavía más. Ahora lo que tiene que hacer es pensar en sus hijos. ¿No piensa en ellos?
- M.4 Sí, me acuerdo mucho de ellos. También ellos me dan pena. Son muy pequeños y tienen necesidad de todo.
- E.5 Eso, lo que necesitan es una madre serena y buena.



# Visita a la Sra. María

---

- M.5 (Desconsolada) Pero, ¿por qué el Señor me estará castigando a mí? ¿Qué he hecho yo de malo?
- E.6 Señora, no es bueno hacerse la víctima. Es difícil aceptarlo, pero no hay más remedio...
- M.6 Sí, ya, pero es muy difícil para una mujer joven verse privada de tanto. (María me coge la mano y empieza a llorar). No se olvide de entrar en mi habitación. Necesito mucha ayuda.



# Visita a la Sra. María

---

- E.7 No se preocupe, que nos tiene aquí para lo que nos necesite. ¡Hasta luego!
- M.7 ¡Hasta luego!

# Un par de preguntas

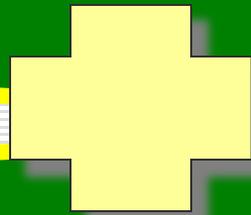
---

- ¿Cómo les parece que lo ha hecho la profesional de ayuda? ¿Qué les parece correcto y qué no lo es?
  - ¿Y María? ¿Cómo les parece que está actuando María?
-

**La excelencia en el  
cuidado se juega en  
dos ámbitos:**

---

Una buena **praxis de rol** (médica, técnica, recursos, auxiliares de enfermería, trabajadores sociales, gestores, voluntarios, etc.)



Una correcta **competencia relacional** de todos aquellos profesionales y voluntarios implicados en la atención a las personas en situación de vulnerabilidad o fragilidad

# ¿QUÉ ES HUMANIZAR?

***“Hacer a alguien o algo humano, familiar y afable; ablandarse, desenojarse, hacerse benigno”.***

**Dotar las relaciones de:**

**competencia técnica**

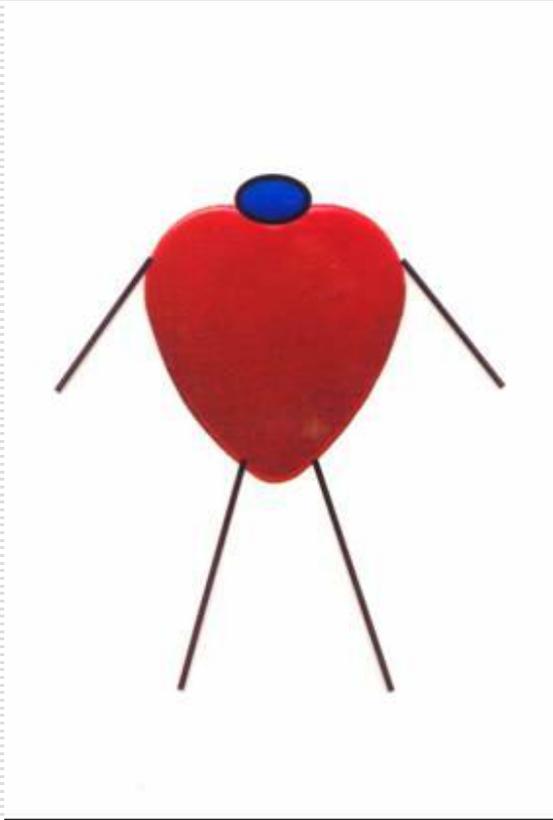
**competencia relacional**

**competencia emocional**

**competencia ética  
eficacia, eficiencia  
y gratificación personal  
(*Excelencia*)**

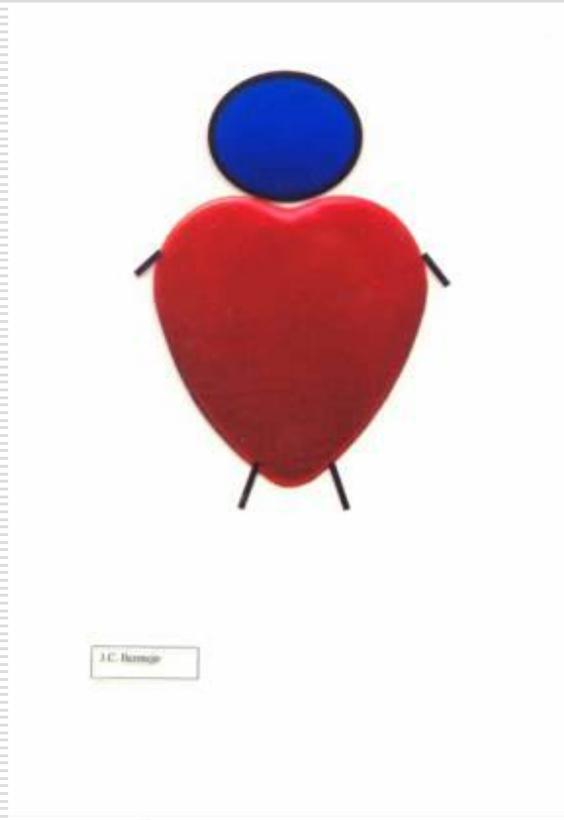
# COMPETENCIA RELACIONAL

---



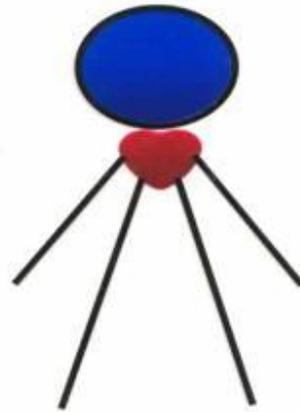
# COMPETENCIA RELACIONAL

---



# COMPETENCIA RELACIONAL

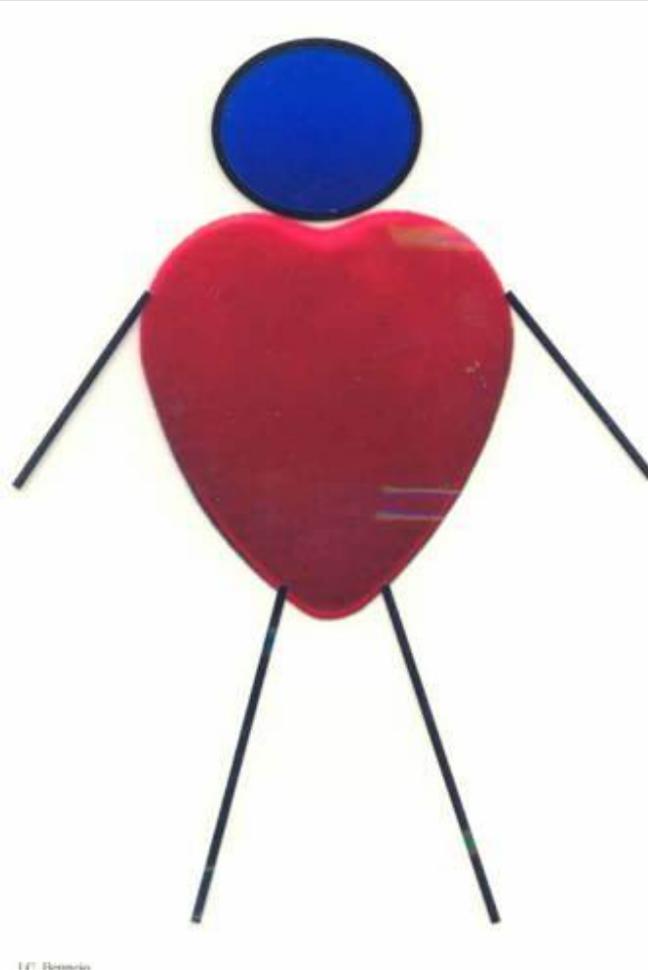
---



www.123.com

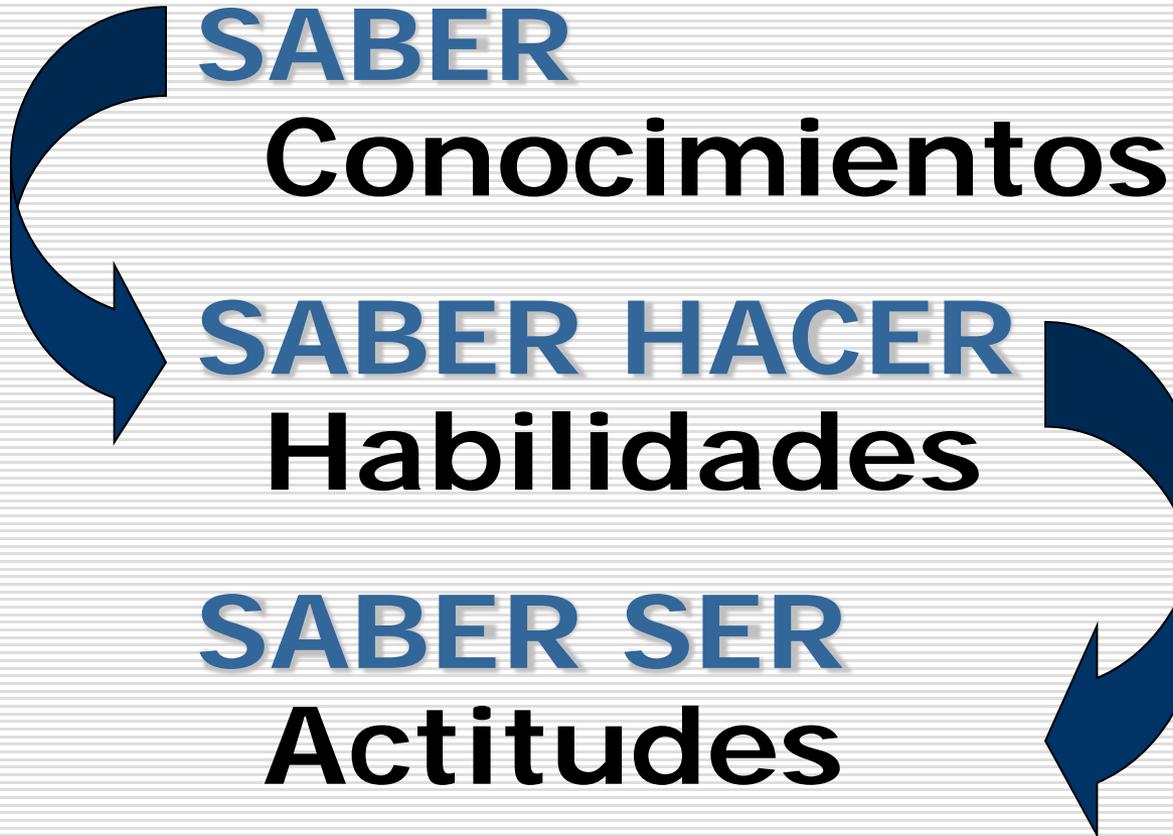
# COMPETENCIA RELACIONAL

---



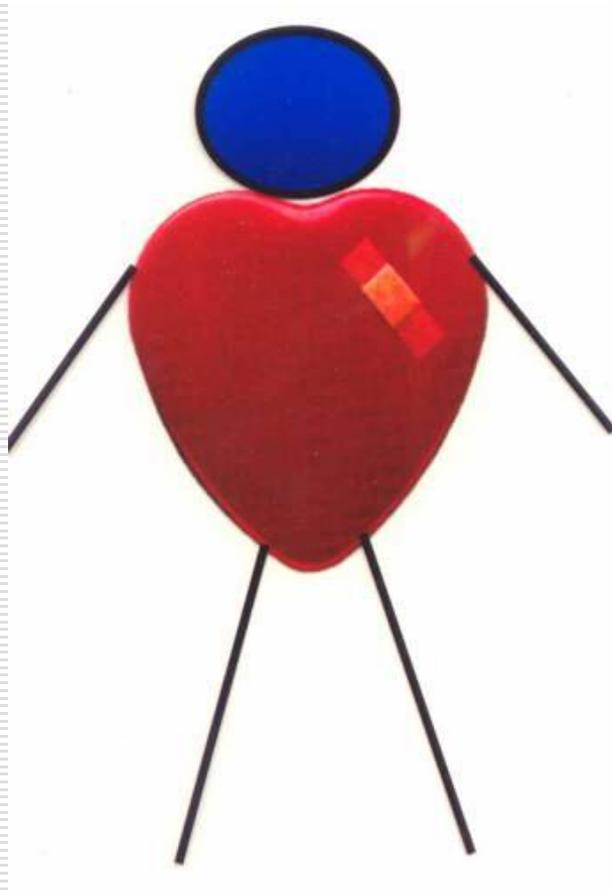
# COMPETENCIA

---



# COMPETENCIA RELACIONAL

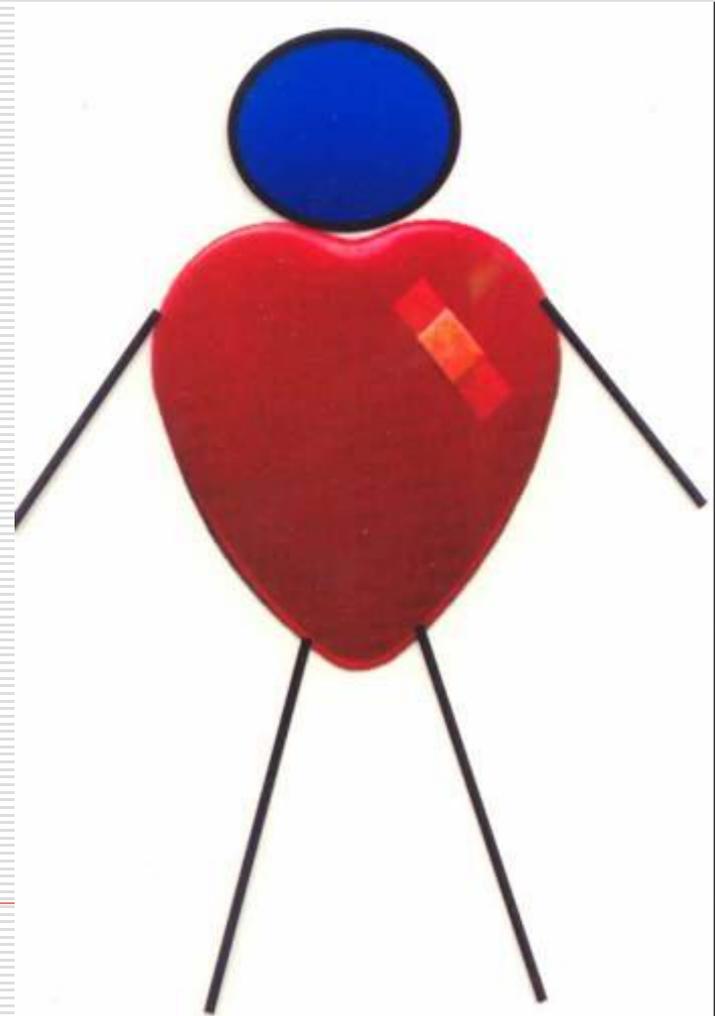
---



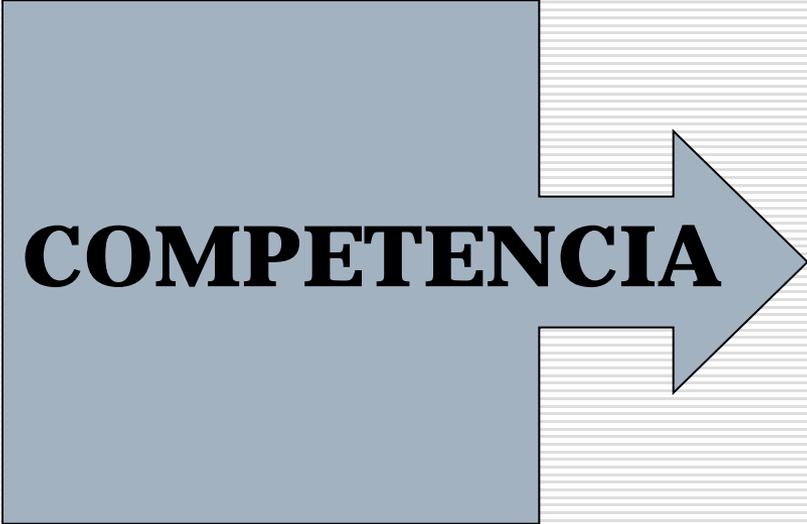
# COMPETENCIA RELACIONAL

---

**Integrar la propia  
Vulnerabilidad  
(Carl Gustav Jung)**



# EN LA RELACION CON EL OTRO DEBEMOS TENDER A LA MAXIMA COMPETENCIA



**COMPETENCIA**

- TÉCNICA
  - RELACIONAL
  - EMOCIONAL
  - ÉTICA
  - ESPIRITUAL
-

---

## Competencia relacional

### ACTITUDES

- **Aceptación incondicional/  
consideración positiva.**
- **Empatía.**
- **Autenticidad, genuinidad,  
congruencia.**



4) Sé voz de los sin voz y defensor de mis derechos para su reconocimiento y su respeto.

# Competencia relacional

## HABILIDADES

### HABILIDADES PARA LA RELACION DE AYUDA

- | Escucha activa
- | Respuesta empática
- | Asertividad
- | Personalización
- | Confrontación
- | Persuasión
- | Iniciar
- | Inmediatez
- | Autorrevelación
- | Intención paradójica



## Competencia emocional

“Habilidad de conocer  
y tratar con el mundo  
de los propios sentimientos”

- Capacidad de manejar los  
sentimientos y ser dueños de  
ellos.

10) Comparte mis angustias y sufrimientos,  
aunque no puedas quitarme el dolor, acompáñame.



## Competencia ética

- Capacidad de identificar, analizar racionalmente y tomar decisiones prudentes mediante la deliberación en medio de los conflictos éticos:
- Conociendo criterios o principios.
- Superando dogmatismos, relativismos o emotivismos.
- Trabajando en equipo.



5) Evita toda negligencia que ponga en peligro mi vida o prolongue mi enfermedad.

---

## Competencia espiritual

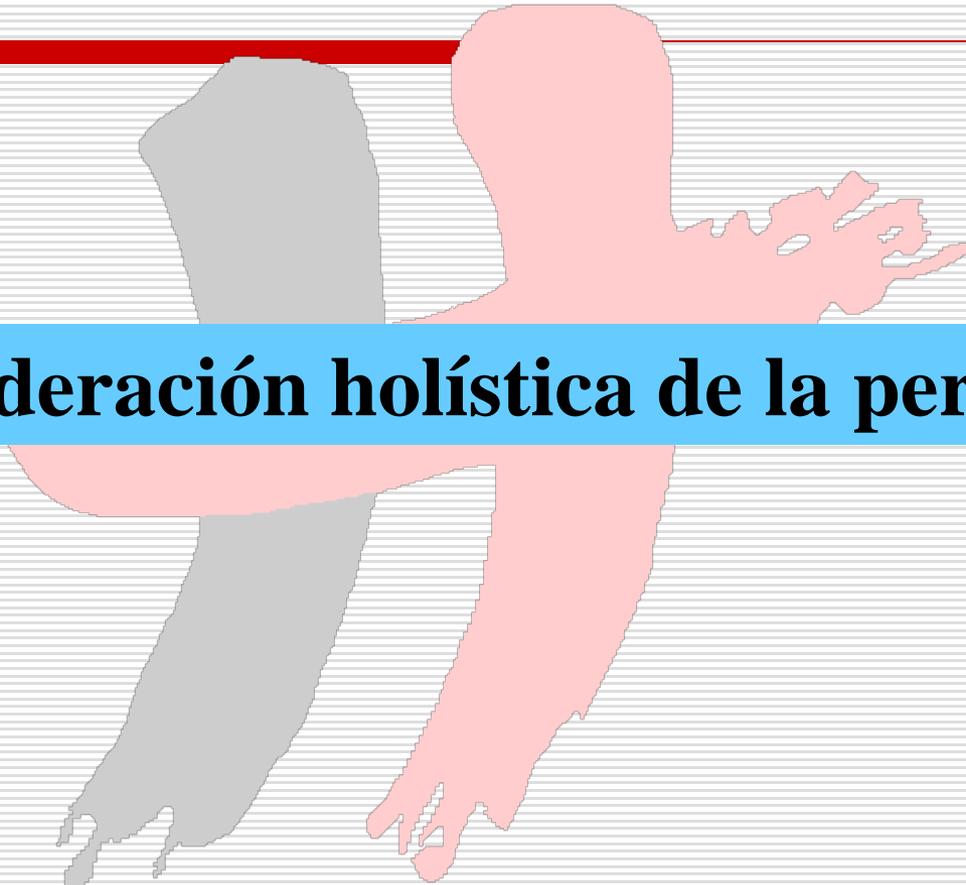
**-Conocimiento de los distintos planteamientos sobre el misterio del sufrimiento.**

**Capacidad de gestionar la pregunta por el sentido, con uno mismo y en la relación con el que sufre.**

2) *Atiéndeme con amor : en tu corazón , en tu inteligencia , en tus manos y en tu tiempo.*



---

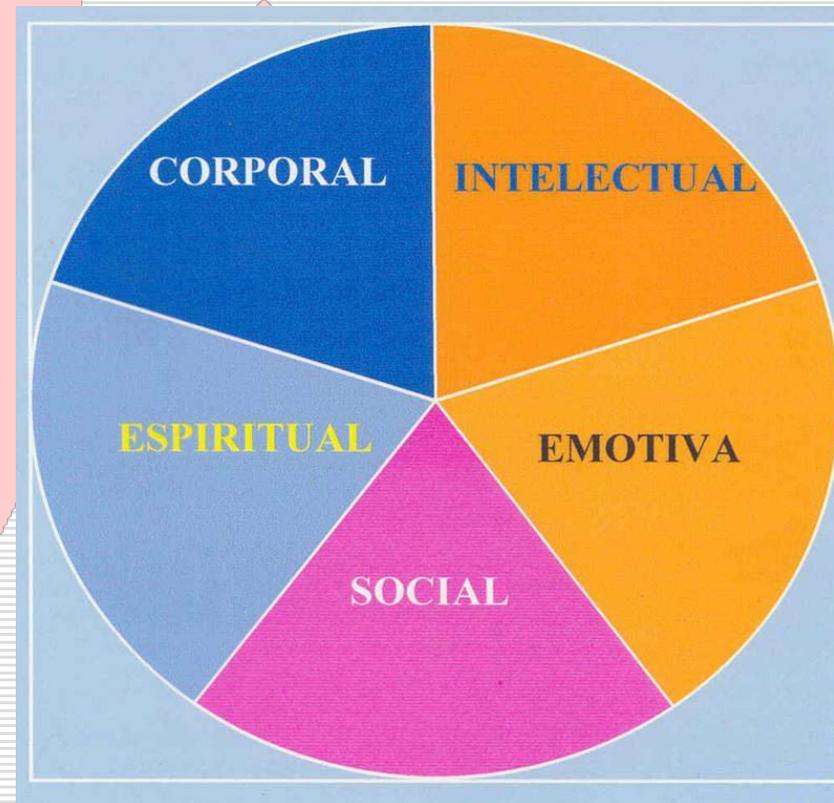


# La consideración holística de la persona

## La consideración holística de la persona

El **abordaje del paciente y familia** requiere dotar las relaciones profesionales de:

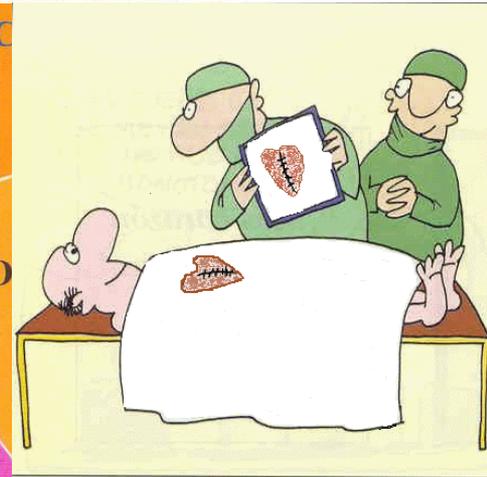
- competencia técnica,
- competencia relacional,
- competencia emocional,
- competencia ética,
- competencia cultural,
- competencia espiritual.



# La consideración holística de la persona

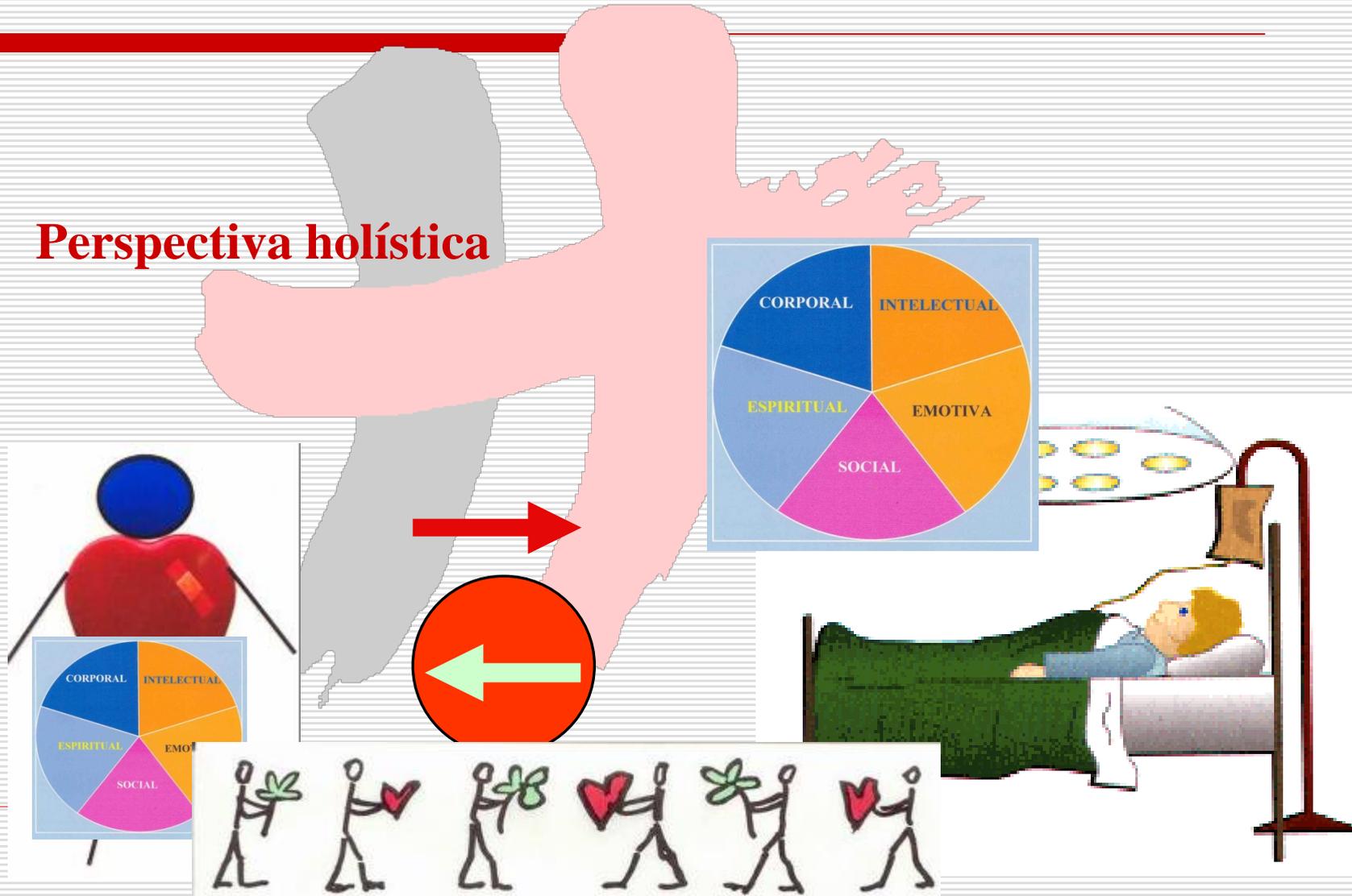
- Salud holística:

- Física
- Mental
- Relacional
- Emocional
- Espiritual



# La consideración holística de la persona

Perspectiva holística



# **EVALUACIÓN DE NUESTRO ESTILO COMUNICATIVO**

---

# IDENTIFICACIÓN DE LA RESPUESTA ESPONTANEA

---

# El ejercicio:

---

- 10 casos
  - 6 respuestas posibles a cada caso
  - Elegir la más parecida a la propia respuesta espontánea (no pensada)
-



<b>CASO I</b>	<b>CASO II</b>	<b>CASO III</b>	<b>CASO IV</b>	<b>CASO V</b>	<b>CASO VI</b>	<b>CASO VII</b>	<b>CASO VIII</b>	<b>CASO IX</b>	<b>CASO X</b>



# CUADRO PRIMERO

---

- Escribir en cada recuadro el número de la respuesta marcada. **Ejemplo:**

Caso 1



3

Caso 2



Caso 3



Caso 4



# CASO 1

---

- Mujer de 20 años, accidentada, con fractura en el brazo y sutura en la cara.

□ *"Preferiría estar muerta... antes que verme así. ¡Qué habré hecho yo!"*

---

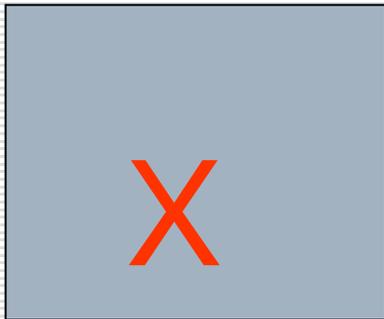
- 
1. Animo. Descanse un poco y verá cómo la situación no es tan difícil como Vd. lo cree.
  2. Vd. se siente desanimada porque cree que ningún joven querrá mirarla.
  3. ¿El médico le ha dicho que cómo quedará?
  4. Está desanimada porque cree que quedará toda la vida desfigurada, sobre todo sabiendo que es joven.
  5. Verá, ahora la cirugía plástica hace maravillas. Las cicatrices desaparecerán en algunos meses.
  6. Venga, mujer! No se deje llevar por la pena. Hay que tener mucho valor.
-

# CUADRO PRIMERO

---

□ Escribir en cada recuadro el número de la respuesta marcada.

Caso 1



Caso 2



Caso 3



Caso 4



# CASO 2

---

- Mujer de 55 años, depresión.

□ *"Me siento sola, me dicen que descanse. Nadie se preocupa por mí. Hace 15 meses que estoy aquí. Mi marido se fue. Son todos unos hipócritas. Mi hijo no viene a verme".*

---

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

# CASO 3

---

- Hombre de 40 años. Úlcera de estómago.

□ *"Mi esposa va a visitar a sus padres a Popayán. Uno de mis amigos me dijo que la última vez ella salió con uno de sus amigos de infancia. Ella no sabe que yo lo sé. Yo tenía dudas desde hace dos años. Nunca hubiera creído que las cosas terminarían así. Yo no he hecho nada para merecerme esto".*

---

- 
1. ¿Sabe? Hay mujeres que pueden dar una apariencia de infidelidad... Quizás su amigo exagera un poco... puede ser un malentendido.
  2. Me dice que usted dudaba desde hace dos años. ¿Qué es lo que le ha llevado a sospechar de su mujer?
  3. Se siente defraudado. No termina de comprender por qué ha hecho esto.
  4. ¿Por qué no intenta hablar tranquilamente con su mujer? Con frecuencia una palabra arregla muchas cosas.
  5. Quizás su mujer no ha sido nunca suya. Puede ser también que se trate de una debilidad pasajera, como sucede con frecuencia a los 40.
  6. Usted ha tenido mucha paciencia esperando dos años antes de rendirse a la evidencia.
-

# CASO 4

---

- Hombre de 68 años. Cáncer en último grado. Paciente no informado. 3 meses de vida.

□ *"Estoy preocupado. El médico me ha dicho que descanse. Desde mucho tengo que venir con frecuencia al hospital".*

---

- 
1. Empieza a cansarse de estas revisiones y le inquieta que el médico no le hable claramente.
  2. ¿Y el médico no le ha dicho nada más?
  3. Está usted muy impaciente y es natural que quiera dejar esta preocupación cuanto antes.
  4. No se preocupe demasiado. Todo se arreglará.
  5. Está cansado de esperar. Es comprensible, después de tanto tiempo yendo y viniendo a los médicos.
  6. Cuando el médico venga mañana, podría preguntarle claramente cuándo le dará el alta.
-

# CASO 5

---

- Mujer de 44 años. Diagnóstico incierto. Dolores abdominales no bien localizados.
  - *"Tengo la impresión de que mi vida ya no tiene sentido. Lloraría siempre de buena gana. Todo me pone nerviosa. ¿Me estaré volviendo loca?"*
-

- 
1. Está tensa, señora, y por eso la vida le parece un poco pesada algunas veces.
  2. ¿Cómo son sus relaciones con su marido?
  3. ¡No mujer! Usted sólo está pasando unos momentos difíciles. Tenga confianza. Estas situaciones acaban siempre volviendo a su normalidad.
  4. Le inquieta mucho sentirse tan mal, no encontrar ningún sentido a su vida cotidiana... Se pregunta si esto es normal.
  5. Usted se lo toma todo muy en serio. Después de todo, la mayor parte de las mujeres pasan un tiempo difícil en su vida.
  6. Valdría la pena que usted hablara con el médico. Seguro que eso le ayudaría mucho.
-

# CASO 6

---

- Mujer de 32 años. Osteomielitis.  
Enferma desde hace 5 años.  
Departamento de ortopedia.
  - *"No es justo. Por la calle todo el mundo me mira. Estaré siempre enferma".*
-

- 
1. Es verdad que desanima verse condenada a vivir toda la vida como una enferma. Lo comprendo. Tiene razón.
  2. Sería bueno que usted encontrara una ocupación para sentirse útil y ganarse la vida sin demasiados esfuerzos.
  3. Es verdad que usted está disminuida físicamente, pero compensa esta minusvalía con notables cualidades de sensibilidad y finura.
  4. Usted se desanima porque querría ser como todas las demás.
  5. Le parece injusto encontrarse así, distinta de la mayor parte de la gente.
  6. ¿Hace mucho que padece esta enfermedad?
-

# CASO 7

---

- Hombre de 60 años. Crisis cardíaca desde hace una semana.
  - *"Yo he sido un buen cristiano, pero cuando rezo tengo la impresión de que Dios no me escucha. ¿Habré hecho algo de malo? ¿Seré quizás un poco egoísta?"*
-

- 
1. Es normal. Cuando uno está mal puede encontrar dificultad, pero podría cambiar de estilo a ver cómo le va.
  2. Puede ser que usted esté atravesando un período de dificultad, que puede ser una gran oportunidad para usted.
  3. Seguro que Vd. no ha aprendido todavía a rezar bien. Son pocos los que saben rezar como se debe.
  4. Dice que hay algo que ha hecho mal. ¿Está pensando en algo en concreto?
  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, no tiene que preocuparse.
-

# CASO 8

---

- Mujer de 62 años. Su marido está enfermo.
  - *"Mi marido siempre ha trabajado. Ahora el médico dice que él tiene cáncer. Tiene sólo 60 años. Todos nuestros hijos lo saben pero no quieren que su padre se entere. Dicen que es mejor que mantenga el ánimo alto. Yo no sé qué hacer".*
-

- 
1. Es duro asumir el estado de su marido, y no está segura de lo que es mejor, ¿verdad?
  2. ¿Por qué no consulta al médico sobre esto?
  3. Se siente indecisa entre el parecer de los hijos y el suyo y querría quedarse tranquila.
  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 estoy seguro que usted encontrará la solución justa como esposa.
-

# CASO 9

---

- Hombre de 38 años. Cirrosis de hígado debido al exceso de consumo de alcohol.

□ *"Mi mujer me ha dicho siempre que quiere divorciarse. Ella cree que así seremos los dos más felices y yo creo lo mismo. Cuando vemos a nuestros amigos nos da la impresión de que son felices. ¡Hemos pasado mucho en estos 10 años!*

---

- 
1. Bah! Quizás su mujer estaba cansada ayer. Tenga un detalle con ella: es algo que puede arreglar mucho las cosas...
  2. Seguro que usted se casó demasiado pronto, sin un suficiente conocimiento y ahora descubre que no están hechos el uno para el otro.
  3. ¿No cree que puede todavía salvar su matrimonio? Estoy dispuesto a ver a su mujer, y quizás podríamos intentar una solución los tres juntos.
  4. Se siente defraudado por su mujer, ¿verdad?
  5. ¿La conocía bien antes de casarse?
  6. ¿No cree que son un poco egoístas los dos? En el matrimonio hay que saberse perdonar en muchas cosas...
-

# CASO 10

---

- Mujer de 30 años. Histerectomía para el día siguiente.
  - *"¡Qué raro! Sé que no podré tener más hijos. Pero tengo miedo de que me anestesien. Me da miedo no despertarme".*
-

- 
1. ¿Hay algo que le preocupa de modo particular en su vida?
  2. Le gustaría estar segura de que todo irá bien y de que se despertará después de la operación.
  3. Pienso que usted tiene la tendencia a ser un poco ansiosa, ¿no es verdad?
  4. Señora, no se preocupe. Se despertará y verá cómo estará de pie enseguida.
  5. Le tranquilizará mucho el poder organizar sus cosas antes de la operación.
  6. Es una preocupación bastante normal antes de la operación, señora.
-

# RESULTADO

---

- El estilo de respuesta espontánea será el que más puntuación obtenga.
-

# CUADRO PRIMERO

---

□ Escribir en cada recuadro el número de la respuesta marcada.

Caso1	Caso2	Caso3	Caso4
X	y		

---

<b>I</b>	<b>II</b>	<b>III</b>	<b>IV</b>	<b>V</b>	<b>VI</b>	<b>VII</b>	<b>VIII</b>	<b>IX</b>	<b>X</b>
6	4	6	3	5	1	3	4	6	3
2	2	5	5	1	4	2	3	2	6
5	1	1	4	3	3	6	6	1	4
3	6	2	2	2	6	4	5	5	1
1	3	4	6	6	2	1	2	3	5
4	5	3	1	4	5	5	1	4	2



	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
A=	6	4	6	3	5	1	3	4	6	3
B=	2	2	5	5	1	4	2	3	2	6
C=	5	1	1	4	3	3	6	6	1	4
D=	3	6	2	2	2	6	4	5	5	1
E=	1	3	4	6	6	2	1	2	3	5
F=	4	5	3	1	4	5	5	1	4	2

# ¿Estilo predominante?

---

Contar el número de círculos en sentido horizontal.

Puntuación

Respuesta **A**

X

Respuesta **B**

X

¡No sumar los números!

---

---

**A =**

**B =**

**C =**

**D =**

**E =**

**F =**

---

---

**REPASEMOS**

---

## 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.
-

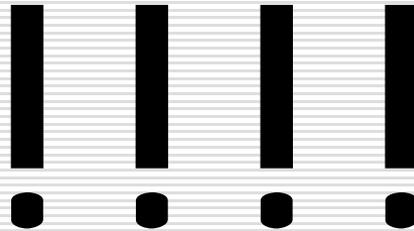
## F- **Respuesta empática.**

---

- 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.
-

# El resultado

---



El resultado

---

Dejarse interpelar

??

---

---

# Ánimo

---

# Observación final

---

- 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.
-

# Estilos a desaprender

---

- Valoración / juicio moral
- Interpretativa
- Apoyo-consuelo
- Investigadora
- Solución inmediata



---

□ ¿Qué aprender?

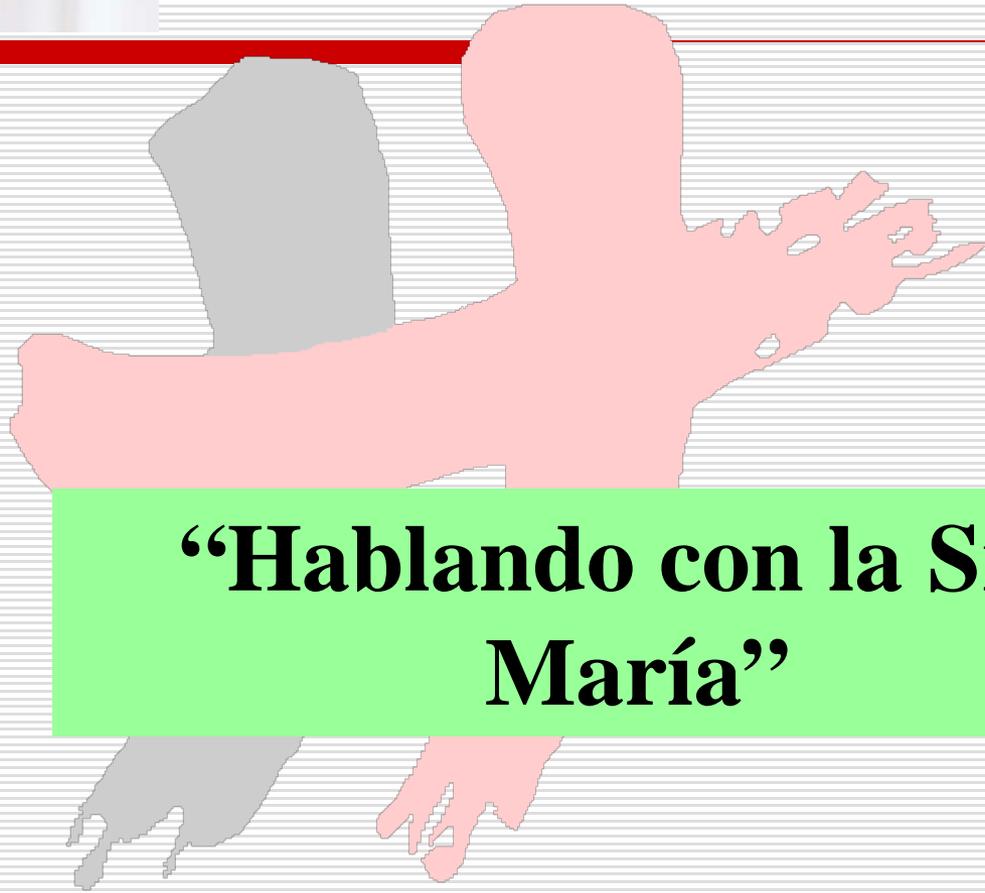
---

# La relación de ayuda

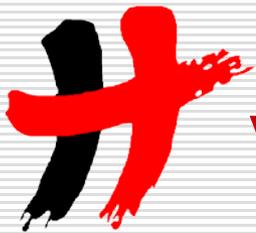
---

## ESTILO CENTRADO EN LA PERSONA Y FACILITADOR





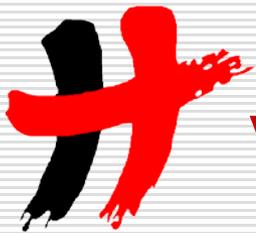
**“Hablando con la Sra.  
María”**



# Visita a la Sra. María

---

*He aquí una visita a la señora María, de 34 años, casada y con 2 niños. Ha sido operada hace 3 días, haciéndosele una mastectomía total. Con frecuencia explota con llantos y suspiros. La señora María es joven y muy hermosa; intelectualmente de buen nivel: es licenciada en pedagogía.*



# Visita a la Sra. María

---

E.1 (Me acerco a su cama) Buenos días, señora María.

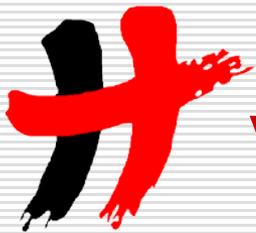
M.1 Buenos días.

E.2 ¿Cómo se encuentra hoy?

M.2 ¿Cómo quiere que me encuentre después de todo lo que me ha sucedido?

E.3 Es verdad, le comprendo perfectamente, pero no tiene que desanimarse tanto!

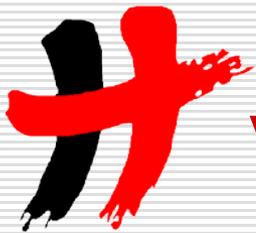
M.3 No encuentro la paz. Me han mutilado para toda la vida y no sé si volveré a casa con mi marido.



# Visita a la Sra. María

---

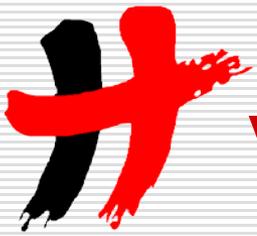
- E.4 ¡Mujer! No piense eso! Su marido estará muy triste por lo que le ha pasado y ya verá como le querrá todavía más. Ahora lo que tiene que hacer es pensar en sus hijos. ¿No piensa en ellos?
- M.4 Sí, me acuerdo mucho de ellos. También ellos me dan pena. Son muy pequeños y tienen necesidad de todo.
- E.5 Eso, lo que necesitan es una madre serena y buena.



# Visita a la Sra. María

---

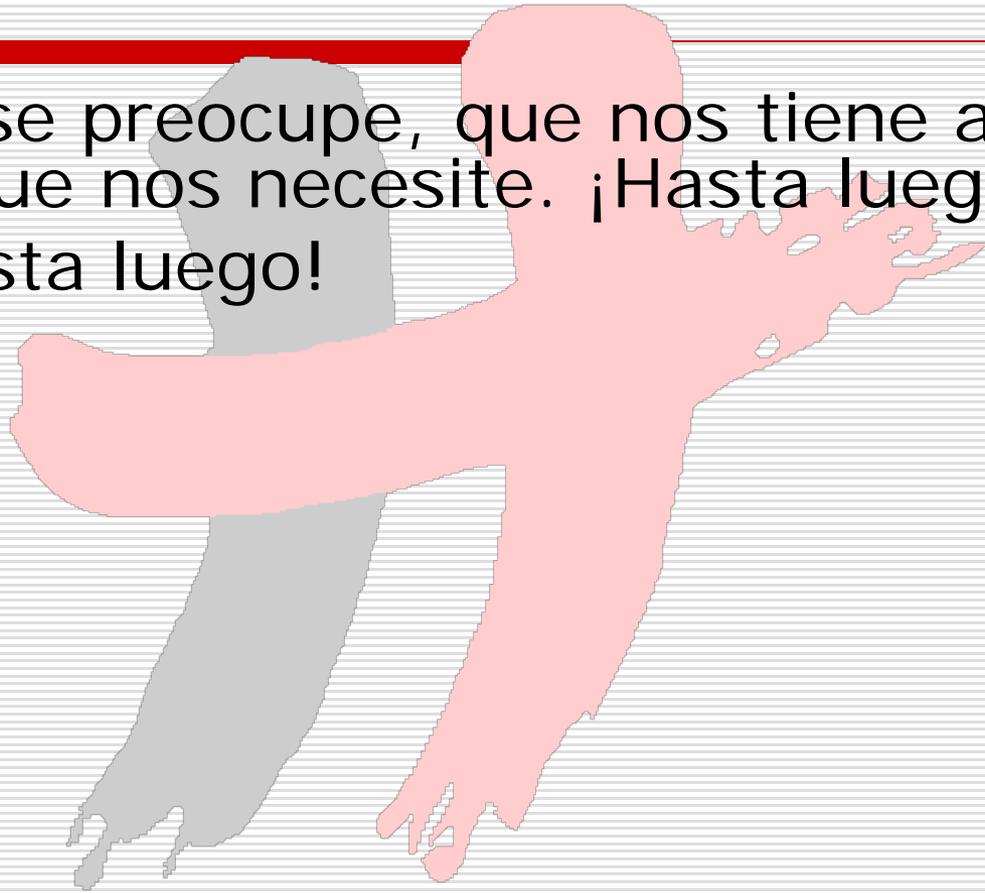
- M.5 (Desconsolada) Pero, ¿por qué el Señor me estará castigando a mí? ¿Qué he hecho yo de malo?
- E.6 Señora, no es bueno hacerse la víctima. Es difícil aceptarlo, pero no hay más remedio...
- M.6 Sí, ya, pero es muy difícil para una mujer joven verse privada de tanto.  
(María me coge la mano y empieza a llorar). No se olvide de entrar en mi habitación. Necesito mucha ayuda.



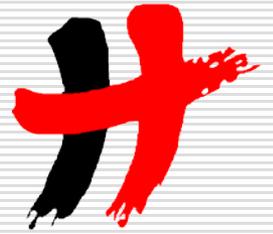
# Visita a la Sra. María

---

- E.7 No se preocupe, que nos tiene aquí para lo que nos necesite. ¡Hasta luego!
- M.7 ¡Hasta luego!

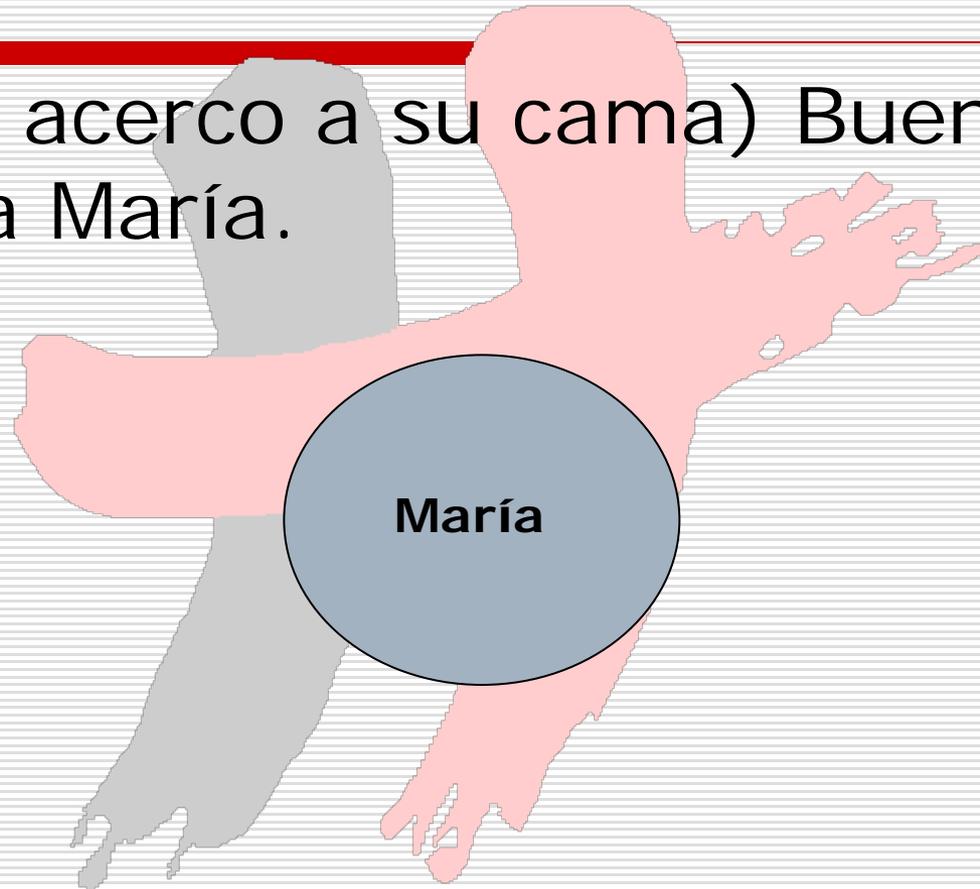


# Análisis

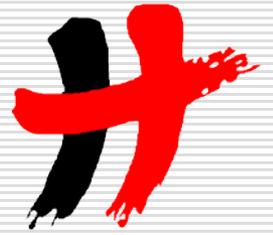


---

E.1 (Me acerco a su cama) Buenos días,  
señora María.

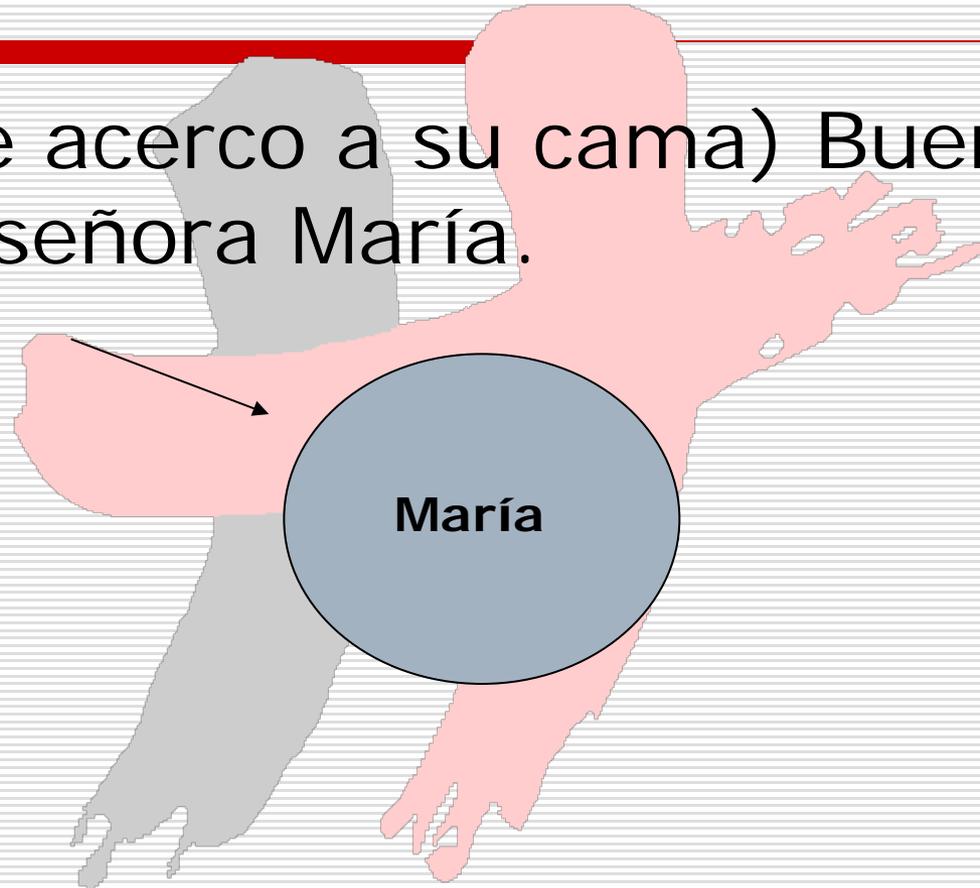


# Análisis

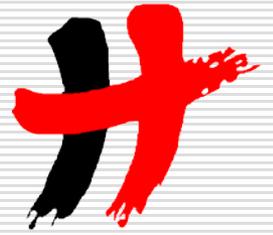


E.1 (Me acerco a su cama) Buenos días, señora María.

Saludar

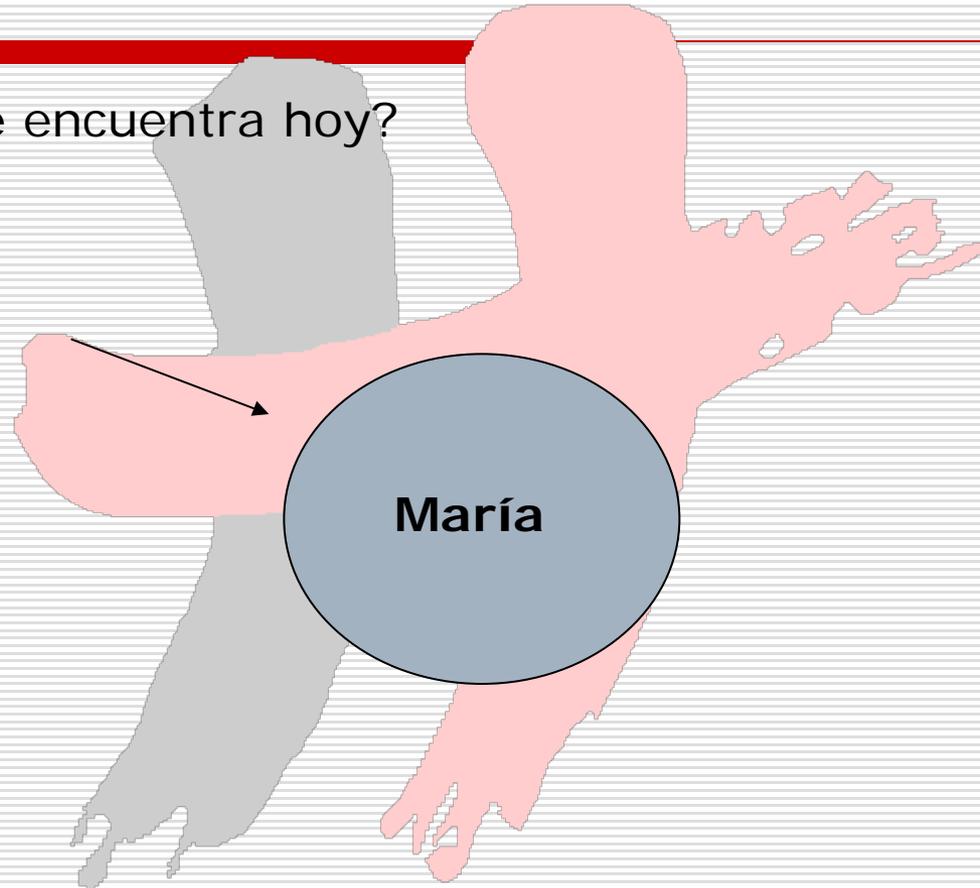


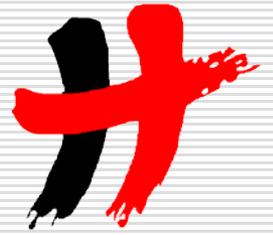
# Análisis



E.2 ¿Cómo se encuentra hoy?

Saludar



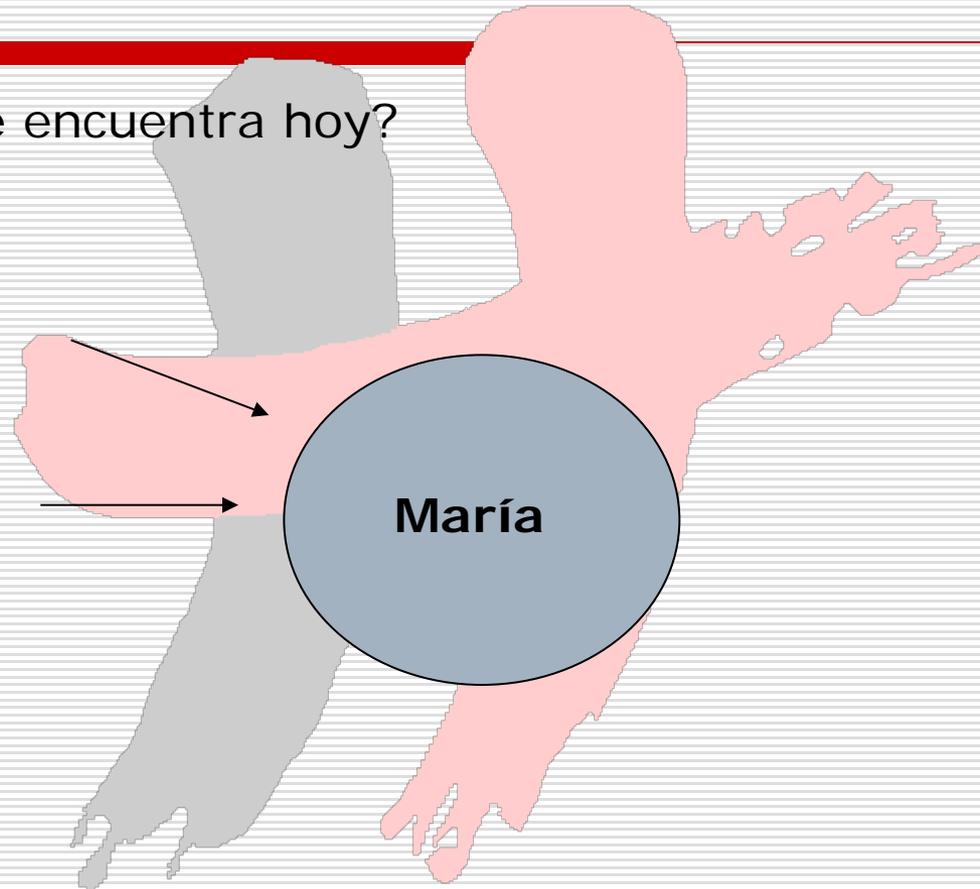


# Análisis

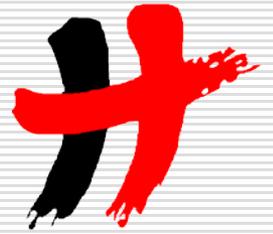
E.2 ¿Cómo se encuentra hoy?

Saludar

Pregunta  
abierta



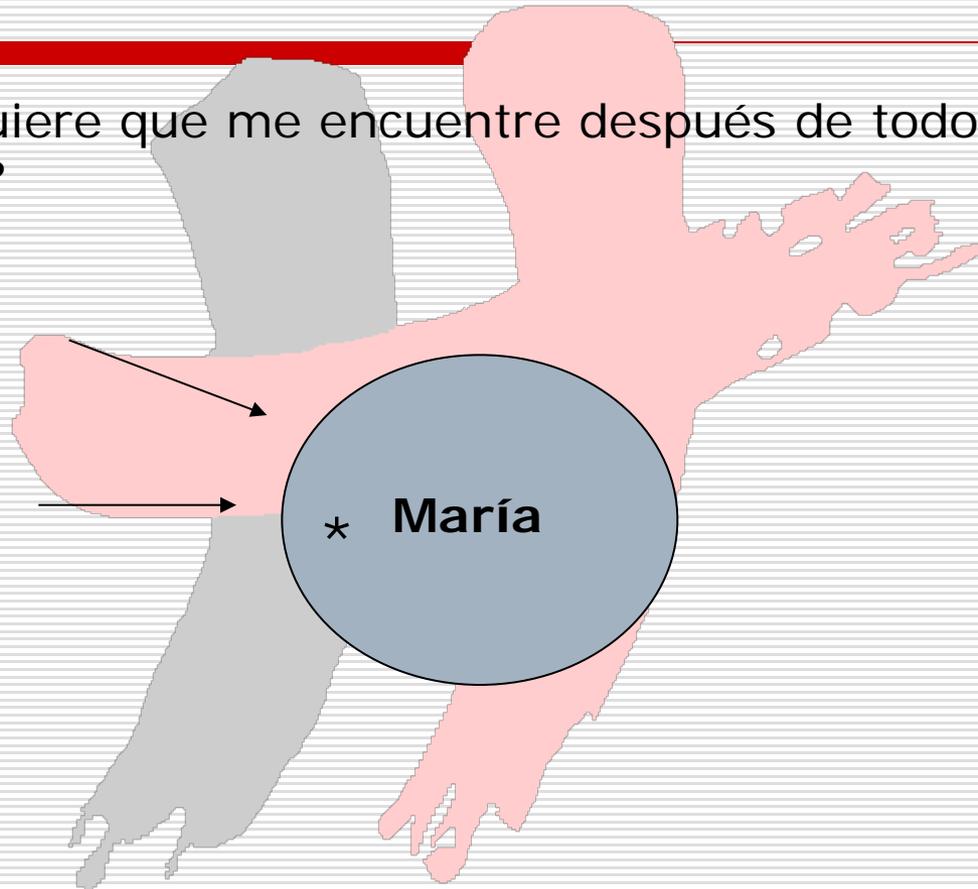
# Análisis

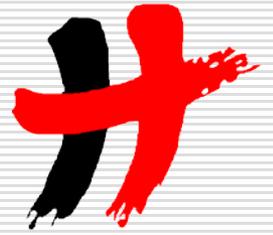


M.2 ¿Cómo quiere que me encuentre después de todo lo que me ha sucedido?

Saludar

Pregunta  
abierta



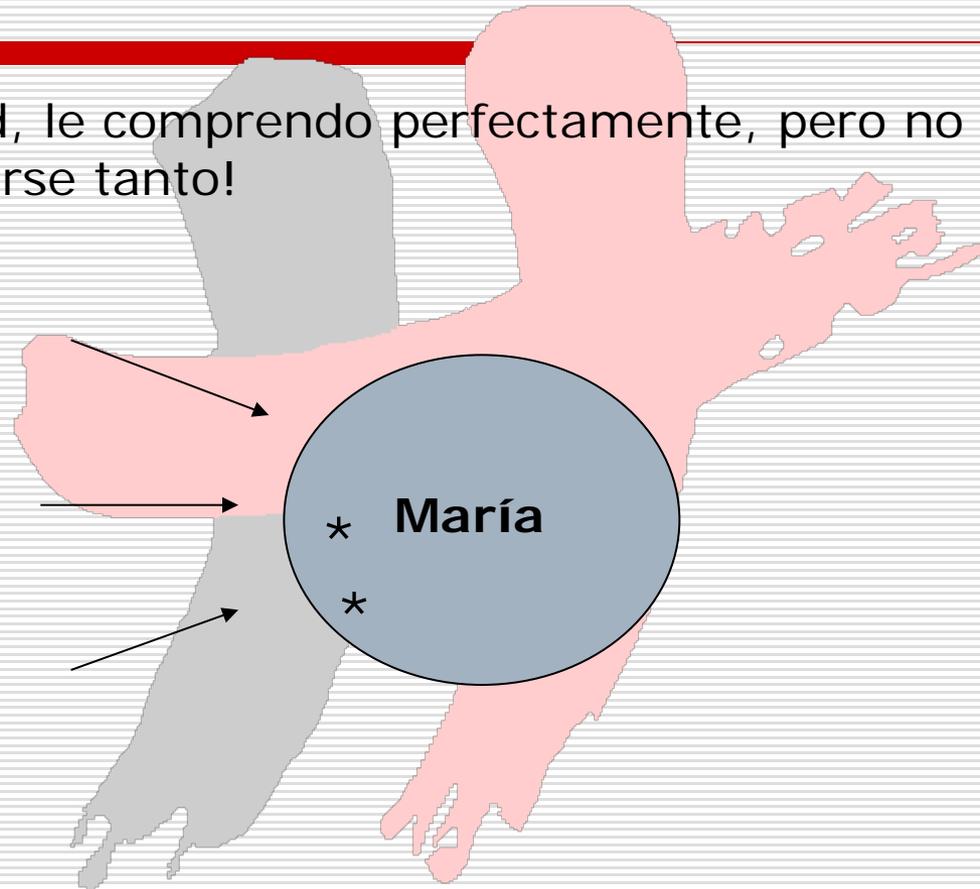


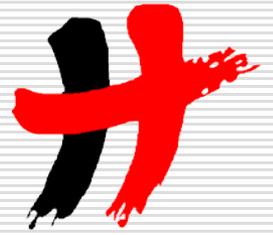
# Análisis

E.3 Es verdad, le comprendo perfectamente, pero no tiene que desanimarse tanto!

Saludar

Pregunta  
abierta





# Análisis

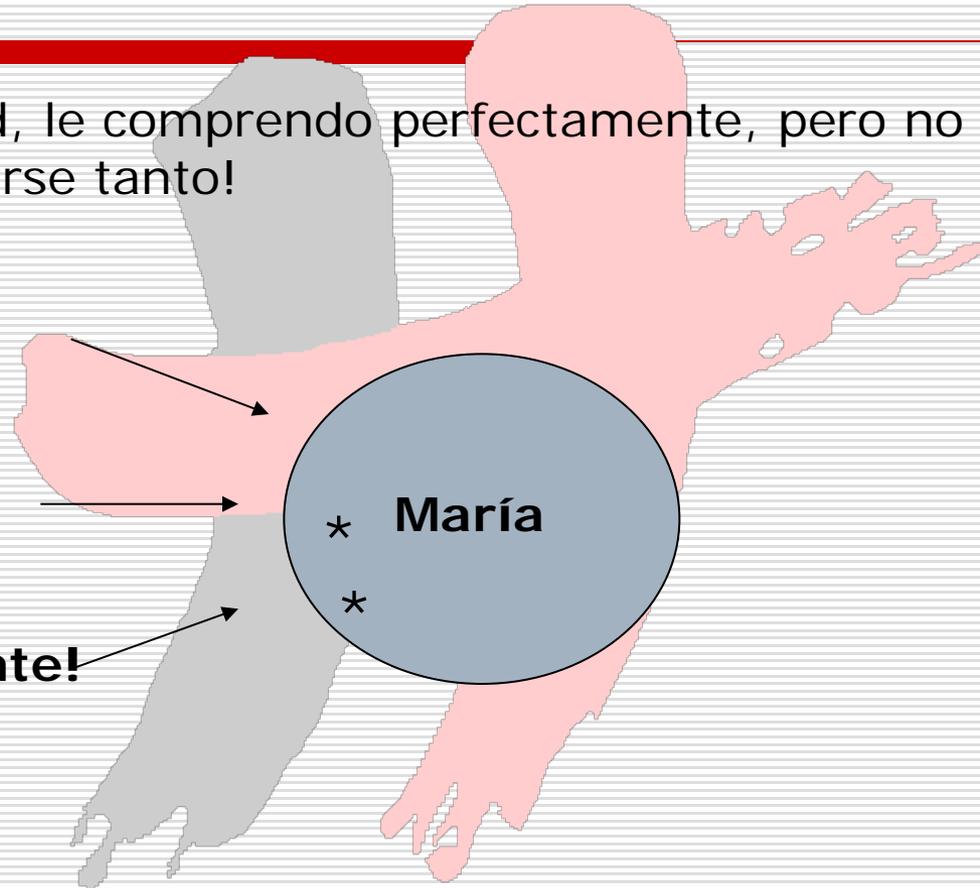
E.3 Es verdad, le comprendo perfectamente, pero no tiene que desanimarse tanto!

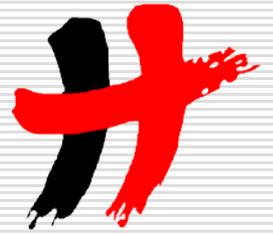
Saludar

Pregunta  
abierta

Perfectamente!

Mentira





# Análisis

E.3 Es verdad, le comprendo perfectamente, pero no tiene que desanimarse tanto!

Saludar

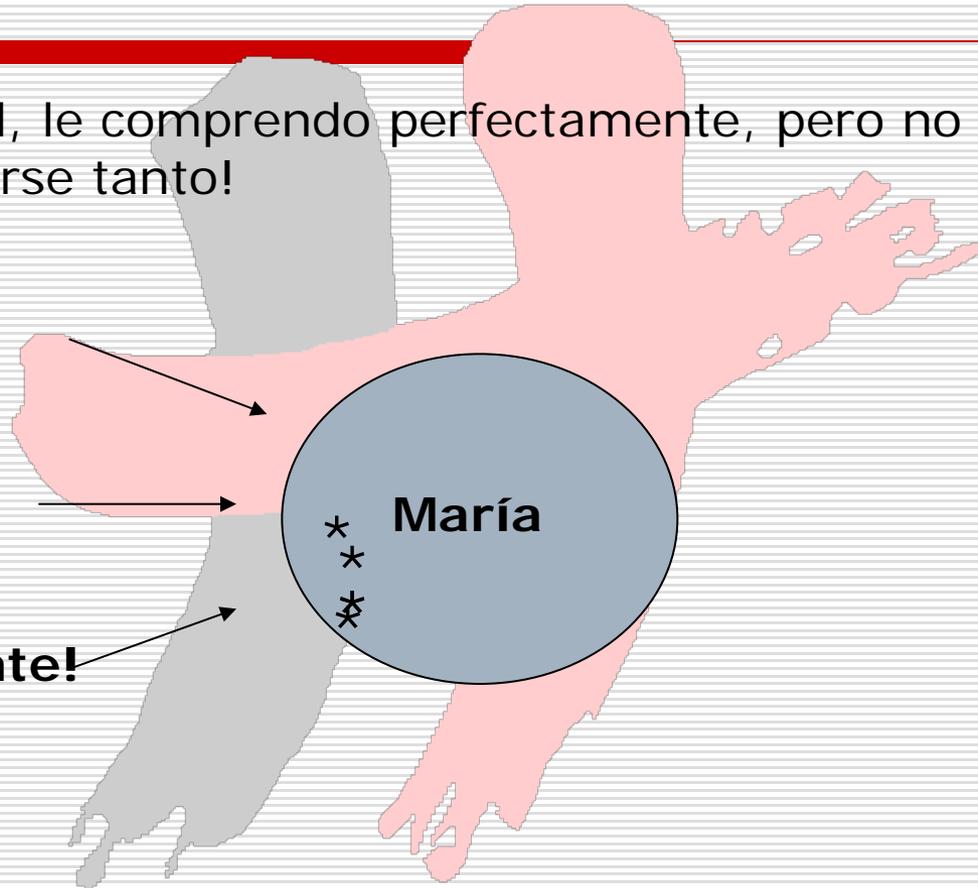
Pregunta  
abierta

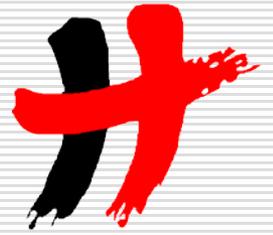
Perfectamente!

Mentira

Prohibición

¡Tanto!





# Análisis

M.3 No encuentro la paz. Me han mutilado para toda la vida y no sé si volveré a casa con mi marido.

Saludar

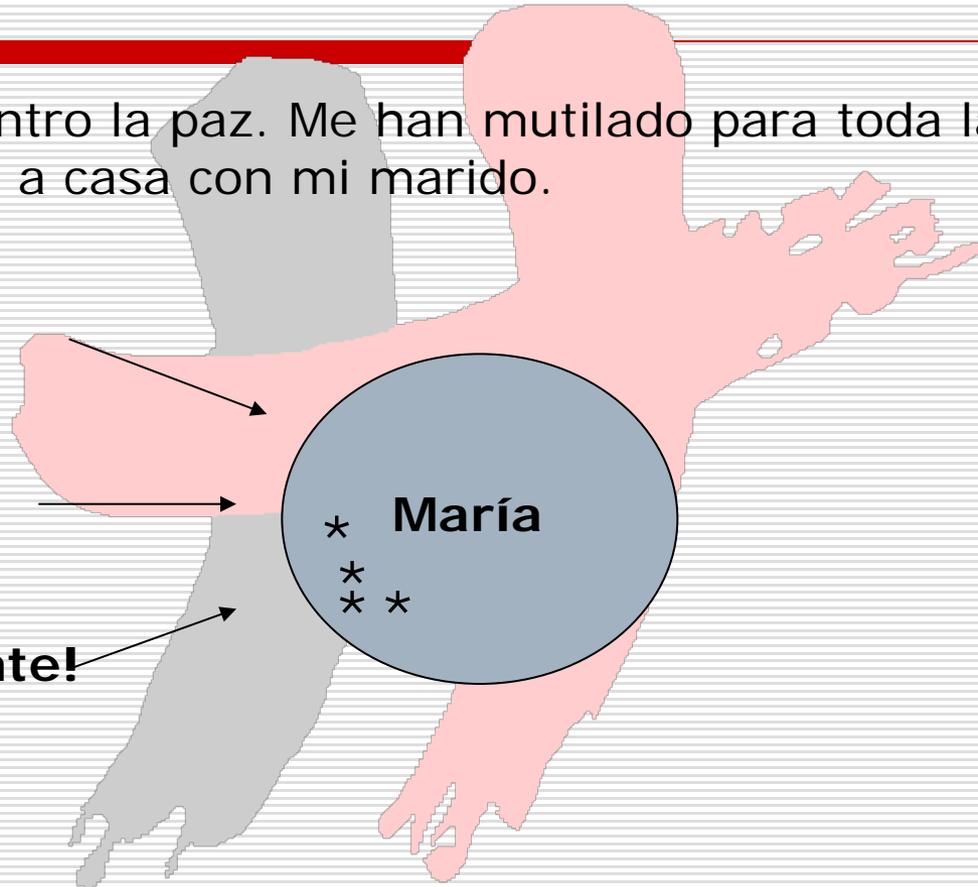
Pregunta abierta

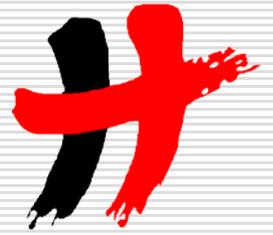
Perfectamente!

Mentira

Prohibición

¡Tanto!





# Análisis

E.4 ¡Mujer! No piense eso! Su marido estará muy triste por lo que le ha pasado y ya verá como le querrá todavía más. Ahora lo que tiene que hacer es pensar en sus hijos. ¿No piensa en ellos?

**Saludar**

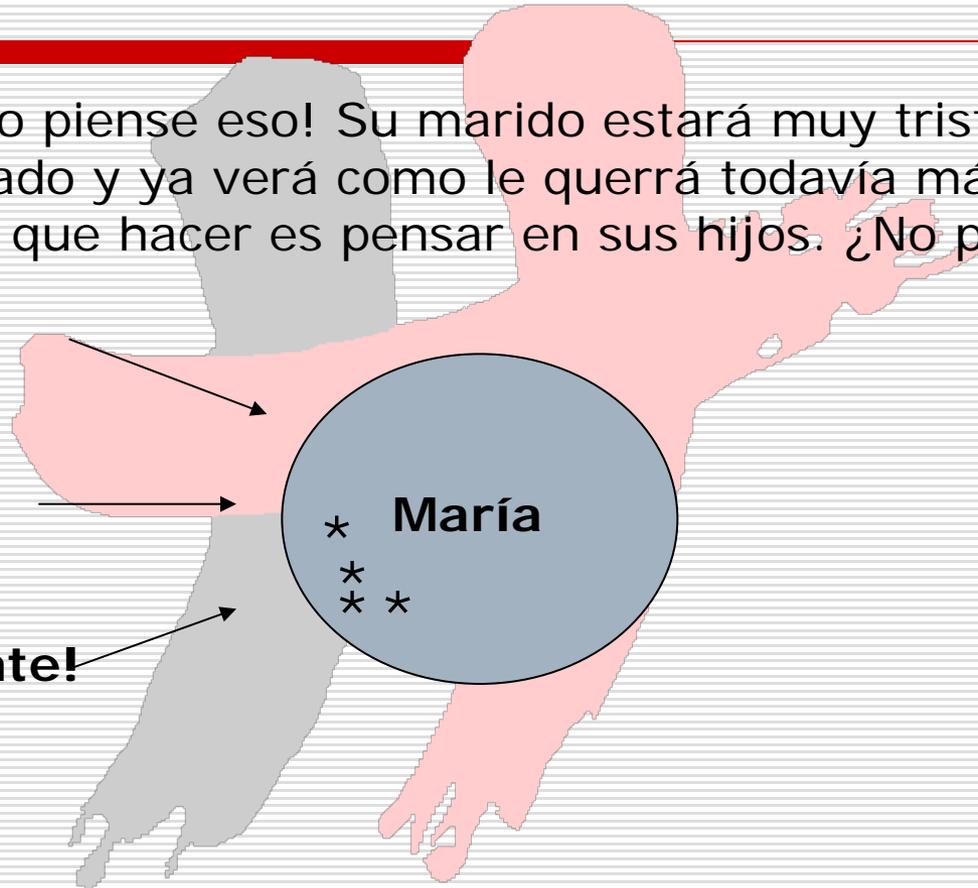
**Pregunta abierta**

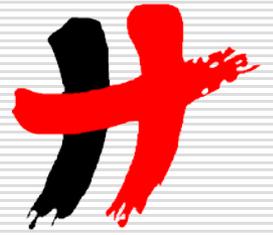
**Perfectamente!**

**Mentira**

**Prohibición**

**¡Tanto!**





# Análisis

E.4 ¡Mujer! No piense eso! Su marido estará muy triste por lo que le ha pasado y ya verá como le querrá todavía más. Ahora lo que tiene que hacer es pensar en sus hijos. ¿No piensa en ellos?

**Saludar**

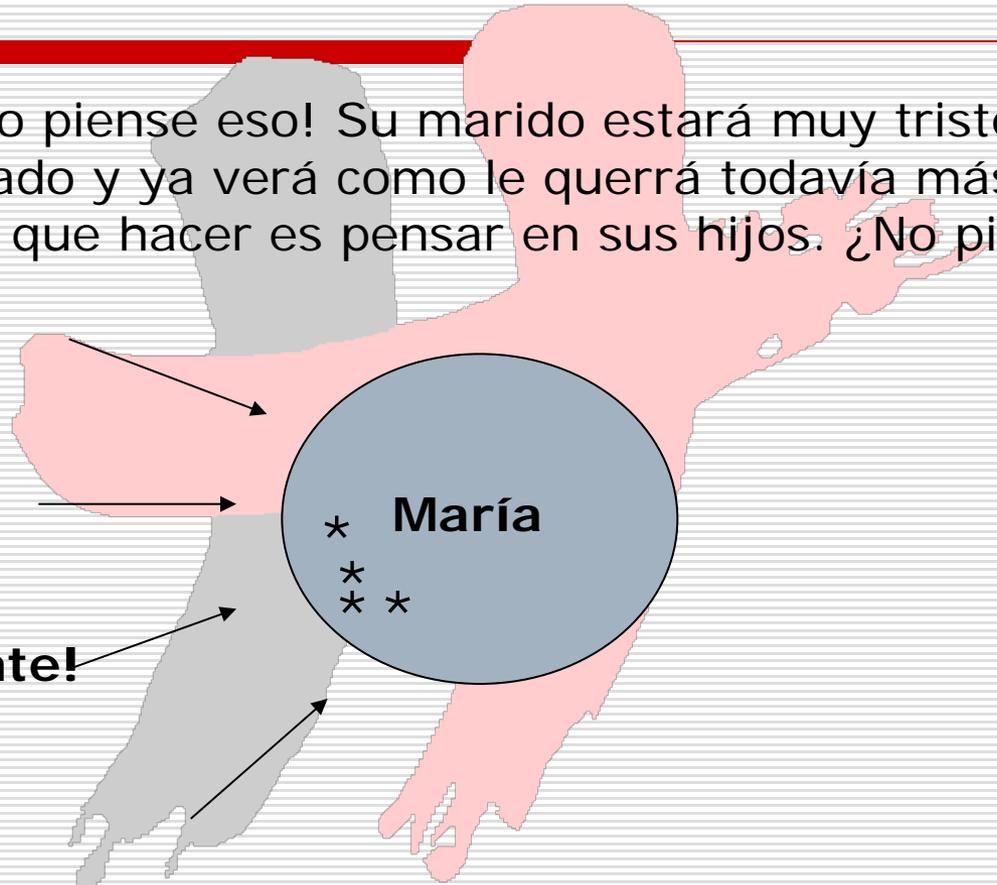
**Pregunta abierta**

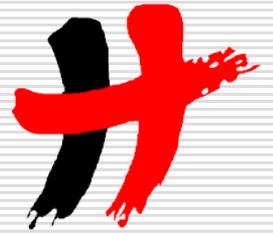
**Perfectamente!**

**Mentira**

**¡Tanto!**

**Prohibición**





# Análisis

E.4 ¡Mujer! No piense eso! Su marido estará muy triste por lo que le ha pasado y ya verá como le querrá todavía más. Ahora lo que tiene que hacer es pensar en sus hijos. ¿No piensa en ellos?

**Saludar**

**Pregunta abierta**

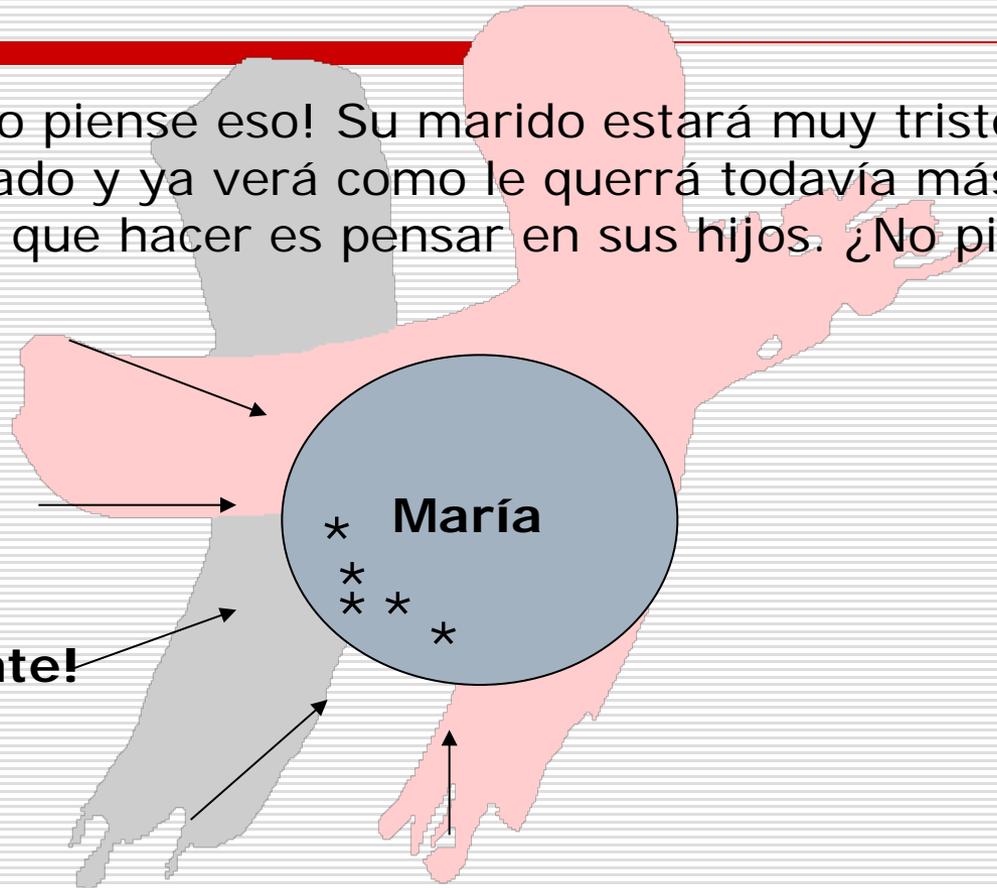
**Perfectamente!**

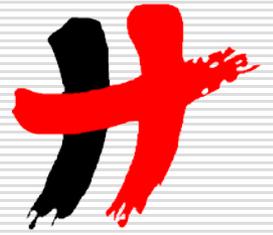
**Mentira**

**¡Tanto!**

**Prohibición**

**Consuelo**





# Análisis

E.4 ¡Mujer! No piense eso! Su marido estará muy triste por lo que le ha pasado y ya verá como le querrá todavía más. Ahora lo que tiene que hacer es pensar en sus hijos. ¿No piensa en ellos?

**Saludar**

**Pregunta abierta**

**Perfectamente!**

**Mentira**

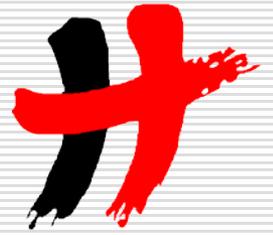
**¡Tanto!**

**Prohibición**

**Consuelo**

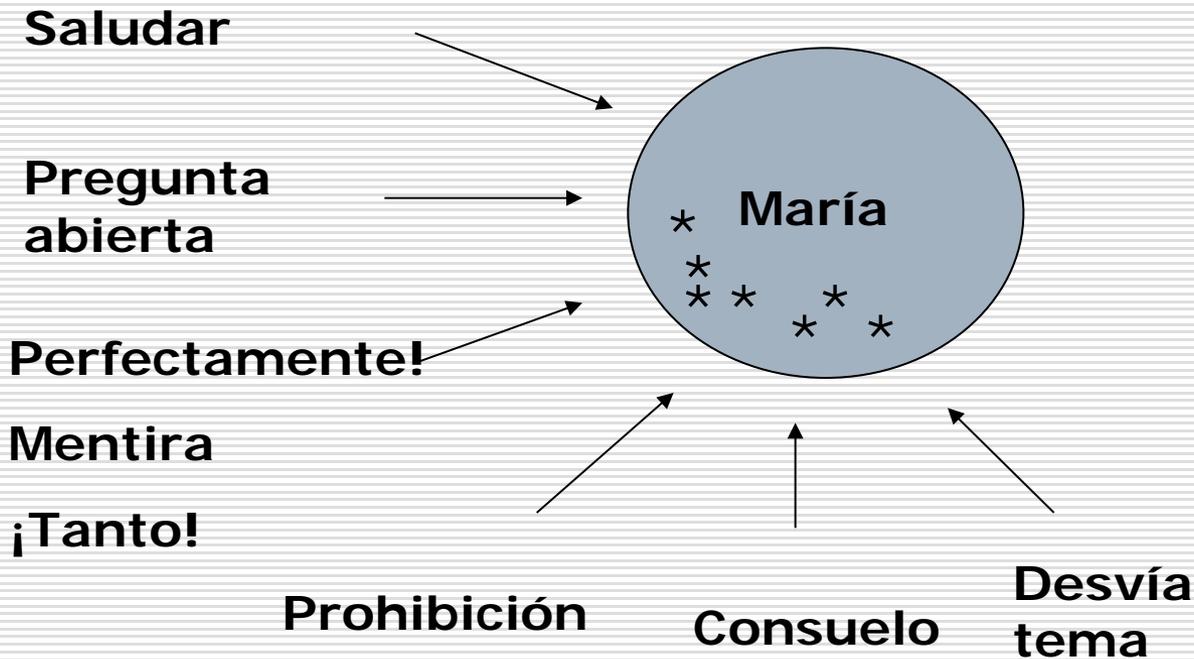
**Desvía tema**

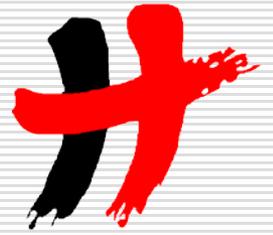




# Análisis

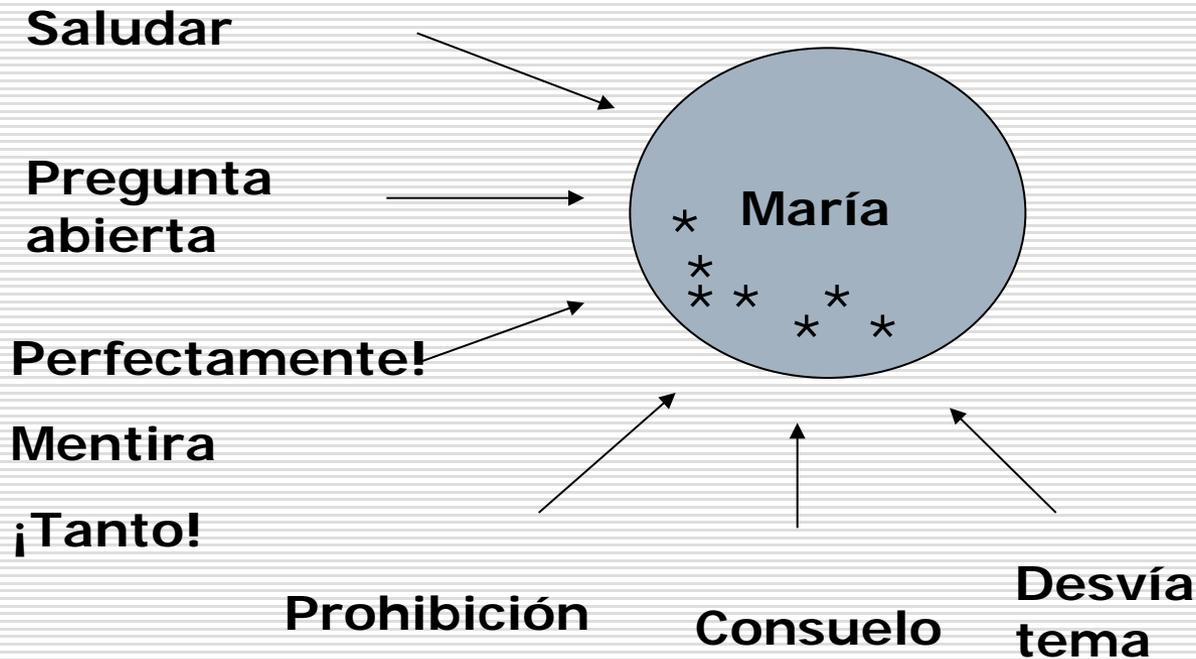
M.4 Sí, me acuerdo mucho de ellos. También ellos me dan pena. Son muy pequeños y tienen necesidad de todo.

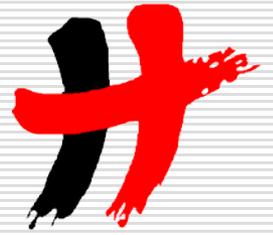




# Análisis

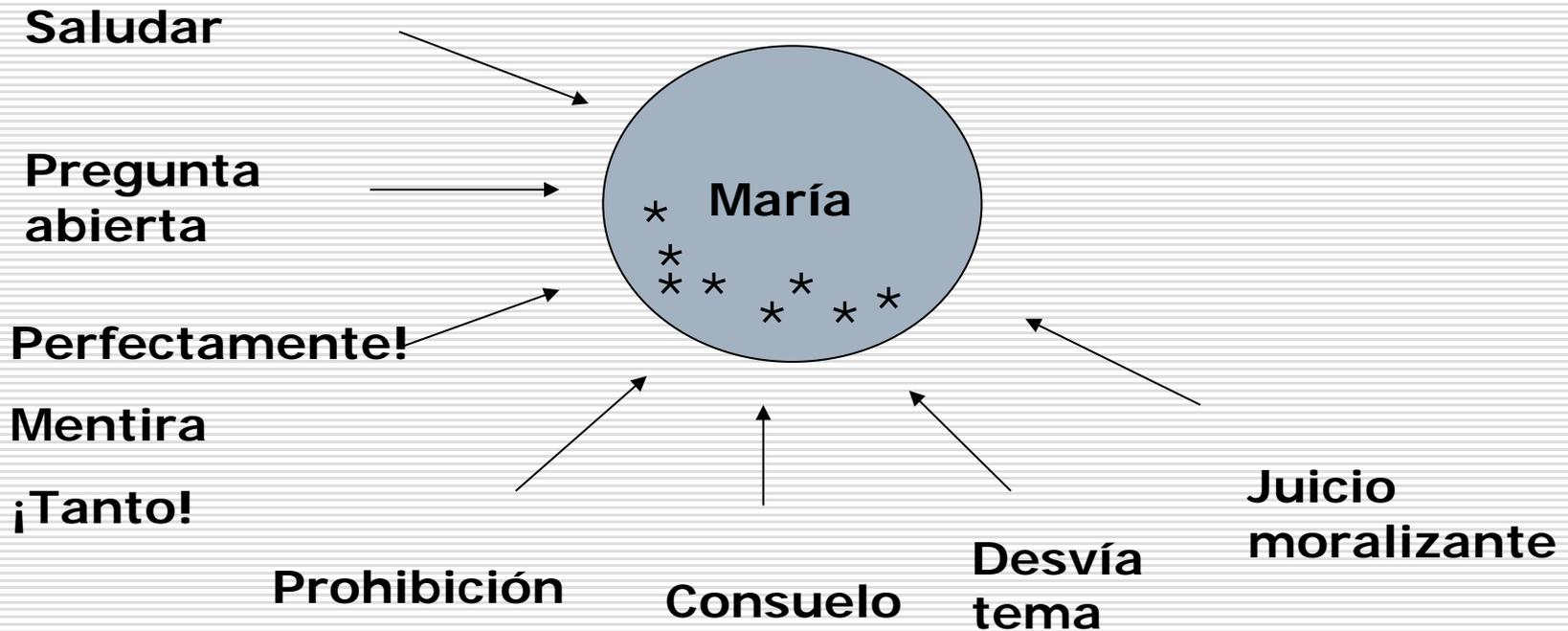
E.5 Eso, lo que necesitan es una madre serena y buena.

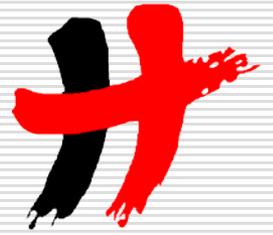




# Análisis

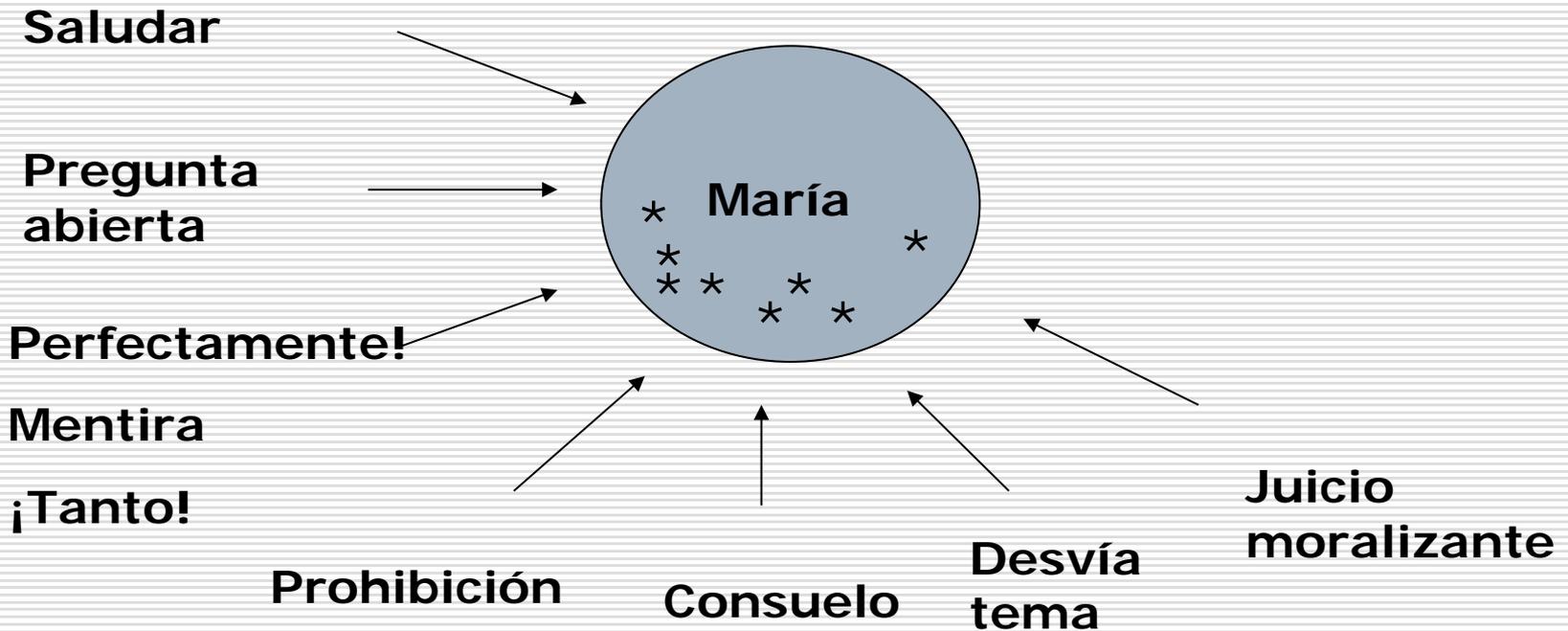
E.5 Eso, lo que necesitan es una madre serena y buena.

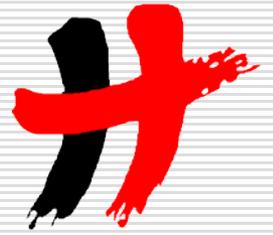




# Análisis

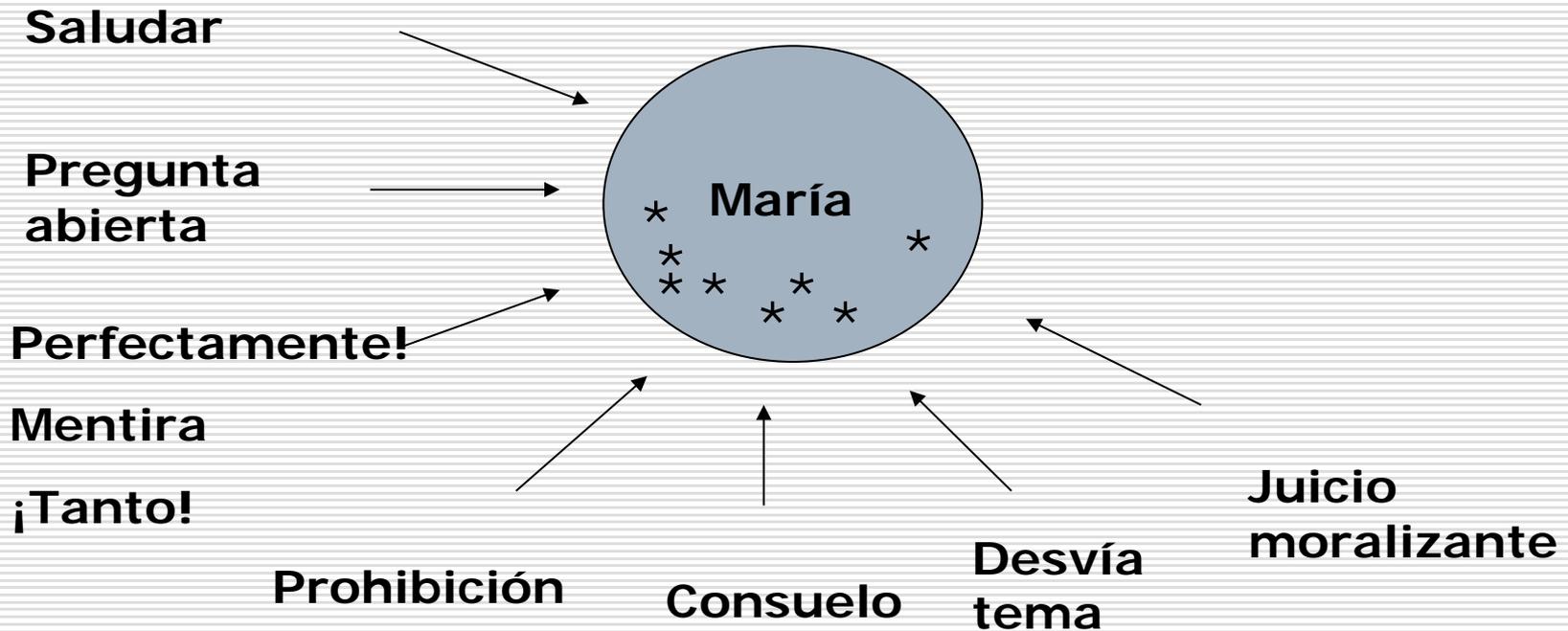
M.5 (Desconsolada) Pero, ¿por qué el Señor me estará castigando a mí? ¿Qué he hecho yo de malo?





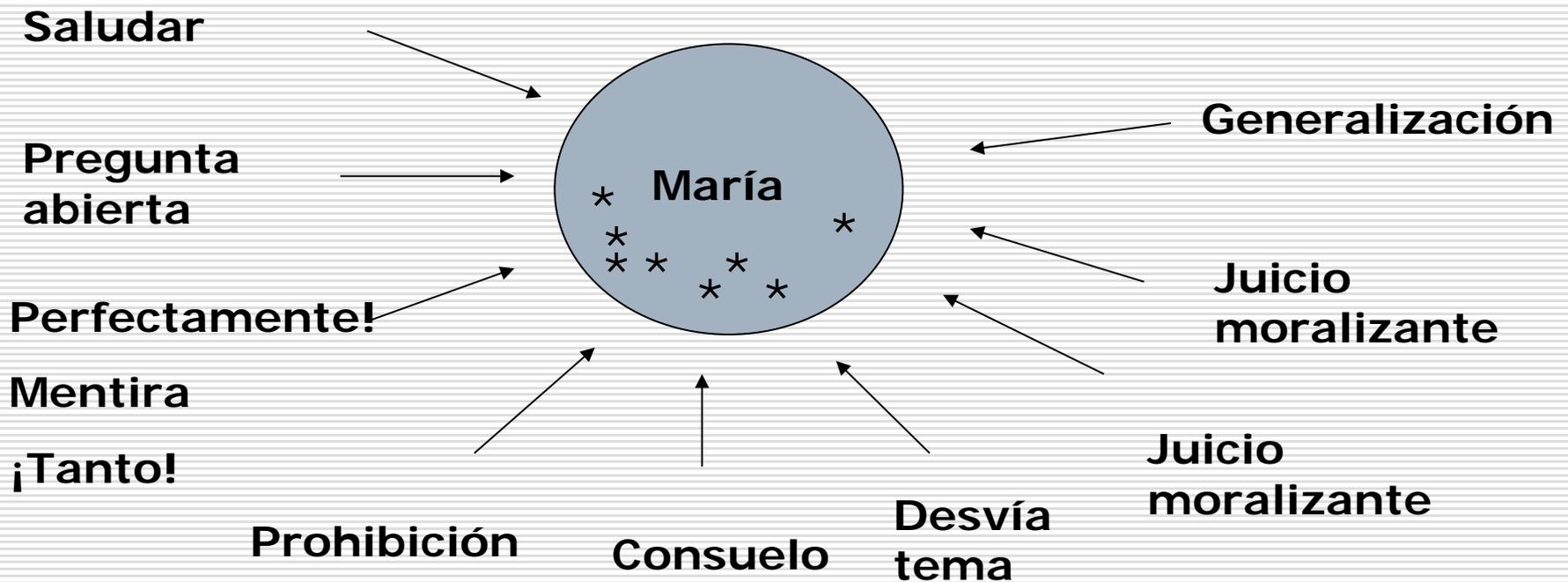
# Análisis

E.6 Señora, no es bueno hacerse la víctima. Es difícil aceptarlo, pero no hay más remedio...

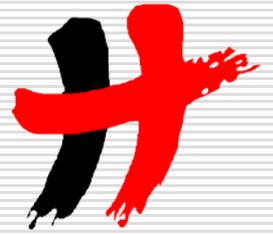


# Análisis

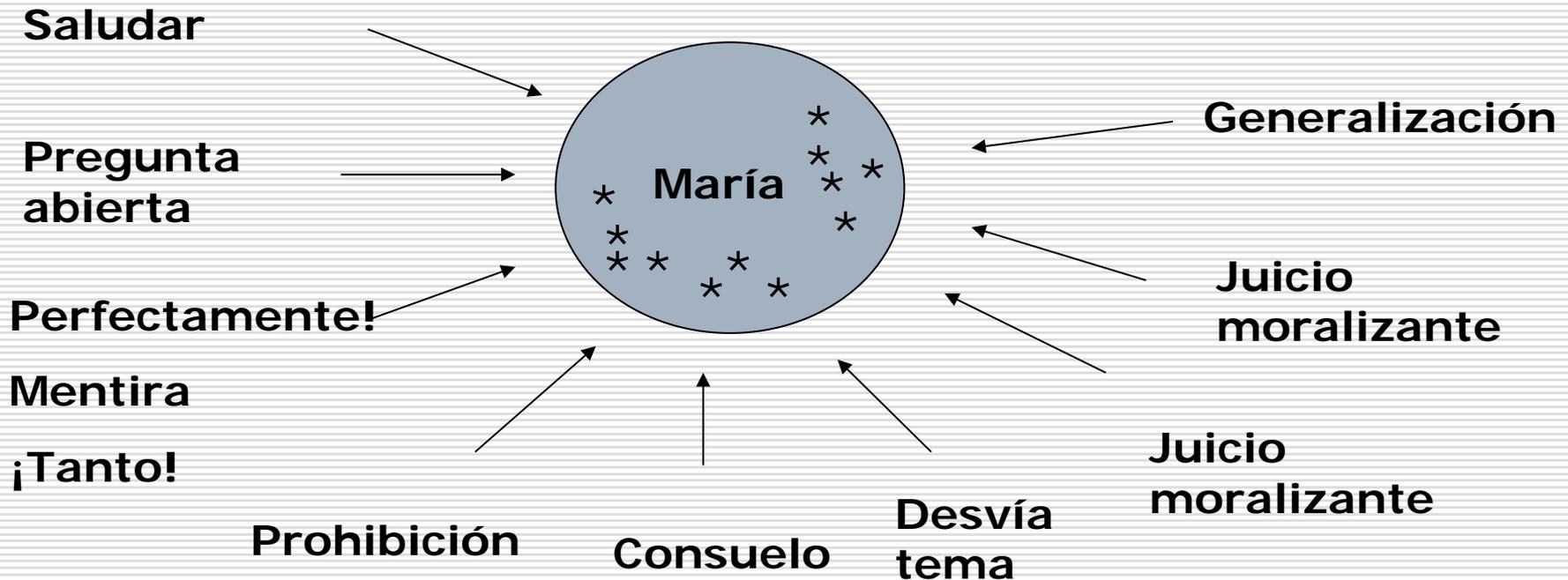
E.6 Señora, no es bueno hacerse la víctima. Es difícil aceptarlo, pero no hay más remedio...

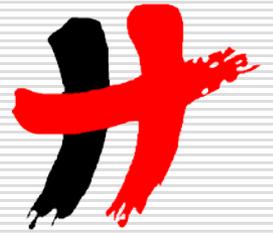


# Análisis



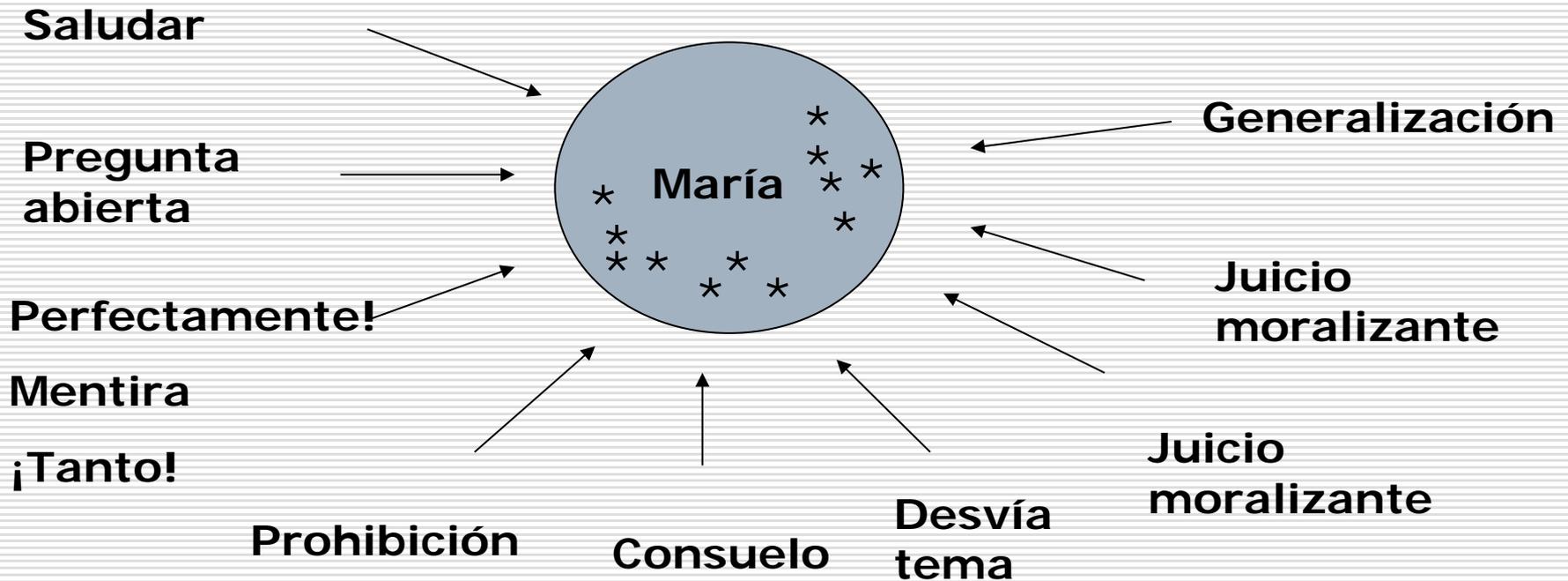
M.6 Sí, ya, pero es muy difícil para una mujer joven verse privada de tanto. (María me coge la mano y empieza a llorar). No se olvide de entrar en mi habitación. Necesito mucha ayuda.

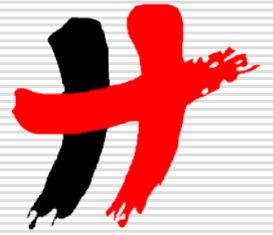




# Análisis

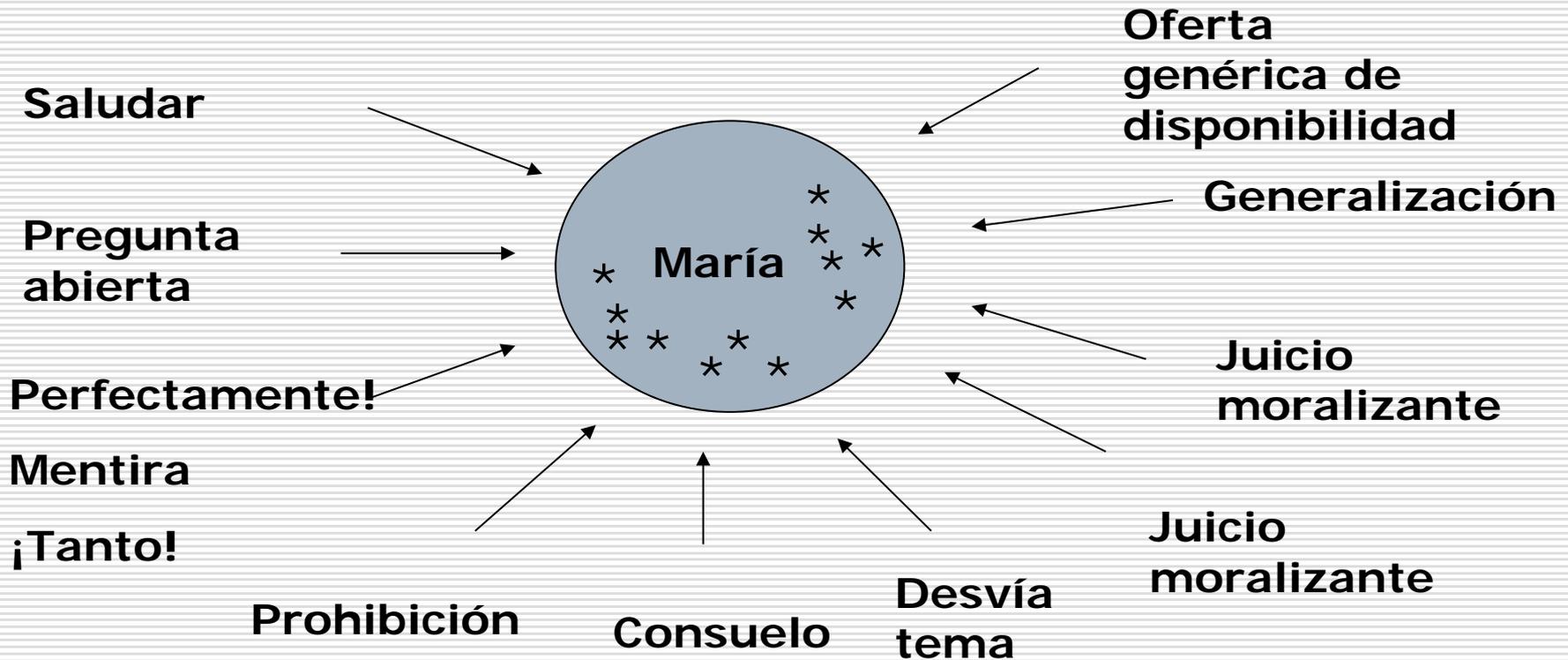
E.7 No se preocupe, que nos tiene aquí para lo que nos necesite.  
¡Hasta luego!





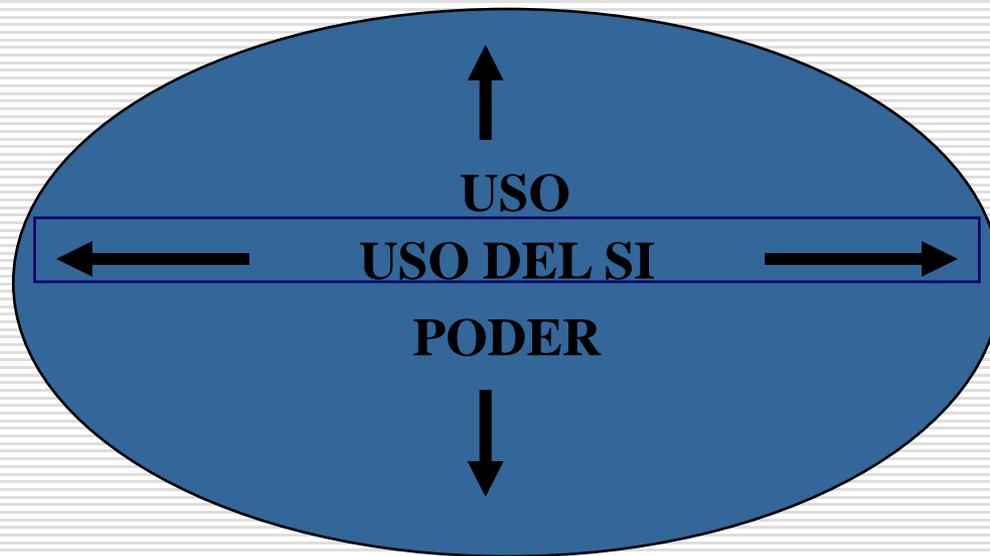
# Análisis

E.7 No se preocupe, que nos tiene aquí para lo que nos necesite.  
¡Hasta luego!

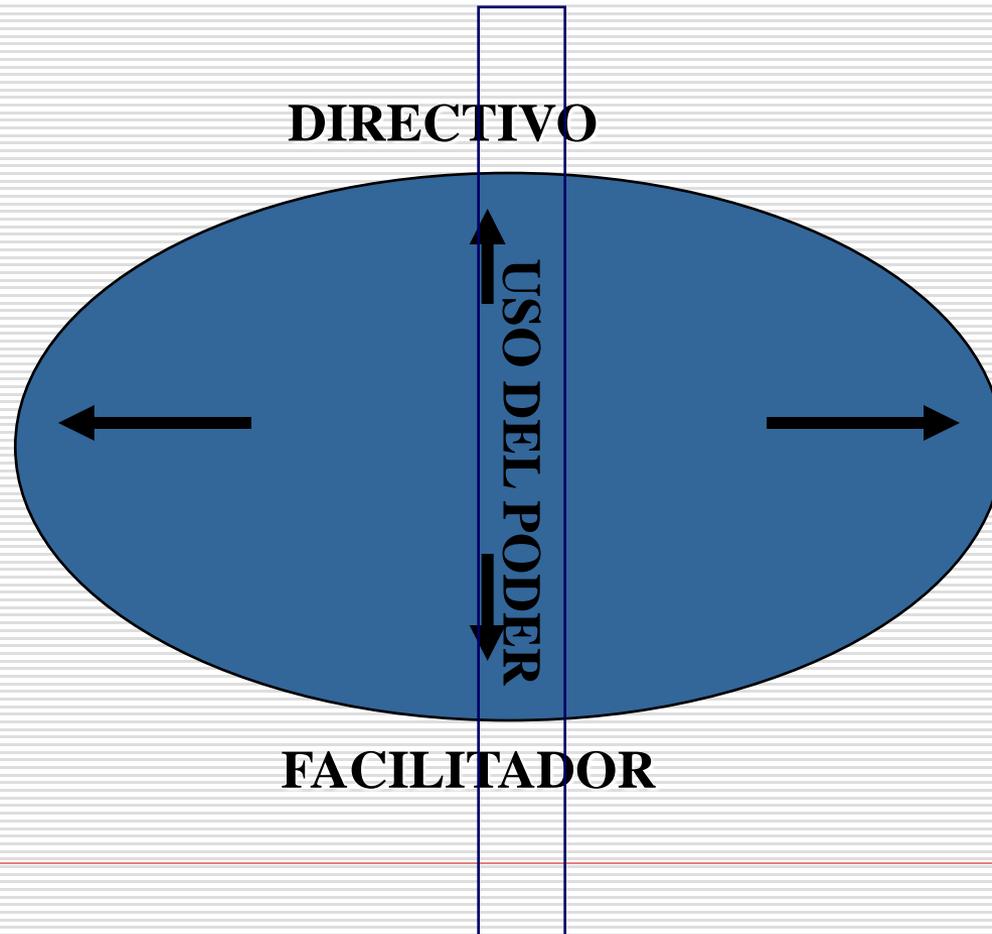


- 
- ¿les parece humanizadora la Intervención del profesional de ayuda?
  - ¿Cómo humanizar la intervención?
-

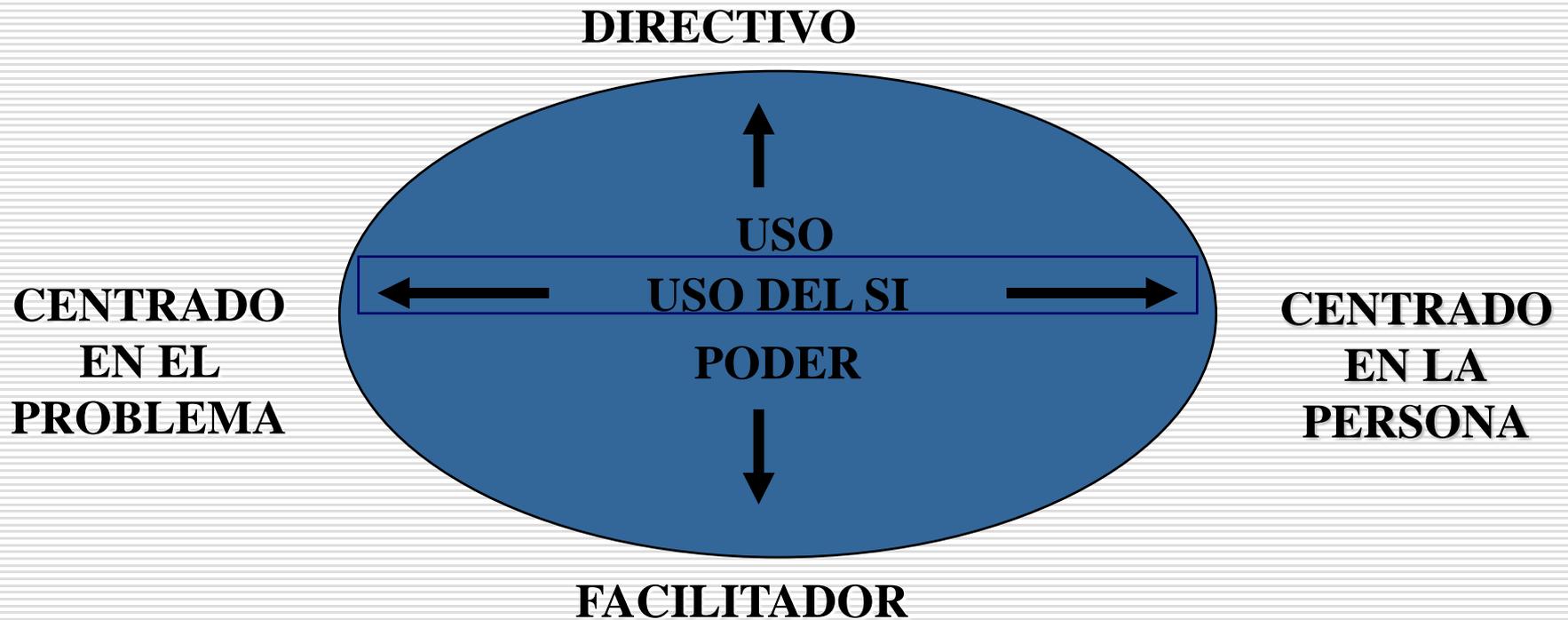
# ESTILOS DE RELACION DE AYUDA



# ESTILOS DE RELACION DE AYUDA



# ESTILOS DE RELACION DE AYUDA

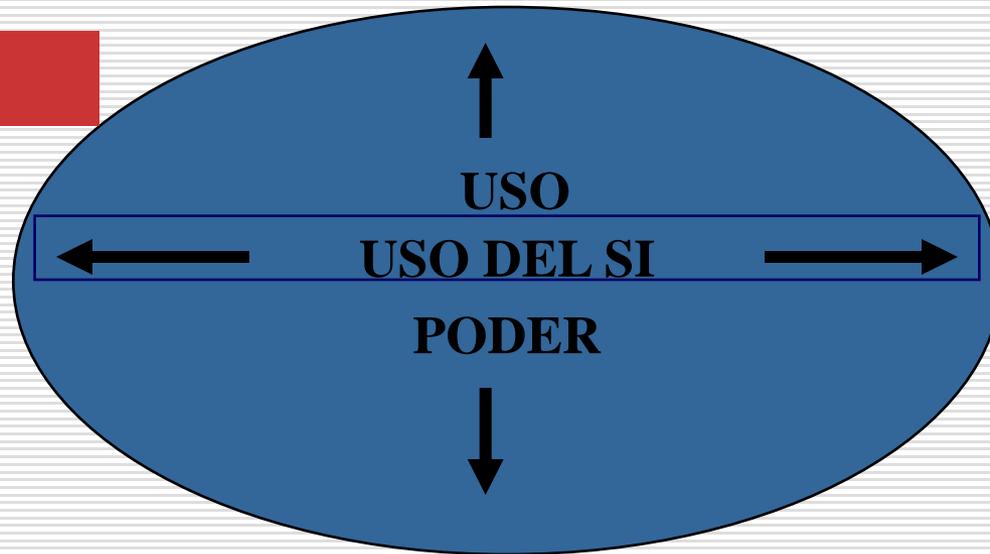


# ESTILOS DE RELACION DE AYUDA

DIRECTIVO

Autoritario

CENTRADO  
EN EL  
PROBLEMA



CENTRADO  
EN LA  
PERSONA

FACILITADOR

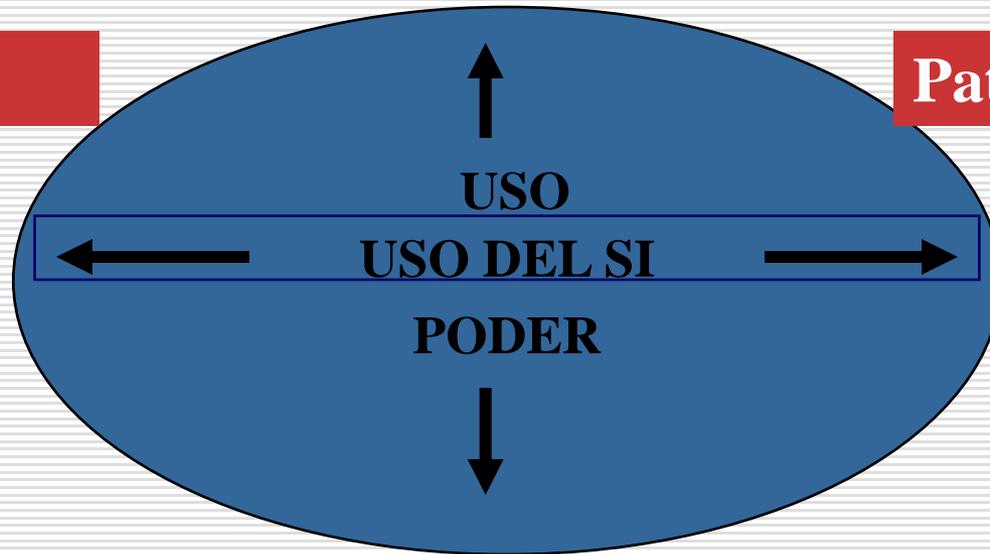
# ESTILOS DE RELACION DE AYUDA

DIRECTIVO

Autoritario

Paternalista

CENTRADO  
EN EL  
PROBLEMA



CENTRADO  
EN LA  
PERSONA

FACILITADOR

# ESTILOS DE RELACION DE AYUDA

DIRECTIVO

Autoritario

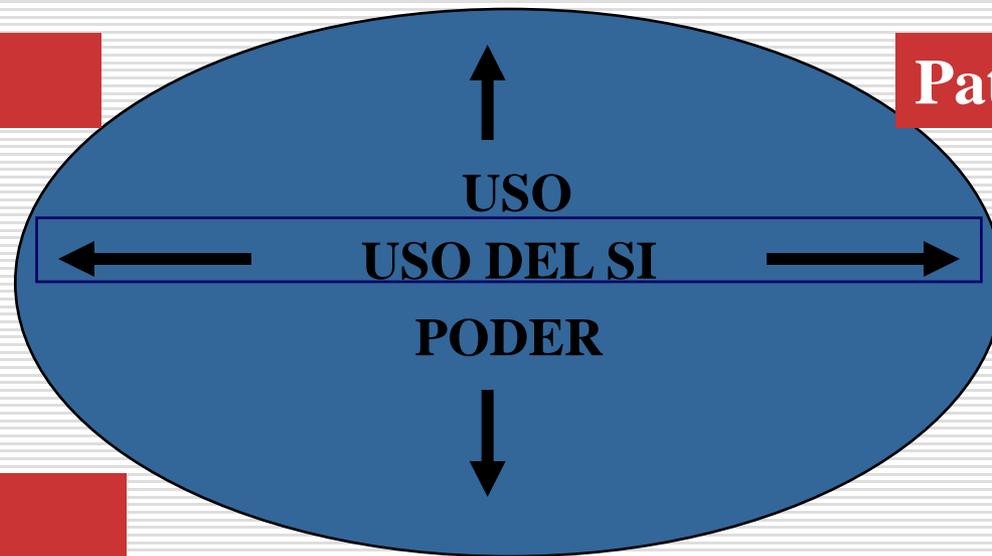
Paternalista

CENTRADO  
EN EL  
PROBLEMA

CENTRADO  
EN LA  
PERSONA

Democrático

FACILITADOR



# ESTILOS DE RELACION DE AYUDA

DIRECTIVO

Autoritario

Paternalista

CENTRADO  
EN EL  
PROBLEMA

CENTRADO  
EN LA  
PERSONA



USO



USO DEL SI



PODER



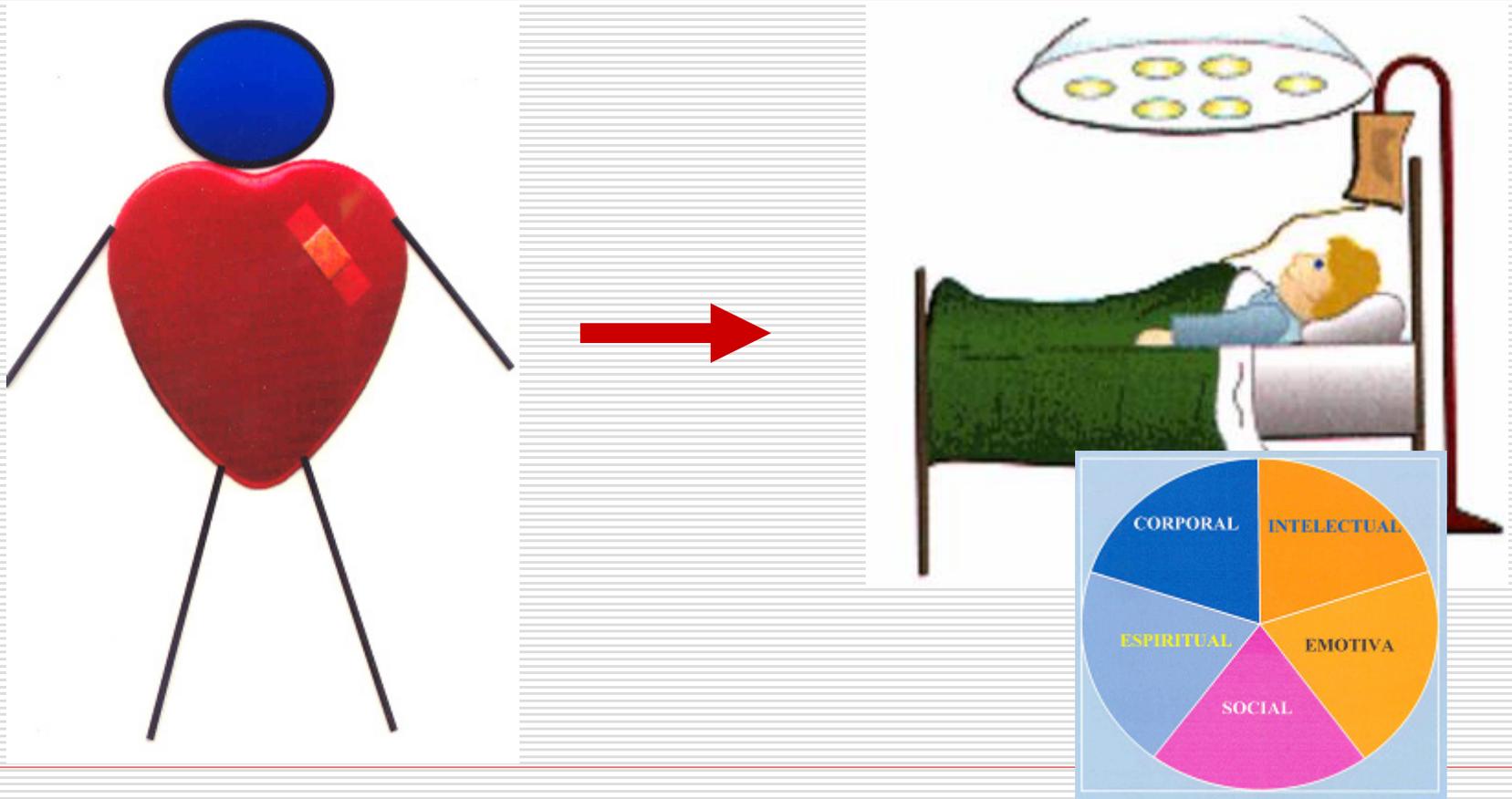
Democrático

Empático

FACILITADOR

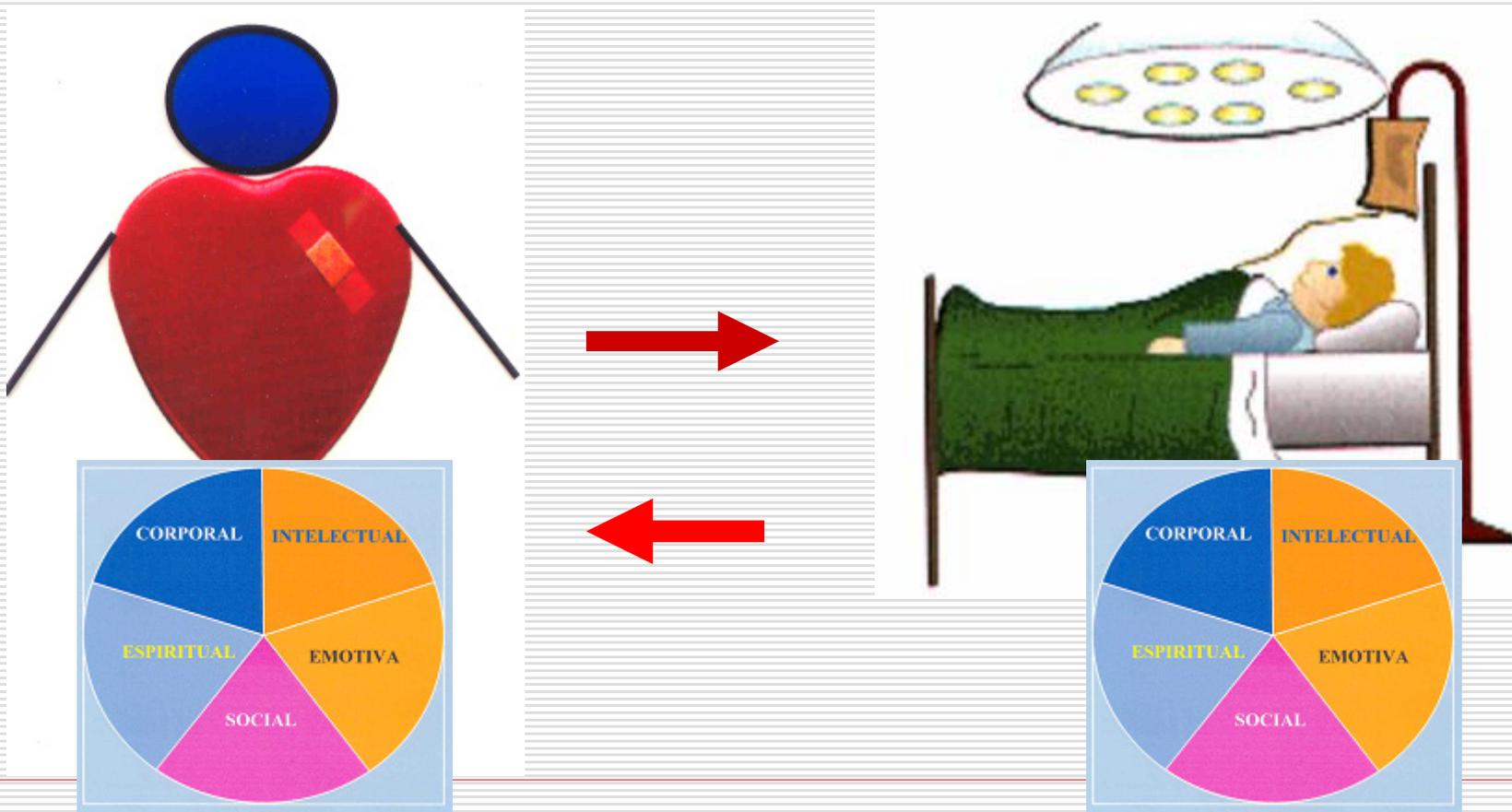
# Estilo centrado en la persona

---



# Estilo centrado en la persona

---



# Actitudes

---

- **Aceptación incondicional/consideración positiva.**
- **Empatía**
- **Autenticidad, genuinidad, congruencia.**



# Inteligencia emocional

## 1. EMPATIA

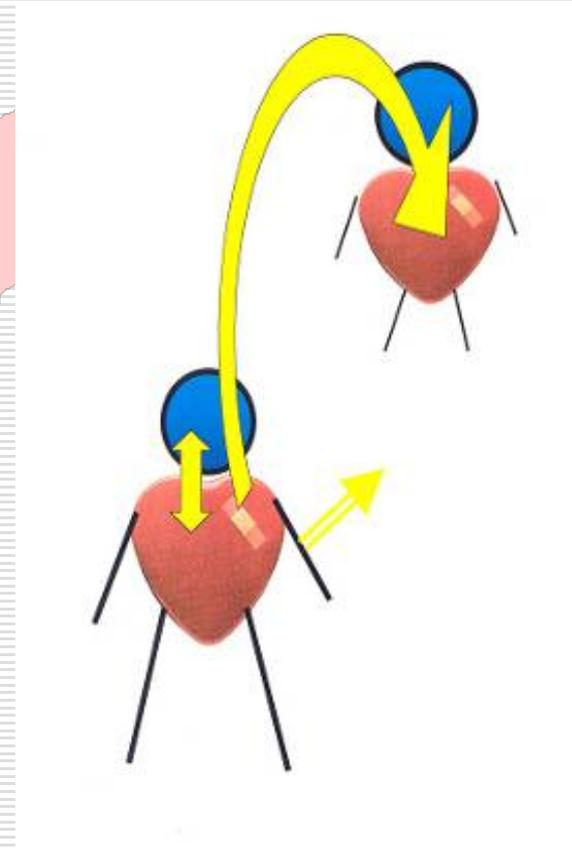


# Inteligencia emocional

- **Competencias personales:**
  - **Conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas**
    - **Conciencia de nuestros propios estados internos, recursos o intuiciones**
      - **Comprensión de los demás: tener la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas e interesarnos activamente de las cosas que les preocupan**
      - **Orientación hacia el servicio: anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes.**
      - **Aprovechamiento de la diversidad: Aprovechar las oportunidades que nos brindan diferentes tipos de personas.**
      - **Conciencia política: capacidad de darse cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo.**

# Empatía

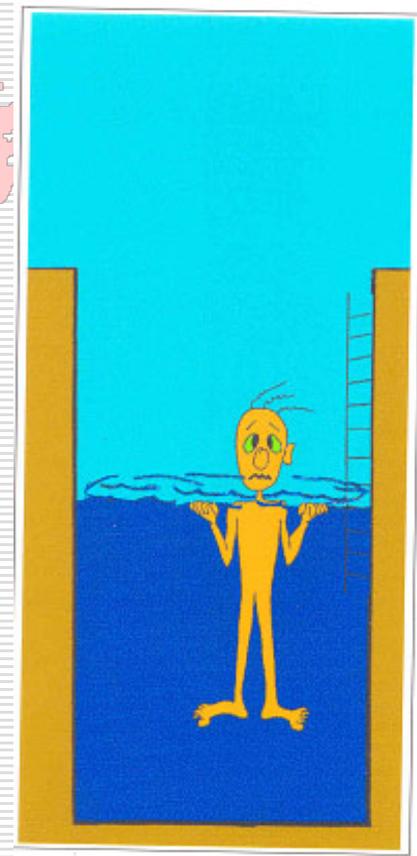
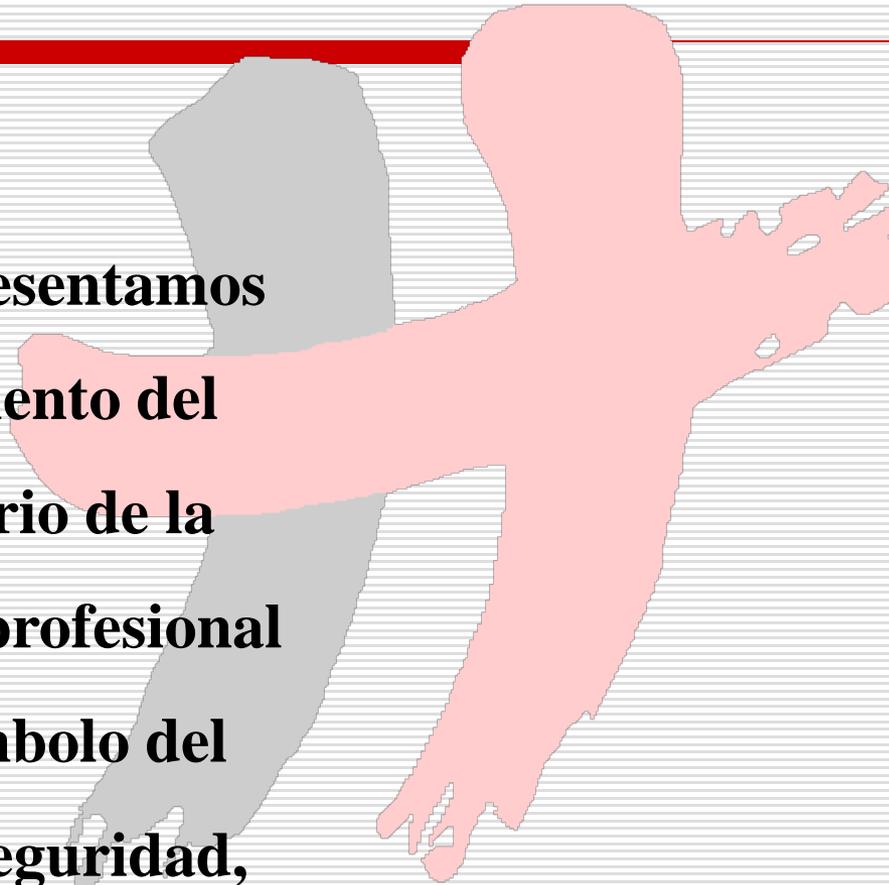
- ❑ Actitud (cognitivo, afectivo, conductual)
- ❑ Proceso activo, consciente, intencional.
- ❑  $><$  Simpatía: identificación emocional, proyección, intuición, feeling.
- ❑ Comprender + transmitir comprensión.



# *Empatía/2*

---

**★ Si representamos el sufrimiento del destinatario de la relación profesional con el símbolo del pozo: inseguridad, ansiedad, necesidad de ayuda...**



# Empatía/3

---

**★ Podemos constatar que la tendencia más espontánea suele ser la paternalista, la intervención no holística, sino centrada en las Necesidades “de primera vista”.**



# Empatía/4

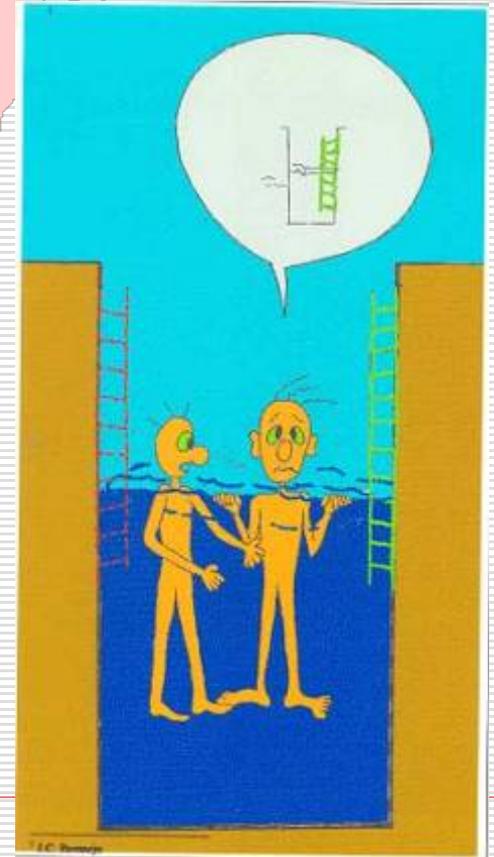
★ La actitud empática, en cambio, requiere un proceso de doble

*identificación actitudinal*

con la persona y con la situación del otro.

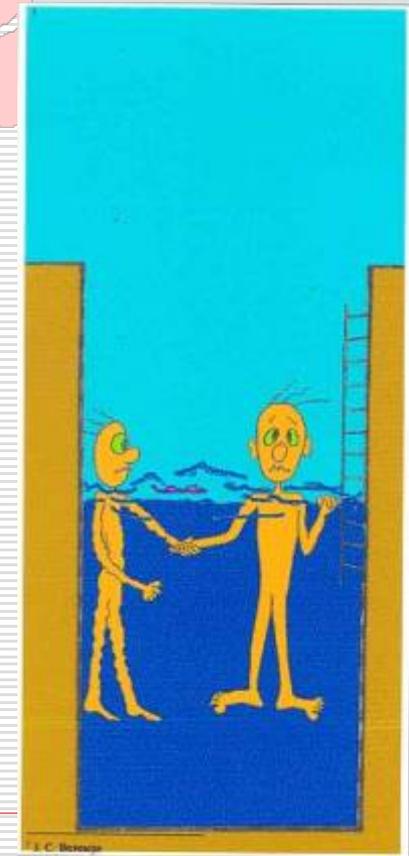
★ “Si yo fuera él,  
*y estuviera en su situación...*”

(Fase de identificación)



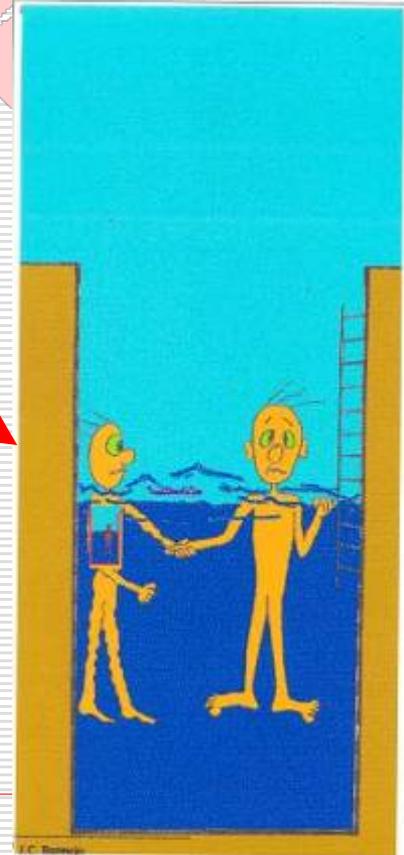
# Empatía/5

★ Pero la actitud empática comporta también la conciencia y el manejo de la *repercusión* que en el ayudante se produce en el encuentro con el paciente. (Fase de repercusión)



# Empatía/6

**★ La empatía, además, supone manejar como recurso la propia vulnerabilidad (“sombra”) conocida y reconocida con ocasión del encuentro con la ajena. (Fase de incorporación)**

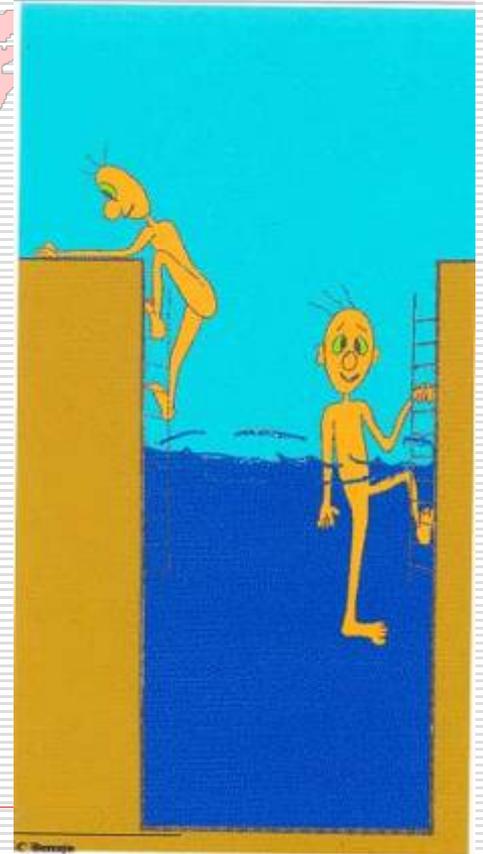


# *Empatía/7*

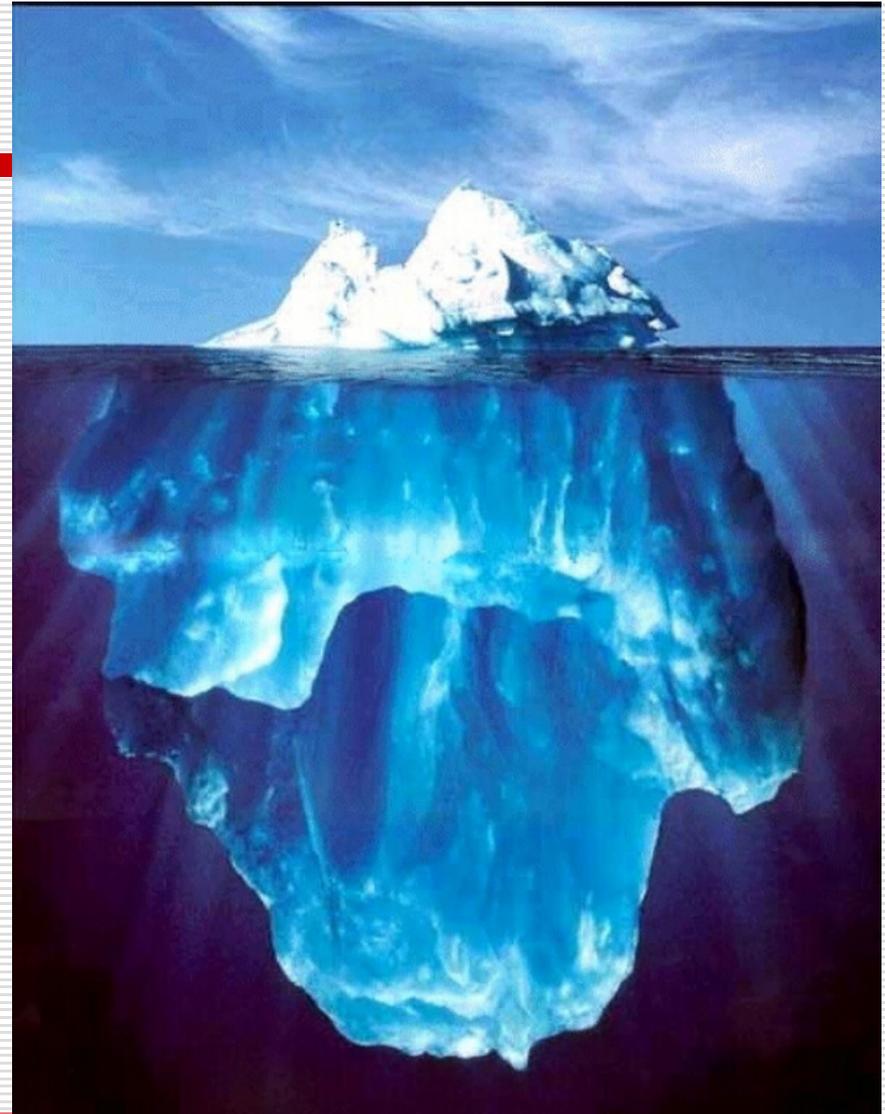
---

**No se produce verdadera  
empatía sin sano  
distanciamiento  
emocional para prevenir el  
burn-out y permitir la  
“diferenciación” y  
“confrontación”.**

**(Fase de separación)**



- 
- La actitud empática ha de llevar al ayudante a captar (comprender) el paisaje submarino del iceberg, los numerosos elementos que están en juego en una situación de sufrimiento.



# Empatía



The advertisement features a central image of a woman with dark curly hair, looking upwards with a concerned expression while holding a white tissue to her nose. To the left of her face, several pills are displayed: three orange, round tablets with a stylized human figure logo, and two green, oblong capsules. The background is a clean, light color.

## **Escucha Bien<sup>®</sup>** *pastillas*

- **Aumenta las defensas**  
*(escucha activa, sensibilidad y respeto a partes iguales)*
- **Eleva los niveles de sosiego anímico**
- **Dosis extra de comprensión para expresar sentimientos sin miedo a ser juzgado**

**Contra las alergias deshumanizadoras  
desencuentros y soledades**

**humanizar**  
Posología:  
al primer aviso de sufrimiento

 lo botica  
san camilo

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



# Inteligencia emocional

## 2. HABILIDADES SOCIALES



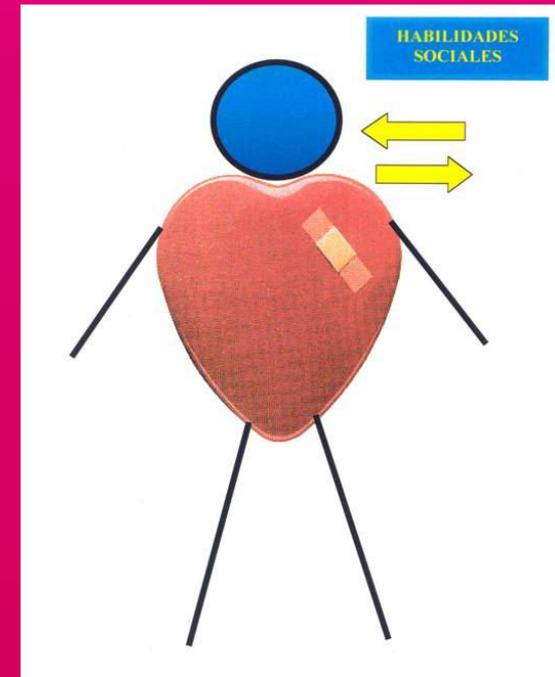
# Inteligencia emocional

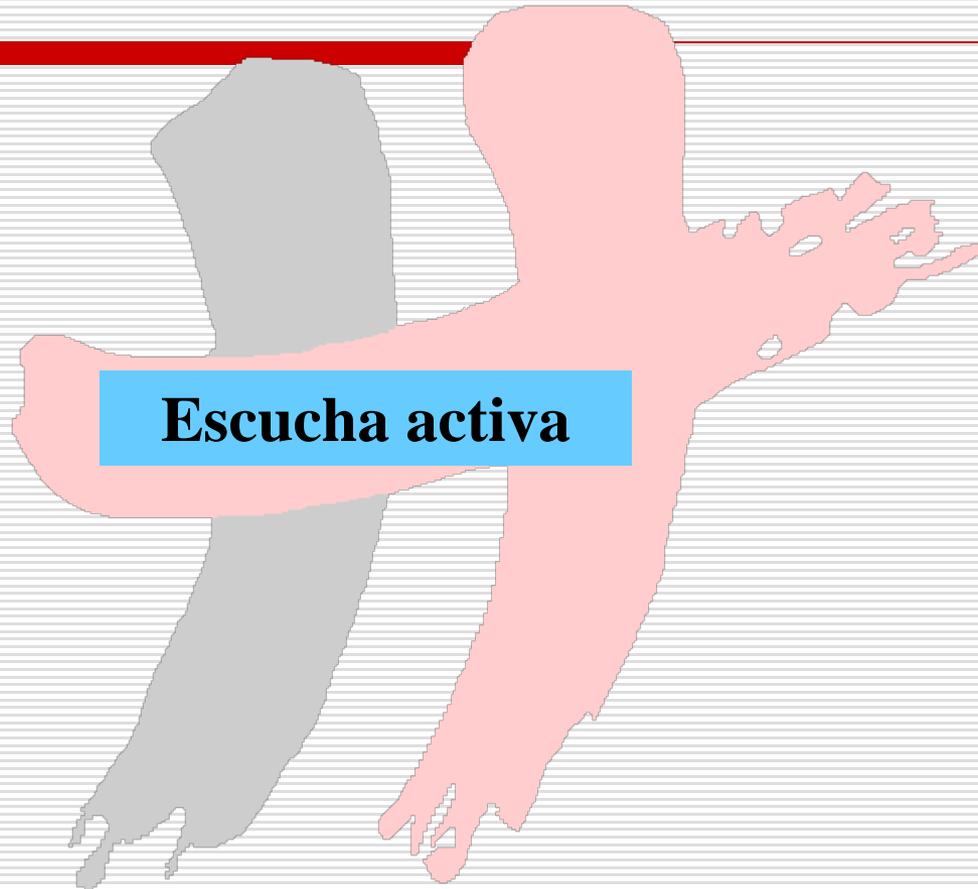
- **Competencias personales:**
  - **Capacidad de introducir respuestas deseables en los demás**
    - **Influencia:** utilizar tácticas de persuasión eficaces
    - **Comunicación:** emitir mensajes claros y convincentes
    - **Liderazgo:** inspirar y dirigir a grupos y personas
    - **Catalización del cambio:** iniciar o dirigir los cambios
    - **Resolución de conflictos:** capacidad de negociar y resolver conflictos
    - **Colaboración y cooperación:** ser capaces de trabajar con los demás en la consecución de una meta común
    - **Habilidad de equipo:** ser capaces de crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas.

# Inteligencia emocional

## HABILIDADES SOCIALES

- Escucha activa.
- Respuesta empática.
- Personalización.
- Confrontación.
  - Persuasión.
  - Intención paradójica.
- Incitar a la acción (adherencia).
- Autorrevelación.
- Inmediatez.

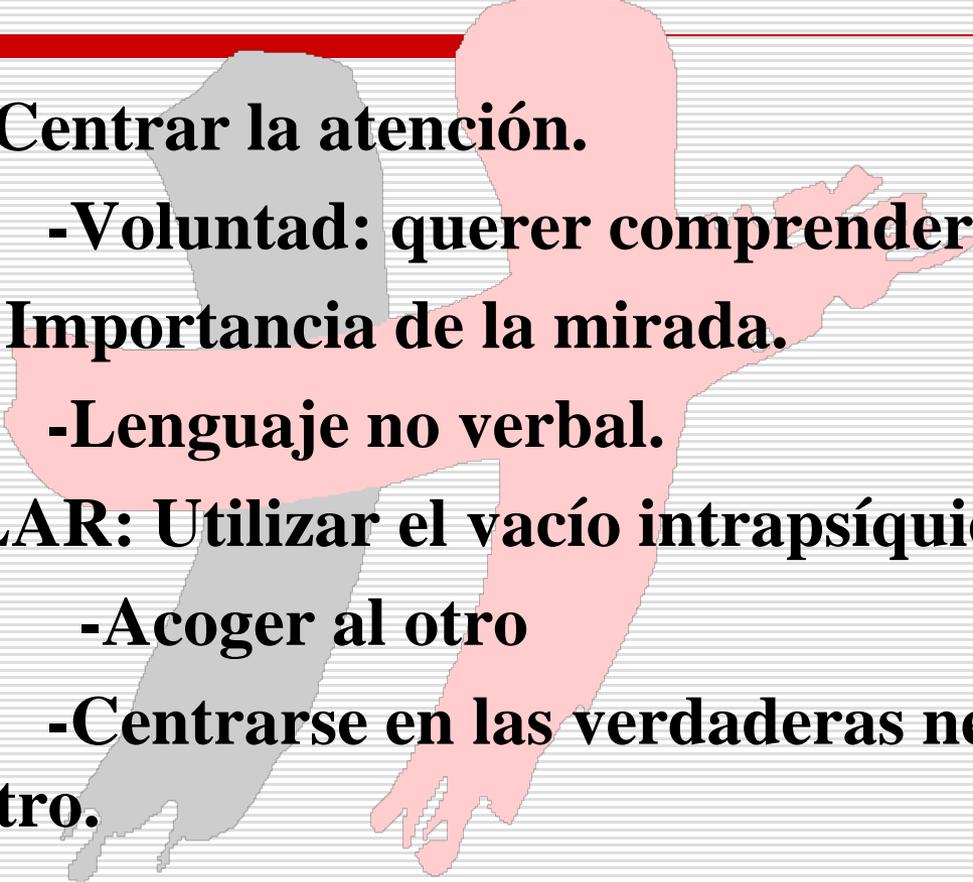




**Escucha activa**

# ESCUCHA ACTIVA

---

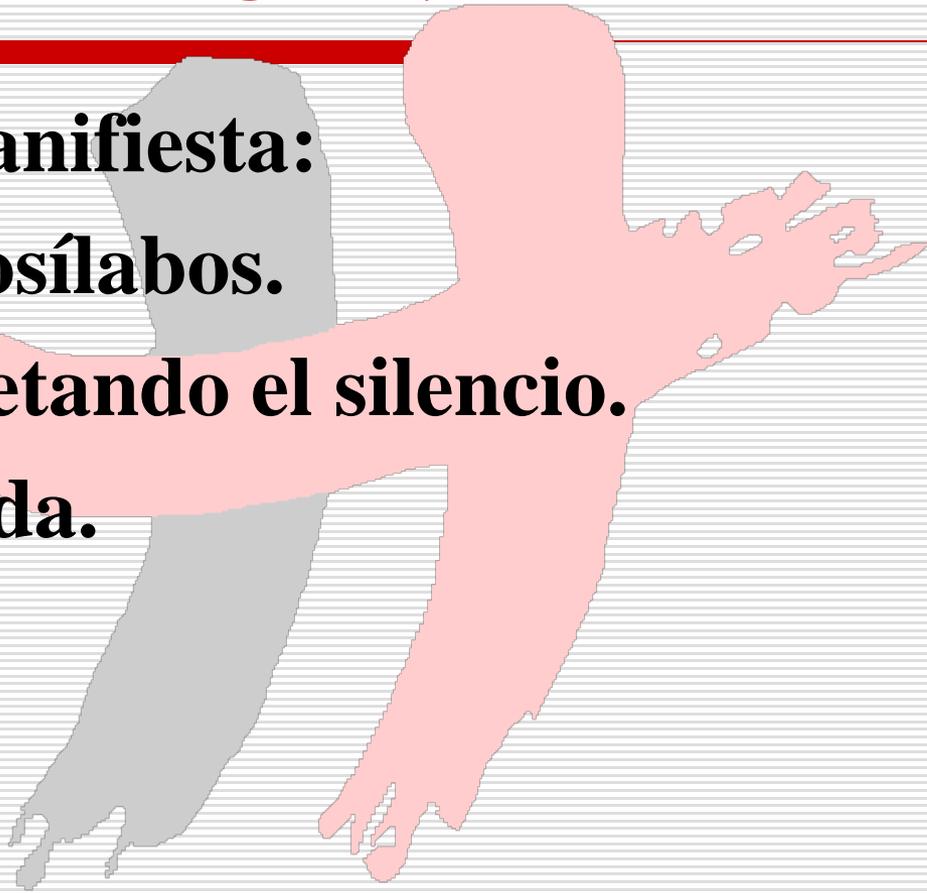
- 
- + **OIR: Centrar la atención.**
    - Voluntad: querer comprender.
  - + **VER: Importancia de la mirada.**
    - Lenguaje no verbal.
  - + **CALLAR: Utilizar el vacío intrapsíquico.**
    - Acoger al otro
    - Centrarse en las verdaderas necesidades del otro.

# ESCUCHA ACTIVA

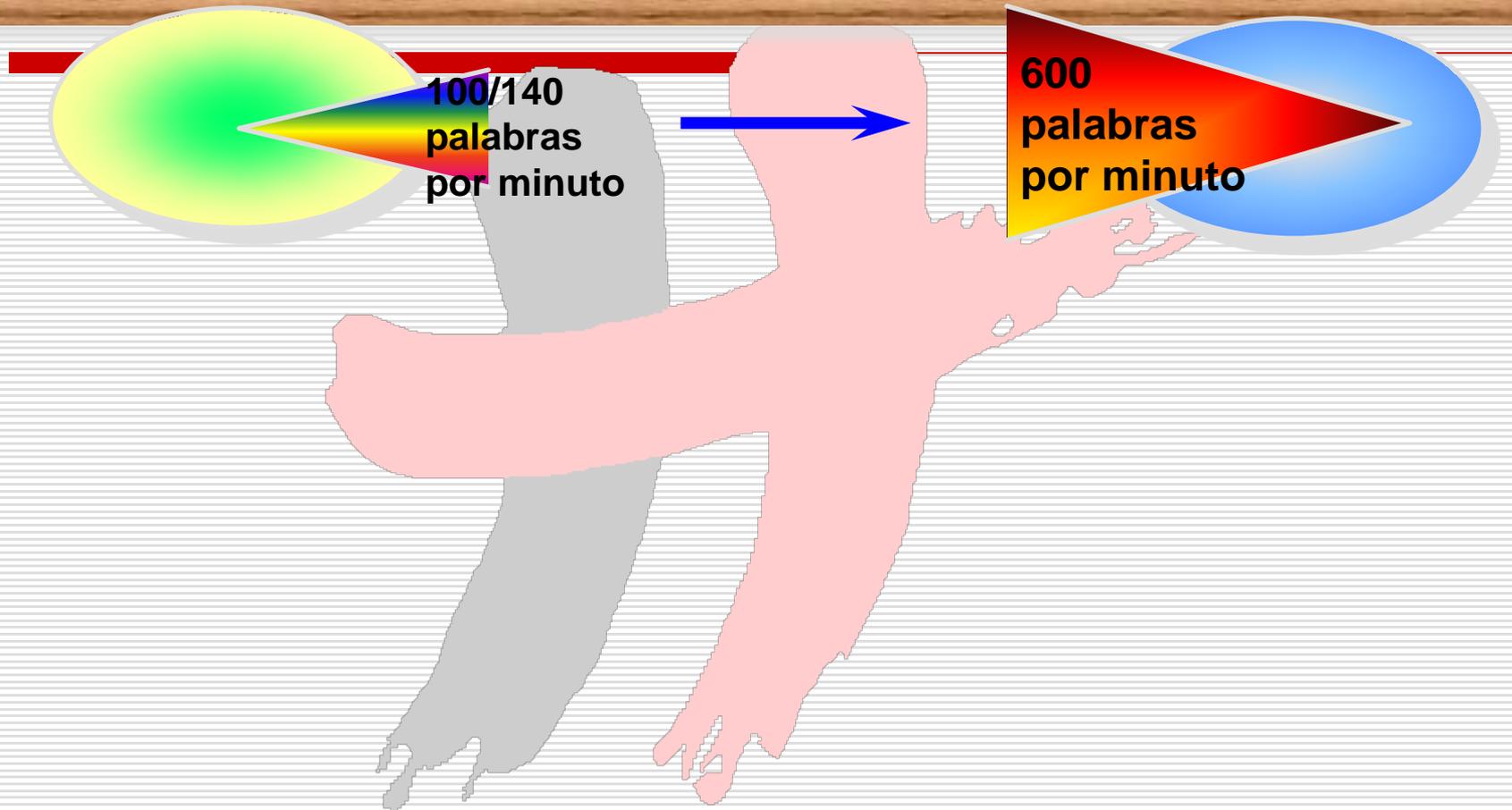
---

**Se manifiesta:**

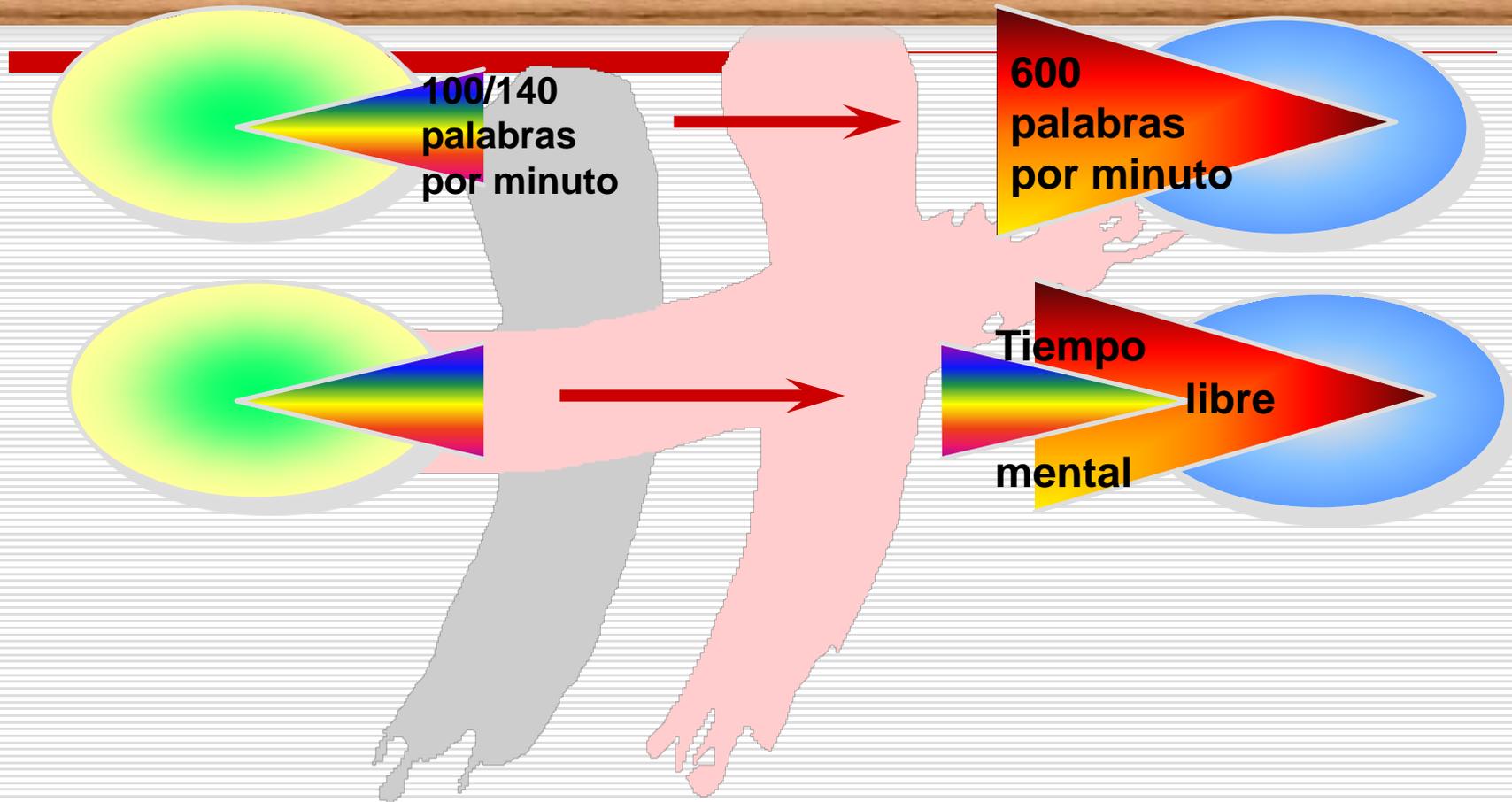
- **Monosílabos.**
- **Respetando el silencio.**
- **Mirada.**



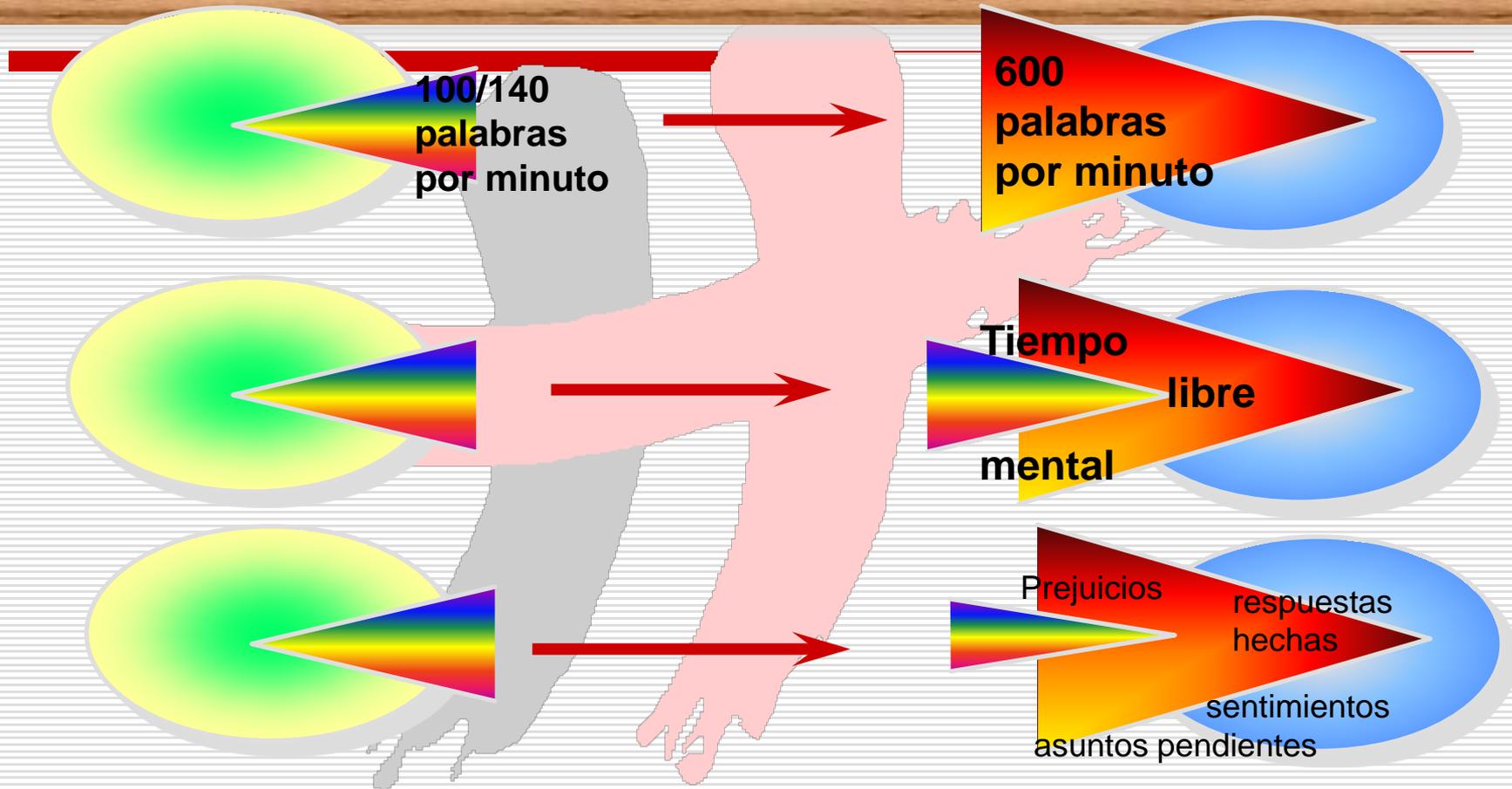
# VACIO INTRAPSIQUICO EN LA ESCUCHA



# VACIO INTRAPSIQUICO EN LA ESCUCHA



# VACIO INTRAPSIQUICO EN LA ESCUCHA



# VACIO INTRAPSIQUICO EN LA ESCUCHA



# ESCUCHA ACTIVA

---

## Obstáculos para la escucha:

- ansiedad,
- superficialidad,
- tendencia a moralizar,
- centrarse en los datos (superficialidad),
- pasividad...

# ESCUCHA ACTIVA





**La clave de la empatía**

**DIMENSION CONDUCTUAL**

**REFORMULACION**

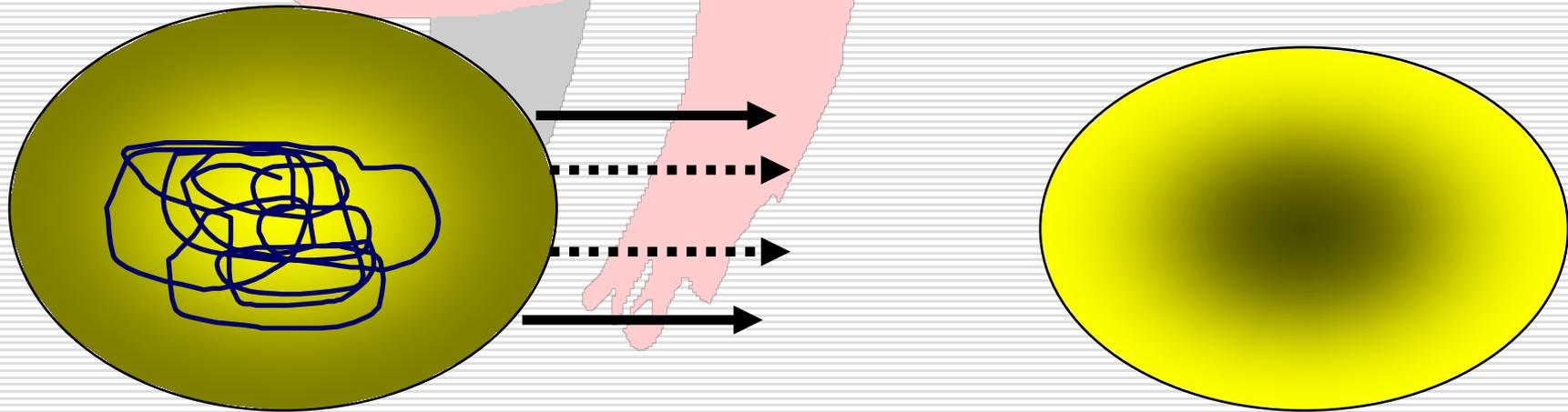
Devolver al ayudado,  
con las palabras del ayudante o con su lenguaje no verbal,  
lo que el ayudante ha comprendido de cuanto el ayudado está  
viviendo y ha comunicado o el ayudante capta que vive.

---

# La clave de la empatía

**DIMENSION CONDUCTUAL**

**REFORMULACION**

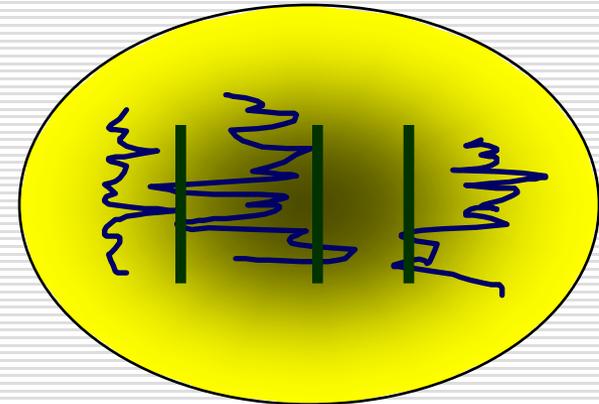
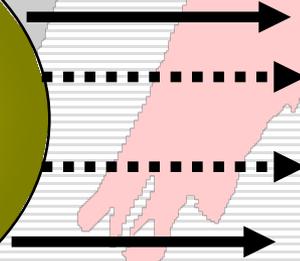
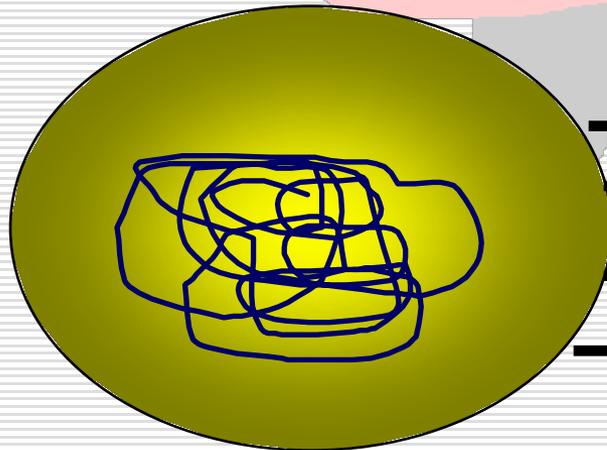


---

# La clave de la empatía

**DIMENSION CONDUCTUAL**

**REFORMULACION**

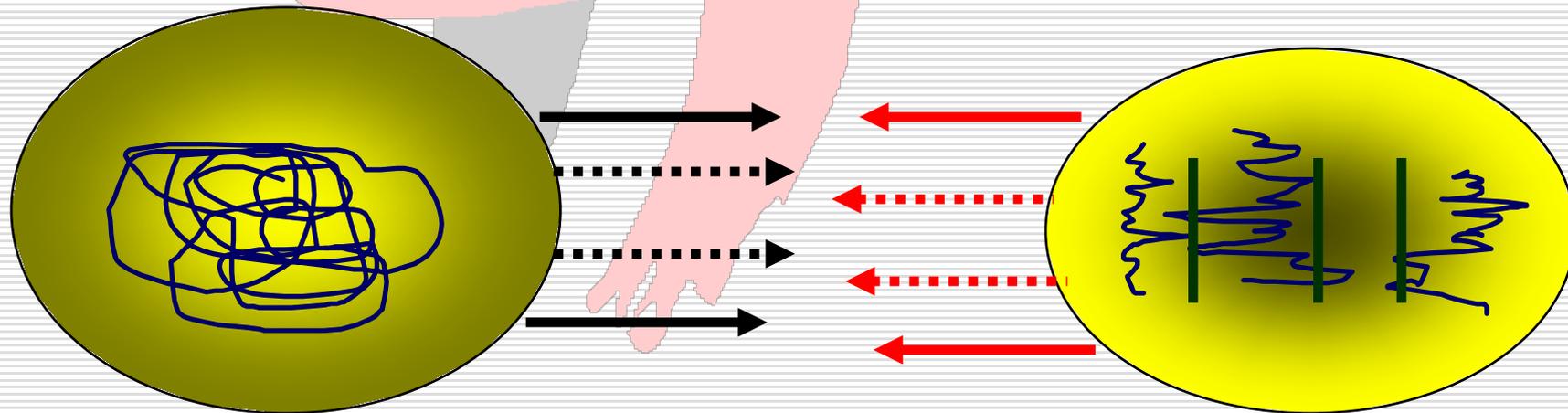


---

# La clave de la empatía

**DIMENSION CONDUCTUAL**

**REFORMULACION**





## La clave de la empatía

**DIMENSION CONDUCTUAL**

**REFORMULACION**

- Reiteración.
- Dilucidación.
- Devolución del fondo emotivo convirtiéndolo en forma.

---

**EMPATÍA SÍ, PERO  
PRECISA**

---

# Caso 1

---

- Manuel está ingresado por una hepatopatía crónica y en estado terminal, inconsciente. Su mujer se encuentra velando por la noche y llama al timbre. Acude la enfermera:
  
  - *“creo que habría que darle un calmante. Yo lo veo agitado... alguna pastilla para que no sufra... (llorando). Con lo que ha sido él... dejarle morir así no es humano...”*
-

# CASO 1

---

1. Le da pena ver cómo se va consumiendo y no poder evitarlo; querría que no sufriera
  2. Quiere que le traigamos un calmante para tranquilizarle
  3. Siente rabia al ver que su marido ha perdido muchas facultades y querría verle más tranquilo
  4. Veo que está preocupada por su agitación
  5. Quisiera un tranquilizante para su marido, pero veo que se siente impotente al ver como está
  6. Quiere que hagamos algo por él
-

# CASO 1

---

- *“creo que habría que darle un calmante. Yo lo veo agitado... alguna pastilla para que no sufra... (llorando). Con lo que ha sido él... dejarle morir así no es humano...”*
- Le da pena ver cómo se va consumiendo y no poder evitarlo; querría que no sufriera

PRECISO

---

# CASO 1

---

- *“creo que habría que darle un calmante. Yo lo veo agitado... alguna pastilla para que no sufra... (llorando). Con lo que ha sido él... dejarle morir así no es humano...”*
- Quiere que le traigamos un calmante para tranquilizarle

VAGO

---

# CASO 1

---

- *“creo que habría que darle un calmante. Yo lo veo agitado... alguna pastilla para que no sufra... (llorando). Con lo que ha sido él... dejarle morir así no es humano...”*
- Siente rabia al ver que su marido ha perdido muchas facultades y querría verle más tranquilo

PRECISO

---

# CASO 1

---

- *“creo que habría que darle un calmante. Yo lo veo agitado... alguna pastilla para que no sufra... (llorando). Con lo que ha sido él... dejarle morir así no es humano...”*

1. Veo que está preocupada por su agitación

VAGO

---

# CASO 1

---

- *“creo que habría que darle un calmante. Yo lo veo agitado... alguna pastilla para que no sufra... (llorando). Con lo que ha sido él... dejarle morir así no es humano...”*
- Quisiera un tranquilizante para su marido, pero veo que se siente impotente al ver como está

PRECISO

---

# CASO 1

---

- *“creo que habría que darle un calmante. Yo lo veo agitado... alguna pastilla para que no sufra... (llorando). Con lo que ha sido él... dejarle morir así no es humano...”*

1. Quiere que hagamos algo por él

VAGO

---

## Caso 2

---

- Esther es una señora de 72 años ingresada en una residencia desde hace 2 años. Es una mujer inteligente, ordenada, simpática.
  - *“estoy baja de moral. Me duelen las piernas. No soy capaz de vestirme yo sola. No podré ir sola a rehabilitación”.*
-

# Caso 2

---

1. La veo preocupada al no poder hacer sus cosas por sí sola
  2. Hoy está desanimada porque no puede vestirse y caminar como otros días
  3. Cree que le echarán de menos en rehabilitación y quiere vestirse en seguida
  4. Le parece que es una carga para el personal
  5. Parece que está triste, porque se siente menos independiente para hacer sus cosas
  6. Esta preocupada por su futuro
-

# Caso 2

---

- *“estoy baja de moral. Me duelen las piernas. No soy capaz de vestirme yo sola. No podré ir sola a rehabilitación”.*
- La veo preocupada al no poder hacer sus cosas por sí sola

PRECISO

---

## Caso 2

---

- *“estoy baja de moral. Me duelen las piernas. No soy capaz de vestirme yo sola. No podré ir sola a rehabilitación”.*
- Hoy está desanimada porque no puede vestirse y caminar como otros días

PRECISO

---

# Caso 2

---

- *“estoy baja de moral. Me duelen las piernas. No soy capaz de vestirme yo sola. No podré ir sola a rehabilitación”.*
- Cree que le echarán de menos en rehabilitación y quiere vestirse en seguida

VAGO

---

# Caso 2

---

- *“estoy baja de moral. Me duelen las piernas. No soy capaz de vestirme yo sola. No podré ir sola a rehabilitación”.*
- Le parece que es una carga para el personal

VAGO

---

## Caso 2

---

- *“estoy baja de moral. Me duelen las piernas. No soy capaz de vestirme yo sola. No podré ir sola a rehabilitación”.*
- Parece que está triste, porque se siente menos independiente para hacer sus cosas

PRECISO

---

# Caso 2

---

- *“estoy baja de moral. Me duelen las piernas. No soy capaz de vestirme yo sola. No podré ir sola a rehabilitación”.*
- Esta preocupada por su futuro

VAGO

---

# Caso 3

---

- Bruno es un señor de 81 años, ingresado en el hospital desde hace 11 días, y no puede contar con la presencia de su mujer, que está delicada en casa. Tiene problemas renales.
  - *“me encuentro muy mal. No se qué pinto yo aquí. Me dais medicinas, pero nadie se interesa realmente por mí. No hago más que sufrir”*
-

# Caso 3

---

1. Le gustaría poder hacer más cosas
  2. Está preocupado por las medicinas que le traen
  3. Le veo bajo de moral al sentirse tan solo y cansado de sufrir
  4. Le molesta que le traigan las medicinas, pero que no se preocupen de usted
  5. No nota que se preocupen de usted
  6. Se siente cansado de tanto sufrimiento, al ver que no está bien atendido y acompañado
-

# Caso 3

---

- *“me encuentro muy mal. No se qué pinto yo aquí. Me dais medicinas, pero nadie se interesa realmente por mí. No hago más que sufrir”*
- Le gustaría poder hacer más cosas

**VAGO**

---

# Caso 3

---

- *“me encuentro muy mal. No se qué pinto yo aquí. Me dais medicinas, pero nadie se interesa realmente por mí. No hago más que sufrir”*
- Está preocupado por las medicinas que le traen

VAGO

---

# Caso 3

---

- *“me encuentro muy mal. No se qué pinto yo aquí. Me dais medicinas, pero nadie se interesa realmente por mí. No hago más que sufrir”*
- Le veo bajo de moral al sentirse tan solo y cansado de sufrir

PRECISO

---

# Caso 3

---

- *“me encuentro muy mal. No se qué pinto yo aquí. Me dais medicinas, pero nadie se interesa realmente por mí. No hago más que sufrir”*
- Le molesta que le traigan las medicinas, pero que no se preocupen de usted

PRECISO

---

# Caso 3

---

- *“me encuentro muy mal. No se qué pinto yo aquí. Me dais medicinas, pero nadie se interesa realmente por mí. No hago más que sufrir”*
- No nota que se preocupen de usted

VAGO

---

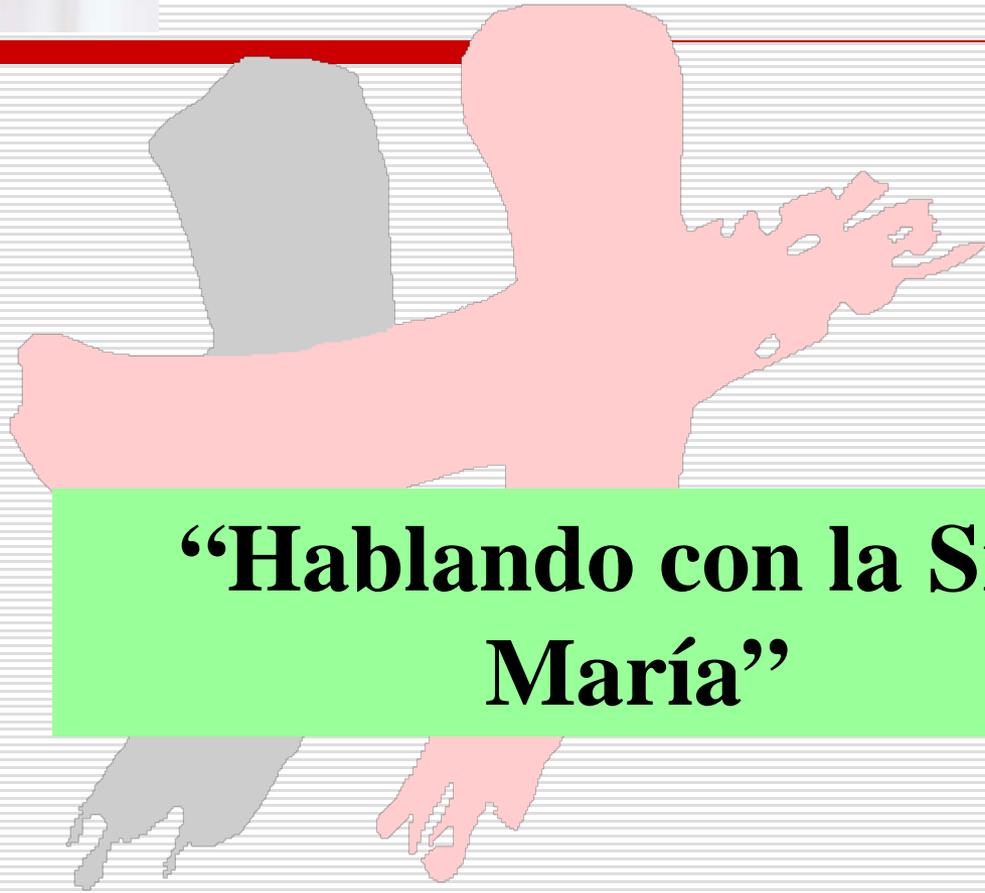
# Caso 3

---

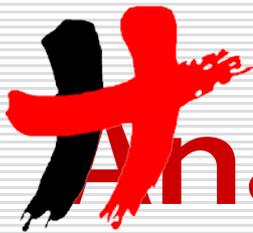
- *“me encuentro muy mal. No se qué pinto yo aquí. Me dais medicinas, pero nadie se interesa realmente por mí. No hago más que sufrir”*
- Se siente cansado de tanto sufrimiento, al ver que no está bien atendido y acompañado

PRECISO

---



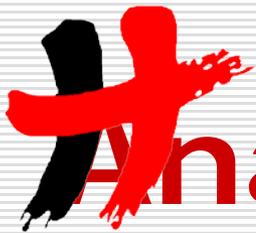
**“Hablando con la Sra.  
María”**



# Análisis

---

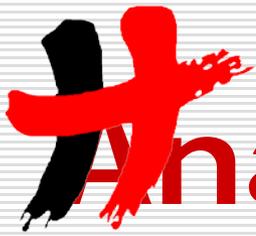
- A.1 (Me acerco a su cama) Buenos días, señora María.  
B.1 Buenos días.
- A.2 ¿Cómo se encuentra hoy?  
B.2 ¿Cómo quiere que me encuentre después de todo lo que me ha sucedido?
- A.3 ***María, creo que lo está pasando mal, ¿verdad?***
- B.3 No encuentro la paz. Me han mutilado para toda la vida y no sé si volveré a casa con mi marido.
- A.4 ***Veo que esta pérdida le quita la calma y le hace pensar en su marido. Cree que no será fácil...***



# Análisis

---

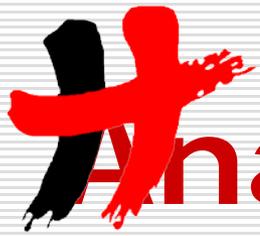
- B.4 Sí, *también* me acuerdo mucho de *mis niños*. También ellos me dan pena. Son muy pequeños y tienen necesidad de todo.
- A.5 ***Le preocupan también sus hijos y quizás no poder darles lo que puedan necesitar, ¿es así?***
- B.5 (Desconsolada) Pero, ¿por qué el Señor me estará castigando a mí? ¿Qué he hecho yo de malo?
- A.6 ***¡Qué rabia! ¿Verdad?***
- B.6 Sí, ya, pero es muy difícil para una mujer joven verse privada de tanto.  
(María me coge la mano y empieza a llorar). No se olvide de entrar en mi habitación. Necesito mucha ayuda.



# Análisis

---

- A.7 *Estoy aquí para lo que necesite. Podemos compartir lo que le venga bien y cuando quiera. Yo tengo esperanza de que va a ir bien, aunque será duro adaptarse y aceptar todas las implicaciones de la operación. Yo le deseo lo mejor, María...*



# Análisis

---

*Es la diferencia de la empatía...*



# Competencias personales



# Inteligencia emocional

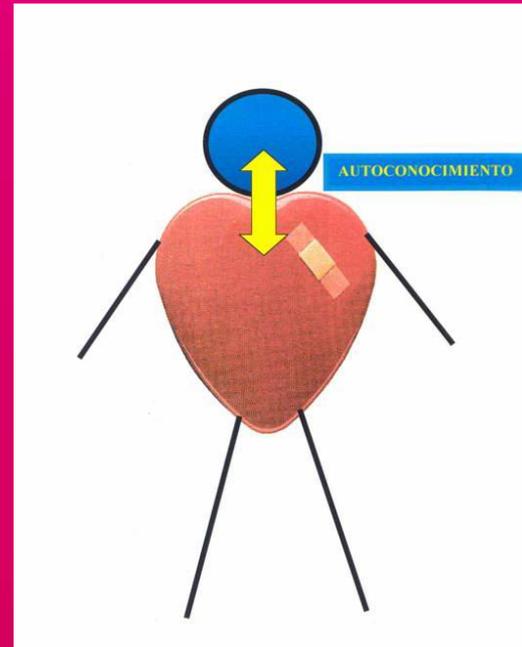
## 1. AUTOCONOCIMIENTO

# Inteligencia emocional

## AUTOCONOCIMIENTO

- “Conócete a ti mismo”
  - Emociones, fragilidad, recursos.
- Introspección acompañada.
- Mayéutica socrática:  
desaprender y descubrir  
dentro de sí.
- Integración de la propia sombra. (C.

Jung)





# Autoconocimiento



Visita a museo

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

# Inteligencia emocional



Había una vez un anciano que tenía un problema de miopía, pero se consideraba un experto en evaluación de arte.

Un día, mientras visitaba un museo con su esposa y algunos amigos, se dio cuenta de que se había olvidado las gafas en su casa y no podía ver los cuadros con claridad. Sin embargo, eso no le frenó en manifestar sus fuertes opiniones. Tan pronto entraron en la galería, comenzó a criticar las diferentes pinturas. Al detenerse ante lo que pensaba era un retrato de cuerpo entero, empezó a criticarlo. Con aire de superioridad dijo:

**Visita a museo**

# Inteligencia emocional



– El marco es completamente inadecuado para el cuadro. El hombre está vestido en una forma muy ordinaria y andrajosa. En realidad, el artista cometió un error imperdonable al seleccionar un sujeto tan vulgar y sucio para su retrato. Es una falta de respeto.

El anciano siguió con su parloteo sin parar hasta que su esposa logró decirle en voz baja:

– Querido, estás mirando un espejo.

Visita a museo

# Autoconocimiento



**REFLEXINA film<sup>®</sup>**



**REFLEXINA film<sup>®</sup> 30ml.**

- ✓ Desinfecta las heridas del orgullo (superficiales y profundas)
- ✓ Aclara las manchas de los malentendidos
- ✓ Ablanda las durezas y rozaduras por fricciones con los demás

 humanizar

 la botica  
san camilo

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

  
Centro de  
Humanización  
de la Salud  
Religiosos Camilos



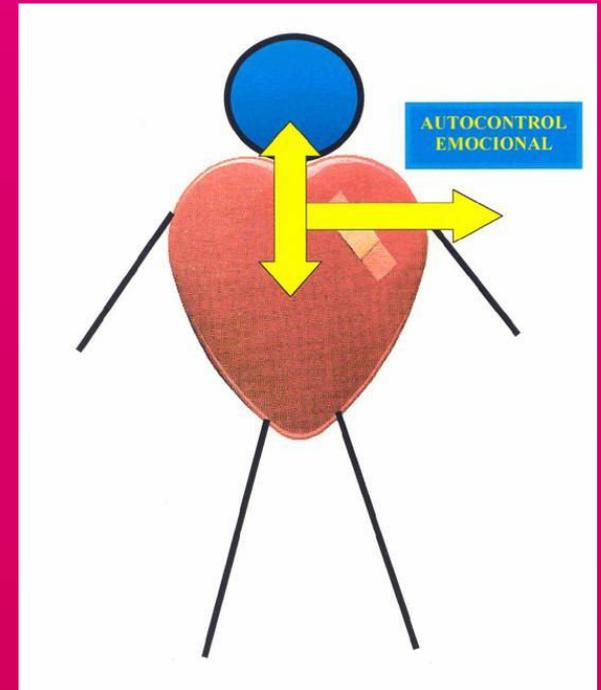
# Inteligencia emocional

## 2. AUTOCONTROL EMOCIONAL

# Inteligencia emocional

## AUTOCONTROL EMOCIONAL

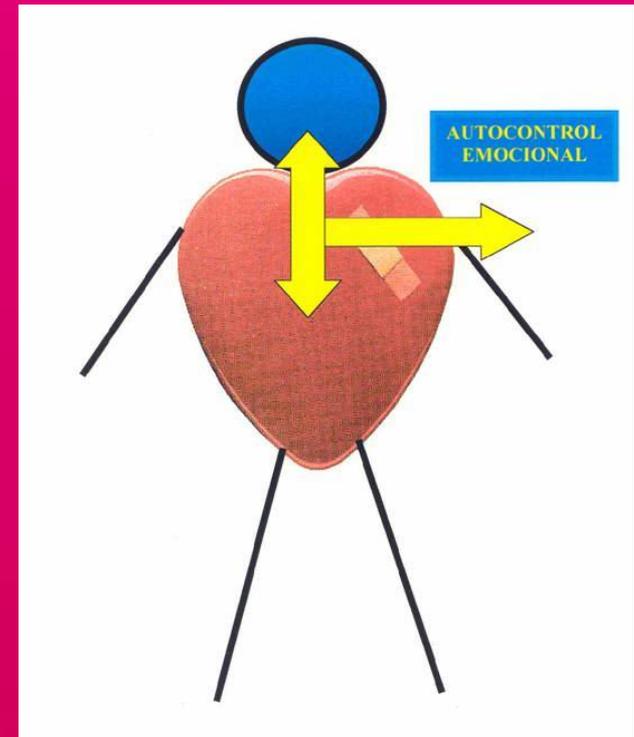
- Conocer los sentimientos para controlarlos.
- Controlar la reactividad a emociones negativas.



# Inteligencia emocional

## AUTOCONTROL EMOCIONAL

- Manejo de la frustración:  
capacidad de postponer la gratificación.



# Autocontrol emocional



Emociones secundarias

# Autocontrol emocional



En un reino encantado donde los hombres nunca pueden llegar, o quizás donde los hombres transitan eternamente sin darse cuenta..., en un reino mágico donde las cosas no tangibles se vuelven concretas...había una vez... un estanque maravilloso.

Era una laguna de agua cristalina y pura donde nadaban peces de todos los colores existentes y donde todas las tonadillas del verde se reflejaban permanentemente...

Hasta ese estanque mágico y transparente se acercaron a bañarse haciéndose mutua compañía, la tristeza y la furia.

Emociones secundarias

# Autocontrol emocional



Las dos se quitaron sus vestidos y desnudas las dos entraron al estanque.

La furia, apurada (como siempre está la furia), urgida –sin saber por qué– se bañó rápidamente y más rápidamente aún, salió del agua...

Pero la furia es ciega, o por lo menos no distingue claramente la realidad, así que, desnuda y apurada, se puso, al salir, la primera ropa que encontró...

Y sucedió que esa ropa no era la suya, sino la de la tristeza...

Y así vestida de tristeza, la furia se fue.

Emociones secundarias

# Autocontrol emocional



Muy calma, y muy serena, dispuesta como siempre a quedarse en el lugar donde está, la tristeza terminó su baño y sin ningún apuro (o mejor dicho, sin conciencia del paso del tiempo), con pereza y lentamente, salió del estanque.

En la orilla se encontró con que su ropa ya no estaba.

Como todos sabemos, si hay algo que a la tristeza no le gusta es quedar al desnudo, así que se puso la única ropa que había junto al estanque, la ropa de la furia.

Cuentan que, desde entonces, muchas veces uno se encuentra con la furia, ciega, cruel, terrible y enfadada, pero si nos damos el tiempo de mirar bien, encontramos que esta furia que vemos es sólo un disfraz, y que detrás del disfraz de la furia, en realidad... está escondida la tristeza.

Emociones secundarias

# Autocontrol emocional

## RencorStop<sup>®</sup> crema

*Cicatriza grietas y rozaduras entre los otros y yo  
Hidrata los sentimientos y recuerdos resecaos por la discordia*

Composición por 100 gr:  
50 % perdonamol  
50 % esperancina



humanizar

la botica  
san camilo

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

Centro de  
Humanización  
de la Salud  
Religiosos Camilos



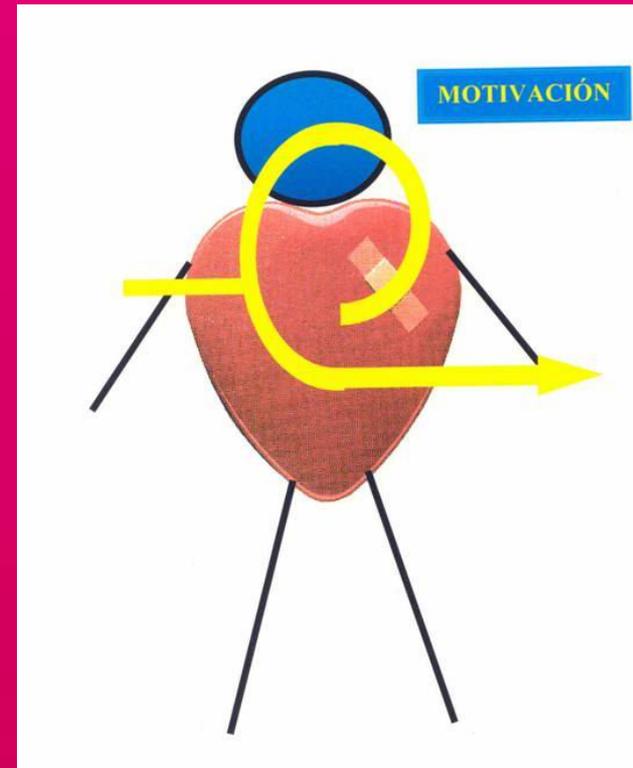
# Inteligencia emocional

## 3.MOTIVACION

# Inteligencia emocional

## MOTIVACION

- **Necesidades y motivación.** (Maslow)
- **Búsqueda del sentido.** (Frankl)
- **Esperanza: constitutumum.**
- **Factores motivacionales. intrínsecos y extrínsecos.** (Herberg)



# Motivación



El violín de Paganini

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

# Inteligencia emocional



Había una vez un gran violinista llamado Paganini.

Algunos decían que era muy raro. Otros, que era sobrenatural. Las notas mágicas que salían de su violín tenían un sonido diferente. Por eso nadie quería perder la oportunidad de ver su espectáculo. Una noche, el escenario de un auditorio repleto de admiradores estaba preparado para recibirlo.

La orquesta entró y fue aplaudida. El director fue ovacionado. Pero cuando la figura de Paganini surgió, triunfante, el público deliró. Paganini colocó su violín en el hombro y lo que siguió es indescriptible: blancas y negras, fusas y semifusas, corcheas y semicorcheas parecían tener alas y volar con el toque de aquellos dedos encantados.

El violín de Paganini

# Inteligencia emocional



De repente, un sonido extraño interrumpió el ensueño de la platea: una de las cuerdas del violín de Paganini se rompió.

El director paró. La orquesta paró. El público paró. Pero Paganini no. Mirando su partitura, él continuó extrayendo sonidos deliciosos de un violín con problemas. El director y la orquesta, admirados, volvieron a tocar. El público se calmó.

De repente, otro sonido perturbador atrajo la atención de los asistentes. Otra cuerda del violín de Paganini se rompió.

El violín de Paganini

# Inteligencia emocional



El director paró de nuevo. La orquesta paró de nuevo. Paganini no. Como si nada hubiera ocurrido, olvidó las dificultades y siguió arrancando sonidos imposibles. El director y la orquesta, impresionados, volvieron a tocar.

Pero el público no podía imaginar lo que iba a ocurrir a continuación. Todas las personas, asombradas, gritaron un Ohhh! que retumbó por toda la sala: una tercera cuerda del violín de Paganini se rompió.

El director paró. La orquesta paró. La respiración del público paró. Pero Paganini no. Como si fuera un contorsionista musical, arrancó todos los sonidos posibles de la única cuerda que quedaba en el violín destruido. Ninguna nota fue olvidada.

El violín de Paganini

# Inteligencia emocional



**El director, embelesado, se animó. La orquesta se motivó. El público pasó del silencio a la euforia, de la inercia al delirio. Paganini alcanzó la gloria.**

**Su nombre perdura a través del tiempo. El no es un violinista genial. Es el símbolo del que continúa adelante aun en medio de las dificultades, los problemas y ante lo que parece imposible.**

**El violín de Paganini**

# Motivación

## Re-Voluntil

Jarabe



- Tratamiento sintomático del relax improductivo
- Fortalece el espíritu del voluntario
- Eleva los niveles de compromiso, responsabilidad y gratuidad

*Posología: Una cucharada al inicio del "bajón"*



 humanizar

 la botica  
san camilo

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

  
Centro de  
Humanización  
de la Salud  
Religiosos Camilos

Más corazón en las manos.



**CORENMANS®**

Pon un corazón más humano

Potencia el ritmo cordial

humanizar

la botica  
san camilo

# Esperactiv®

Loción Protectora

- ✳ Regenera las células esperanzadoras dañadas, devolviendo a la persona su ilusión natural, evitando decepciones.
- ✳ Reduce la irritación por frustraciones.
- ✳ Su alto contenido en humanitales le confiere propiedades protectoras, en casos de ánimo agrietado.

Posología: aplicaciones de rápida absorción.



humanizar

la botica  
san camilo

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

  
Centro de  
Humanización  
de la Salud  
Religiosos Camilos

# Evolucitas<sup>®</sup> Plantillas

Reconfortan el corazón ante cualquier tropiezo



- ✦ Amortiguan las punzadas provocadas por inseguridades y desesperanzas
- ✦ Con control de calidad humanizadora para andar el camino de la vida

humanizar

la botica  
san camilo

# Ternuril<sup>®</sup> Apósitos

365 unidades reutilizables



- ✓ Cierra los rasguños del corazón
- ✓ Repara la sensibilidad dolorida
- ✓ Disminuye las inflamaciones que provocan el rencor y la incomprensión

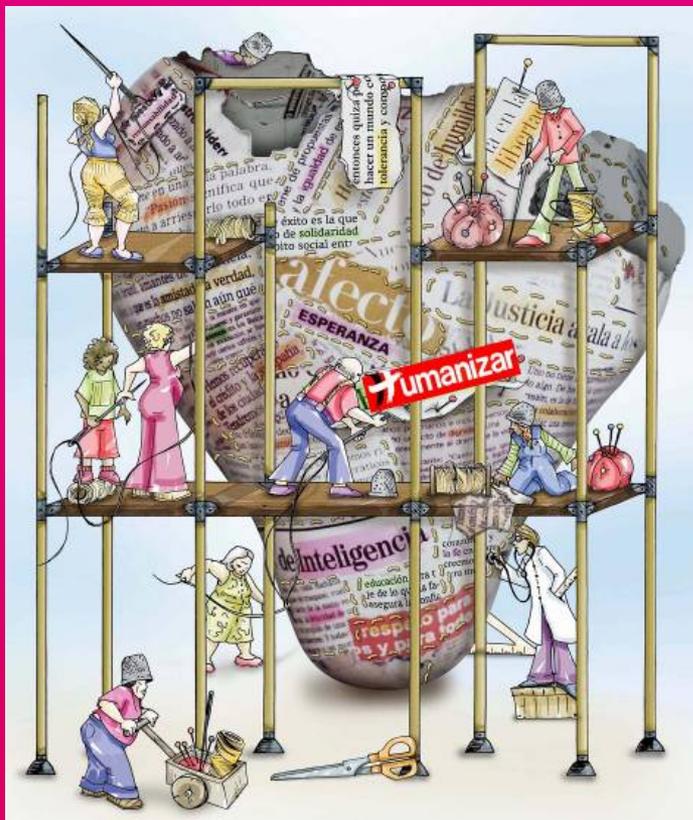
Dosis preventiva: 1 apósito por día

humanizar

la botica  
san camilo

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

  
Centro de  
Humanización  
de la Salud  
Religiosos Camilos



Xabier Azkoitia  
[xabier@sancamilo.org](mailto:xabier@sancamilo.org)