

Guia
d'assessora-
ment
telefònic
i en línia



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

Autores:

Cristina Visiers, Clara Valverde.

© Generalitat de Catalunya. Departament de Salut

Edita: Direcció General de Salut Pública

Primera edició: Barcelona, maig de 2009

Coordinació editorial: Direcció General de Salut Pública

Assessorament lingüístic: Servei lingüístic Departament de Salut

Disseny gràfic: <http://www.alexverdager.com>

Il·lustracions: Pepón Meneses

Els recursos d'atenció, consulta i acollida telefònics o en línia proporcionen una resposta ràpida i accessible a qui s'hi dirigeix. La immediatesa i facilitat de contacte és un dels valors principals que ofereixen aquestes eines; és per això que es tracta de serveis d'una gran eficàcia. Els recursos d'intervenció precoç permeten incrementar el nivell d'accés a la informació i canalitzen les demandes dels ciutadans, de manera que contribueixen a un estalvi de temps i una reducció dels desplaçaments.

La construcció d'un vincle de suport a la persona que truca permet l'orientació a d'altres formes d'ajuda; significa l'esforç dels professionals per fer possible l'explicació del problema, i alhora l'ajuda a la simbolització per tal que qui truca pugui manejar d'una manera instrumental la situació que va originar la seva demanda d'ajuda.

El seguiment i la investigació que obren aquest tipus de recursos pot constituir una talaia difícil de substituir, que té l'objectiu d'anticipar tendències i disposar d'accions preventives eficaces que s'ajustin d'acord amb la naturalesa i l'abast del problema existent dins la comunitat.

Per seguir afinant la resposta que la ciutadania rep en contactar amb els recursos de l'Administració, hem considerat oportú oferir aquesta Guia d'assessorament telefònic i en línia amb relació als problemes amb les drogues.

Aquesta guia és un instrument que pot possibilitar als professionals que s'hi dediquen un espai per a la reflexió, un seguit de maneres de fer que els permetin recollir idees noves. En definitiva, pot contribuir a contrastar posicions professionals per tal de disposar d'una millor atenció a la diversitat.

Des de la Subdirecció General de Drogodependències volem donar les gràcies als professionals que han fet possible que aquesta guia vegi la llum i reconèixer la tasca de totes les persones que donen vida a aquest tipus de serveis.

Joan Colom i Farran

Subdirector General de Drogodependències
Direcció General de Salut Pública
Departament de Salut

Índex

- 00** Introducció a la guia d'assessorament en línia i telefònic pàg.09

- 01** Introducció als serveis d'assessorament telefònic i en línia pàg. 11
 - 1.1. A qui pot ajudar els serveis d'atenció telefònica i en línia? pàg.12
 - 1.2. Què ha de tenir en compte el professional?pàg.13
 - 1.3. Quina informació personal donem i quines dades demanem a l'usuari?..... pàg.16

- 02** La relació amb la persona usuària pàg.21
 - 2.1. La relació d'ajuda pàg.22
 - 2.2. Els objectius d'una relació d'ajuda pàg.22
 - 2.3. En què es diferencia la comunicació terapèutica de la social?..... pàg.23
 - 2.4. Problemes en la comunicació amb l'usuari pàg.25

- 03** Com ens hem de preparar per atendre a l'usuari? pàg.29
 - 3.1. Reflexionar sobre els objectius pàg.30
 - 3.2. Reflexionar sobre l'usuari pàg.31
 - 3.3. Com veiem les drogues? pàg.31
 - 3.4. Creure l'usuari pàg.31
 - 3.5. La importància de la neutralitat..... pàg.32

04	El que la persona usuària demana i com escoltar-la o llegir-la	pàg.37
4.1.	La demanda.....	pàg.38
4.2.	La utilitat de l'empatia	pàg. 38
4.3.	Escoltar	pàg.42
05	Què fer amb les emocions de la persona usuària?	pàg.47
5.1.	Mostrar les emocions.....	pàg.48
5.2.	Expressar les emocions	pàg.48
5.3.	Quan l'usuari està desanimat, trist	pàg.48
5.4.	La ràbia de l'usuari	pàg.51
5.5.	L'angoixa.....	pàg.52
5.6.	Les emocions del professional.....	pàg.54
06	Què s'ha de dir? Què s'ha de fer?	pàg.57
6.1.	Objectius.....	pàg.58
6.2.	Les nostres expectatives.....	pàg. 58
6.3.	Què cal dir? Què cal fer?.....	pàg.58
6.4.	La dinàmica familiar.....	pàg.62
6.5.	Acabar la conversa	pàg.62
6.6.	Derivar.....	pàg.63
07	Resum.....	pàg.64

0.0. Introducció a la guia d'assessorament en línia i telefònic

A qui va adreçada aquesta guia?

A qualsevol professional (o persona voluntària) que treballi en l'assessorament en línia i telefònic en relació (directa o indirecta) amb el consum de drogues.

Quin és l'objectiu d'aquesta guia?

El seu objectiu és donar informació de com establir una relació d'ajuda amb la persona usuària del servei, ja sigui consumidora de drogues, familiar, amiga, mestra, o qualsevol altra, i sigui quina sigui la seva consulta (informació puntual, problema de consum, ansietat, dinàmica familiar, etc.).

Com s'ha fet?

Per fer aquesta guia s'ha tingut en compte altres experiències nacionals i internacionals i l'opinió de les persones que estan treballant en l'assessorament en línia i telefònic. Veureu que hi ha el contingut teòric que proporciona els coneixements necessaris, molts exemples per il·lustrar aquestes idees i taules i resums per facilitar-ne una lectura ràpida i pràctica.

Què hi trobareu?

El **capítol 1** proporciona una introducció general amb aspectes metodològics bàsics de l'assessorament en línia i telefònic: quin tipus d'usuaris accedeixen al servei, què cal tenir en compte en rebre les consultes, què cal tenir en compte en respondre-les.

En el **capítol 2**, trobareu la definició, els objectius i els problemes possibles de la comunicació que s'estableix en la relació d'ajuda característica d'aquests serveis.

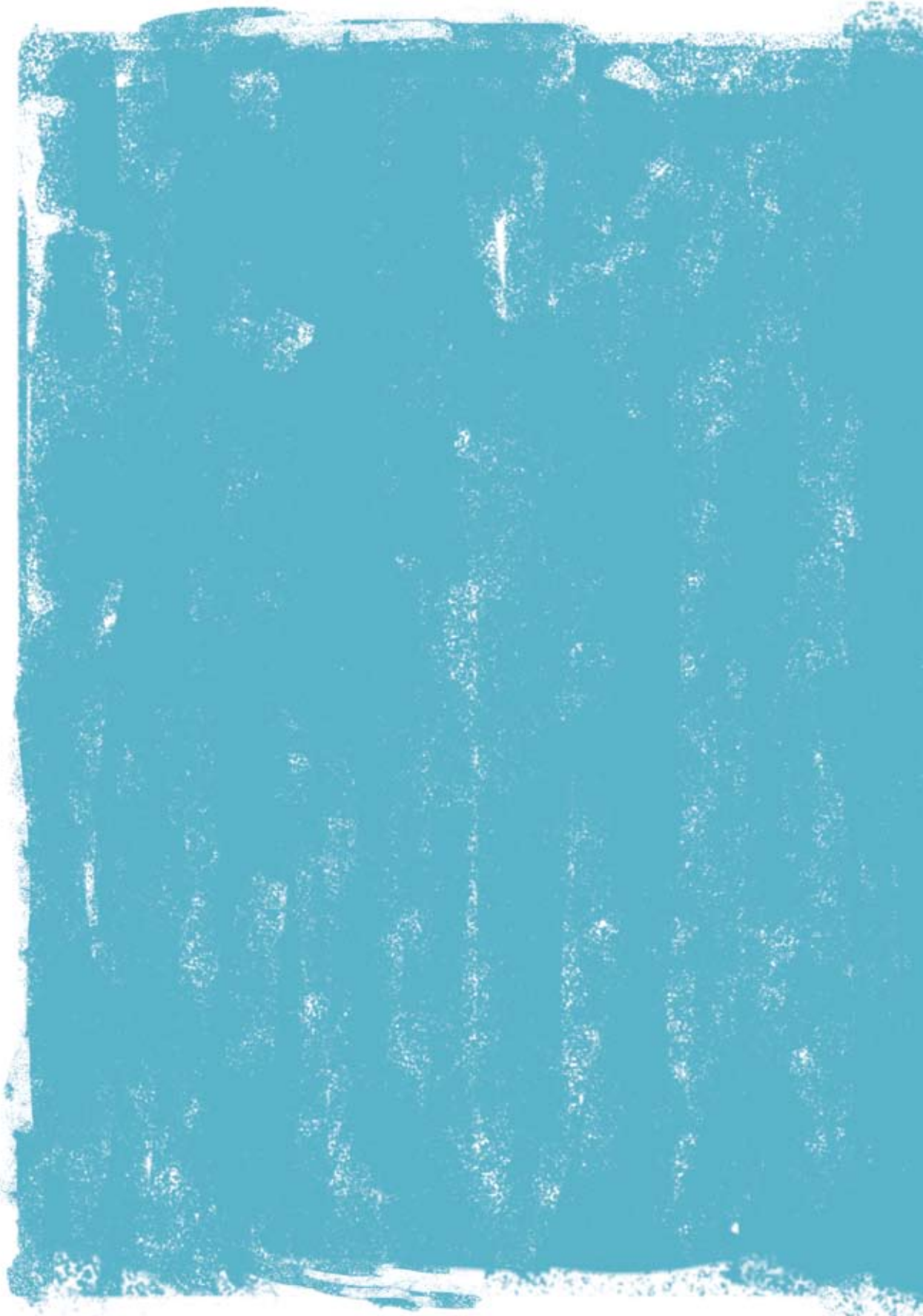
En el **capítol 3**, es descriu el procés de preparar-se per atendre la persona usuària: quines reflexions, habilitats i actituds són útils per al professional.

En el **capítol 4**, es tracten els aspectes relacionats amb allò que la persona usuària demana i com escoltar-la o llegir-la: la demanda, l'escolta, l'empatia.

El **capítol 5** està dedicat a les emocions de la persona usuària i hi trobareu nocions i exemples de diferents emocions (ràbia, tristesa i ansietat) i també intervencions possibles.

En el **capítol 6** trobareu plantejaments i exemples de què dir i què fer en diferents contextos (donar suport a un familiar, oferir informació i ajuda, acabar la conversa, etc.).

Finalment, el **capítol 7** és un esquema o resum del procediment d'assessorament pas a pas.



Intro-
ducció
als serveis
d'assesso-
rament
telefònic
i en línia

1.1. A qui pot ajudar els serveis d'atenció telefònica i en línia?

En els darrers anys, s'han anat estenent els serveis d'assessorament telefònic i en línia. L'assessorament telefònic i en línia ha de veure's no només com una manera àgil, ràpida i objectiva de transmetre informació, sinó com dues noves maneres d'establir una relació d'ajuda entre una persona usuària i un professional.

Es tracta de recursos d'accés molt fàcil, de baixa exigència, en el sentit que no exigeixen cap compromís ni cap dada personal a l'usuari i que, per tant, faciliten l'anonimat de l'usuari i el tractament confidencial de les seves dades. També permeten que els usuaris tinguin més control de la relació, ja que són ells els qui decideixen quan s'inicia el contacte, quan s'acaba, quantes vegades contacten, quina informació proporcionen sobre ells mateixos, etc. I faciliten que, d'una manera ràpida, l'usuari formulï el seu problema, o la qüestió que el preocupa, ajudant-lo així a verbalitzar-la i a exterioritzar-la en el moment en què ho necessita.

Aquesta manera de relacionar-se amb els professionals pot ajudar:

- Les persones que estan en una situació que els angoixa, d'emergència i volen un suport ràpid (sovint els joves reclamen aquesta immediatesa).
- Les persones que tenen dificultats per accedir als recursos presencials, per qüestions relacionades amb:
 - la seva personalitat (introversió, fòbies).
 - els problemes físics i de mobilitat (malalties invalidants, disminucions) i
 - els motius socials (problemes econòmics, laborals, de transport, por de l'estigmatització, etc.).
- Les persones que no acaben d'estar segures que tenen un problema, o que no es volen encara comprometre a fer un tractament, però comencen a dubtar (fase de contemplació).
- Les persones que han tingut alguna mala experiència amb un professional.
- Les persones que tenen problemes per reconèixer una recaiguda
- Les persones que no coneixen altres recursos.
- Les persones que volen tenir una garantia d'anonimat i de confidencialitat.
- Les persones que no poden o no es volen comprometre a un tractament, però que volen resoldre un dubte concret ràpidament.
- Els menors d'edat.
- Les persones que no volen parlar de temes massa íntims o difícils d'expressar en una relació cara a cara.

Per altra banda, aquestes modalitats també tenen certs inconvenients. Referent a l'accés dels usuaris a aquests serveis, per exemple, cal que aquests tinguin el suport tècnic necessari: en el cas de l'assessorament te-

lèfònic pot ser més senzill (sobretot si és gratuït), però en el cas de l'assessorament en línia és més complicat per a una bona part de la població.

1.2. Què ha de tenir en compte el professional?

En aquestes modalitats d'assessorament, cal tenir en compte alguns aspectes metodològics bàsics en la relació entre el professional i l'usuari.

A. Llenguatge no verbal

Convé recordar que la persona que consulta i amb la que s'estableix la relació d'ajuda pot ser consumidora de drogues o també familiar, amiga o educadora d'una persona consumidora. Com que no és una relació cara a cara, es perd una bona part de la informació no verbal de la persona i de la comunicació, en el cas de l'assessorament telefònic (gestos, mirada, actitud corporal, etc.) i encara més en l'assessorament en línia (edat i sexe de la persona; silencis, to de veu en la conversa, etc.). Per això és especialment important no donar res per fet de l'usuari del servei. D'altra banda, això pot tenir altres avantatges possibles per a la relació, ja que disminueix, per ambdues bandes, la influència dels prejudicis basats en el sexe, el color de la pell, l'aspecte físic, l'estatus social, etc. En qualsevol cas, el fet de no veure ni ésser vist per l'usuari no vol dir que no s'hagi de posar atenció i estar concentrat mentre dura el contacte (no s'ha de fer altres coses mentre es contesta, ja sigui mitjans el telèfon o el correu electrònic).

B. Tipus de consultes

És important contestar cada pregunta que es faci, encara que sembli una pregunta que no es correspongui amb un problema real. Per una banda, és difícil discernir si es tracta d'una pregunta sincera o d'una falsa pregunta. Per altra banda, pot ser que la pregunta serveixi per «provar» el recurs, per cercar els límits («fins a quin punt em prenen seriosament», «com reaccionen davant el que els explico encara que sigui absurd o gros», etc.).

En qualsevol cas, sigui quina sigui la pregunta, s'ha de ser molt cautelós amb les respostes, per no ferir la sensibilitat de la persona, sobretot perquè no podem observar bona part del llenguatge no verbal (cap, en el cas de l'assessorament en línia) que ens confirmi com està rebent la persona el que li estem comunicant.

C. Com respondre

No convé donar respostes estàndard ja que cada pregunta sorgeix d'una

situació vital individual. La persona pot llegir informacions a molts llocs, però el que realment importa és la persona i la seva situació. Potser a nosaltres ens pot preocupar donar una resposta correcta i fundada des d'un punt de vista científic, però a la persona que pregunta el que realment la preocupa és la seva situació, més que no pas les darreres investigacions sobre la drogodependència. A vegades la necessitat d'una resposta objectiva, científica, és més nostra (per tenir la sensació d'estar donant quelcom concret a una persona que pateix i la situació de la qual no ofereix una solució ràpida i senzilla) que no pas de l'usuari. Com veurem més endavant, donar massa informació o donar-la en un mal moment pot ser, fins i tot, contraproduent. Per tant, s'ha d'adaptar la resposta a la persona i això, evidentment, no només pel que fa al contingut, sinó també a l'estil (és diferent una persona jove que un pare, per exemple).

Al mateix temps, però, convé donar una certa homogeneïtat formal a les respostes. És a dir, que la presentació del servei i el comiat siguin semblants i, sobretot en el cas de l'assessorament en línia, que no es llegeixi una gran diferència de tracte, de to i de proximitat entre unes i altres respostes. És freqüent que a les persones que escriuen felicitant la iniciativa o als professionals, se'ls contesti amb frases com: «*Espero que la nostra resposta t'hagi ajudat*» o «*estem a la teva disposició per a qualsevol dubte*». És una bona idea afegir aquestes frases, ja que encoratgen la persona a seguir preguntant i obren la porta a continuar la relació. El que no també és important és que no només s'escrigui als usuaris més «*amables*».

En alguns casos, pot ser interessant combinar el llenguatge «científic» o formal amb el del carrer, però no és convenient utilitzar només un dels dos. Si s'utilitza només el científic pot causar confusió i, si s'utilitza només el col·loquial, el professional es pot situar en una esfera no professional, incòmoda per a ell o per a l'usuari (que pot pensar que el tracten de ximple). En l'assessorament en línia, és també important revisar el text perquè no hi hagi faltes d'ortografia, ja que això forma part d'un servei professional i acurat.

En l'assessorament en línia es pot, en el cas de preguntes concretes que es repeteixen amb freqüència, tenir un apartat de «preguntes més freqüents», al qual es pugui accedir directament.

Per donar una atenció de qualitat i per garantir una bona relació d'ajuda (que és la base de l'assessorament, sigui quina sigui la seva modalitat), és convenient que, dins de les possibilitats de cada servei, sigui la matei-

xa persona qui contesti l'usuari cada vegada que hi faci una consulta. En l'assessorament en línia, hi ha un decalatge temporal entre el moment en què s'escriu i el moment de la resposta. Aquest espai de temps pot ser útil per al professional, ja que el pot ajudar a reflexionar sobre la seva reacció davant la pregunta, com veurem més endavant, o, si fos necessari, buscar informació, demanar ajut a altres col·legues o buscar suport per als dubtes que generi.

Per part de l'usuari, aquest espai de temps pot suposar que es trobi en un altre moment des del punt de vista del seu procés o de les seves emocions quan rebí la resposta. Es pot fer referència a aquesta diferència en la resposta, per exemple, dient «en la teva pregunta comentes que estàs molt preocupat/ada... Com estàs ara?».

D. Confidencialitat

És molt important mantenir la confidencialitat i no divulgar cap dada referent a la pregunta, més enllà del necessari (per a la supervisió o la consulta amb altres col·legues, per exemple). El professional també ha de tenir en compte que, per part de l'usuari, no està garantida la confidencialitat ni l'ús que farà l'usuari del que diu, ni tampoc del que escriu el professional.

En el cas de l'assessorament en línia, hi ha serveis que pengen a la pàgina els intercanvis, incloent-hi preguntes i respostes. Pot ser convenient tenir un espai «obert» de preguntes que tothom pot llegir i un espai «tancat», on només hi pugui accedir la persona que fa la consulta. I en el cas de certes preguntes que es considerin interessants per a moltes persones, es poden afegir a l'apartat de «preguntes més freqüents».

E. El gènere i la cultura de la persona usuària

Cal tenir en compte la perspectiva de gènere: si no se sap el sexe de la persona, s'ha de tenir en compte de no fer servir només el masculí o només el femení, perquè la persona se senti apel·lada indiferentment del seu gènere. També cal procurar utilitzar un llenguatge amb el qual la persona es pugui sentir al·ludida independentment del seu sexe i de la seva opció sexual, si s'ignora o si se'n tenen dubtes. Per exemple, es pot parlar de «parella» en comptes de «xicot» o «xicota».

Els prejudicis socioculturals poden fer-nos pensar que els usuaris dels quals es diu que tenen un «baix nivell cultural» tenen més conductes de risc o menys informació. En general, els prejudicis socioculturals s'han de tenir en compte perquè no afectin la nostra relació amb l'usuari, però en la qüestió de la drogodependència i les conductes de risc és encara

més necessari revisar-los, ja que es tracta d'un tema al qual afecten especialment els tabús, la desinformació, etc. D'altra banda, si entenem la cultura com la manera de sentir, pensar i estar en el món, d'interpretar el que som i el que ens passa i, per tant, com a concepte dinàmic i heterogeni, no té cap sentit parlar de nivell cultural alt ni baix.

Com també veurem més endavant, la relació entre professional i usuari és una relació sempre asimètrica. El professional ha d'atendre tots els usuaris, independentment de si li cauen simpàtics o no. Això passa amb tot tipus d'usuaris, amb els autòctons i amb els estrangers. És important tenir en compte el context cultural (en un sentit ampli de la paraula) en tots els casos, no únicament quan la persona a qui atenem parla o escriu malament o amb certes particularitats idiomàtiques el castellà o el català. Però no sempre és fàcil per als professionals atendre amb qualitat els usuaris que tenen una cultura diferent a la nostra; sol ser més fàcil i còmode treballar amb persones que comparteixen els nostres implícits culturals i els nostres codis.

Cal, en qualsevol cas, ser conscient dels prejudicis propis, revisar-los i procurar que afectin el mínim possible la nostra relació amb l'usuari, a qui hem d'atendre sense donar res per fet i sense projectar-hi les nostres idees preconcebudes sobre les persones que pertanyen a una determinada classe social, ètnia, cultura, país o religió.

Sempre que es pugui, s'ha de contestar en l'idioma que sigui més còmode per a la persona usuària.

1.3. Quina informació personal donem i quines dades demanem a l'usuari?

En l'assessorament telefònic, és important pensar com ens presentem nosaltres i el nostre servei. La persona que truca ha d'estar segura que ha trucat al número adequat i és important que es confirmi aquesta informació. Cal pensar abans de contestar què volem dir i quina és la informació necessària per a la persona que truca. Per exemple, pot ser important dir que és un servei relacionat amb les drogodependències, atès que l'usuari se sentirà més fàcilment disposat a parlar sabent que és un servei específic relatiu a aquest tema.

També és important pensar quina informació donem sobre nosaltres. En l'assessorament telefònic és important que la persona sàpiga amb qui parla. Amb el nom n'hi ha prou, fins i tot es pot donar un «àlies»

(sempre el mateix) si es vol diferenciar l'espai privat del professional, o si es prefereix que les persones que truquen no s'exposin a conèixer el professional (per exemple, si es treballa en un municipi petit, o si es coneix molts usuaris personalment).

En l'assessorament en línia, com hem comentat abans, la persona pot fer més d'una consulta d'un mateix tema, o pot ser que una mateixa consulta impliqui més d'un missatge. Per facilitar que sigui la mateixa persona qui contacti amb l'usuari, el professional pot signar la informació amb el seu nom (que pot ser real o fictici) i d'aquesta manera obre la porta a continuar la relació d'ajuda.

És molt important reflexionar sobre quines dades hem de demanar a l'usuari. Tenint en compte que aquest tipus d'assessorament justament facilita el contacte a persones que no poden o no volen tenir un contacte directe ni donar les seves dades (ni ensenyar la seva cara), cal reflexionar: Quines dades són necessàries?, per a qui són importants?, per a l'usuari, per al servei, per al professional?, com m'ajudarà aquesta informació a millorar la meva feina? És important saber-ho per donar una resposta coherent i sincera a l'usuari que la demana. I cal recordar que l'usuari pot donar dades falses.

Sovint es demanen moltes dades als usuaris que en realitat no són necessàries.

Recordem que la persona que truca pot estar en una situació angoixant i que pot no voler perdre el temps contestant preguntes de valor estadístic. En qualsevol cas, la persona ha de saber que les dades personals que li demanen les dóna de manera voluntària, és a dir, que és opcional fer-ho.

Exemple de com no s'ha d'iniciar la conversa en l'assessorament telefònic:

P: Assessorament telefònic, digui?

U: Hola, aquí és on arreglen «lo» de la gent que pren coses, no?

P: Home, aquí arreglar no arreglem res, però si et refereixes a l'assessorament sobre problemàtiques relacionades amb el consum de substàncies o alcohol, sí, és aquí. Et faré unes preguntes: ets un home?

U: I tant, què et penses?

P: Quants anys tens?

U: És que el problema no el tinc jo, el té el meu fill.

P: Ja, però ets tu qui truca, no? Espera, ara t'escolto, però abans digue'm quants anys tens, a mi em demanen aquestes dades, és per a l'estadística, saps?

U: Ah! Doncs... 40 anys.

P: On vius, a quina població?

U: A... Barcelona.

P: És la primera vegada que truques?

U: Sí, clar, tot anava molt bé amb el meu fill, però ahir li vam trobar pastilles...

P: Espera un moment, tingues paciència, només em queden un parell de preguntes...

En aquest exemple, a la presentació no s'especifica que sigui un servei de drogodependències. L'usuari vol confirmar que està trucant al lloc correcte i la resposta es fa en termes massa «tècnics», que no tothom ha d'entendre («problemàtiques relacionades amb el consum de substàncies»). El professional no especifica perquè li fa preguntes sobre ell ni quantes li'n farà. Sembla més interessat en les preguntes que en l'usuari.

Exemple de com iniciar la conversa en l'assessorament telefònic:

P: Servei d'assessorament telefònic sobre drogodependències. Em dic Marta. Digui'm...

U: Ah, és aquí on arreglaran «lo» del meu fill, no?

P: Sembla preocupat pel seu fill... Sí, aquest telèfon és per parlar sobre aquests temes. En el servei em demanen que faci tres preguntes a tothom que truqui per fer la memòria anual. Si vostè vol, pot contestar-les ara, però també pot no contestar-les o fer-ho al final. Què prefereix?

U: Doncs no ho sé... És igual, ara.

P: Moltes gràcies. És la primera vegada que ens truca?

U: Sí, tot anava bé fins ara, jo pensava que tot això de les drogues no tenia res a veure amb mi...

P: Ja, no és fàcil trobar-se amb això... Ara en parlarem, d'aquesta situació amb el seu fill. Com ens ha conegut?

U: Vaig veure el paper al CAP...

P: I, finalment, quants anys té?

U: Quaranta.

P: Moltes gràcies. Em deia que s'ha trobat en una situació que no s'esperava amb el seu fill...?

En aquest exemple, la professional recull la necessitat del pacient («Sembla preocupat pel seu fill... Sí, aquest telèfon és per parlar sobre aquests temes»). Especifica la informació que demanarà («tres preguntes»), sobre qui («tothom que truqui») i per a què («la memòria anual»). També dóna a l'usuari l'opció de contestar-les o no, i quan.

A l'hora de pensar en quines dades es poden recollir, convé tenir en compte que hi ha molta informació sobre els usuaris i les seves demandes que es pot anar recollint sense preguntar l'usuari, com per exemple:

- Dia de la consulta.
- Franja horària en què es realitza la consulta.
- Nombre de consultes ateses.

- Motiu(s) de la consulta.
- Derivacions i a quins serveis.
- Si l'usuari realitza una consulta general, per a ell mateix, per a un conegut o amic, per a un familiar, etc.

En l'assessorament telefònic:

- Nombre de trucades que s'abandonen.
- Indicació geogràfica de la trucada.
- Durada de la trucada.
- Problemes per entendre l'idioma.

| Idees principals

| L'assessorament en línia i telefònic permet arribar a persones que no poden o no volen un contacte directe amb professionals de drogodependències.

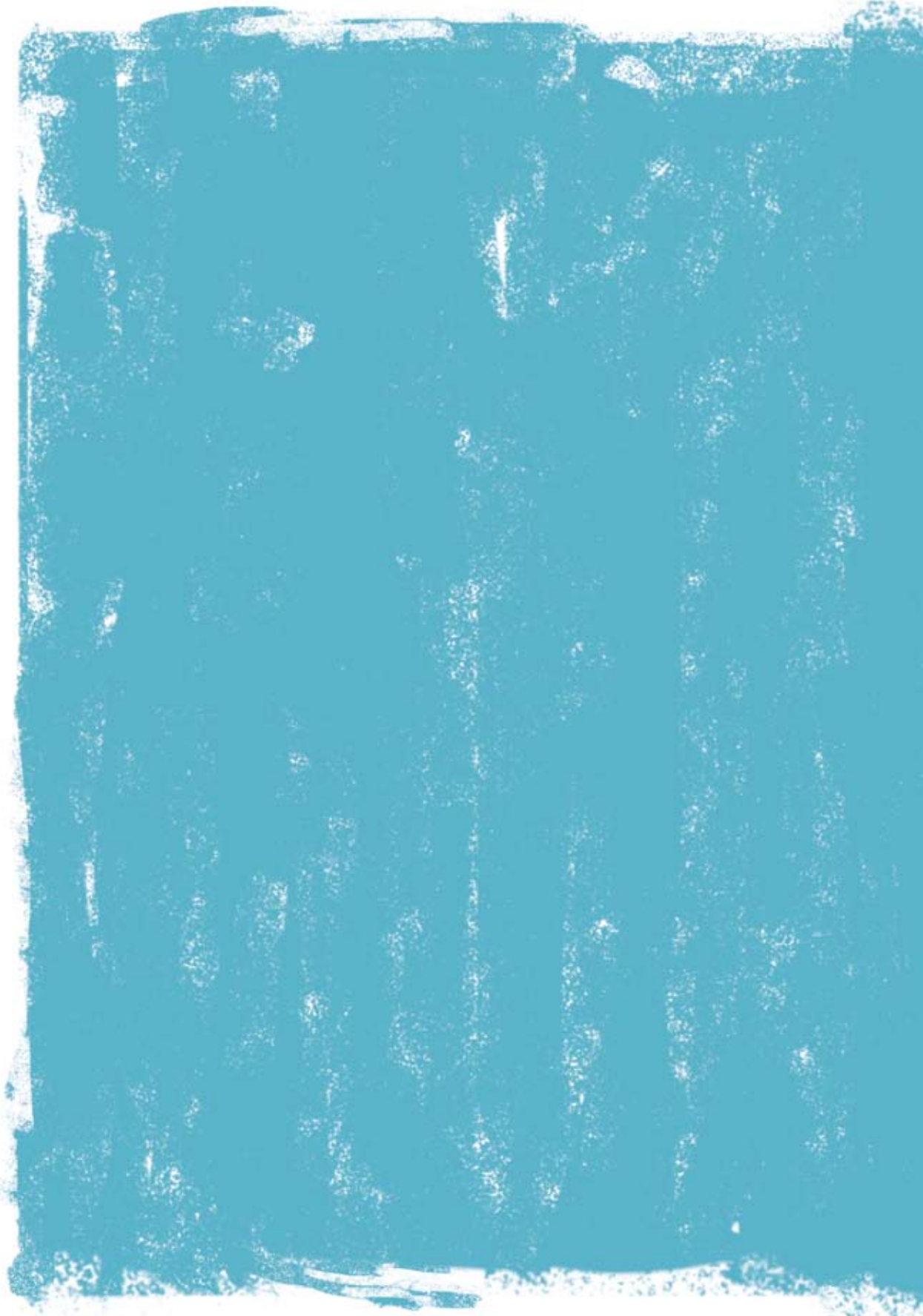
| És important contestar amb rigor qualsevol pregunta que es faci.

| Convé personalitzar les respostes i presentar-se perquè l'usuari tingui un referent si vol continuar la relació.

| Cal ser curós amb la forma: l'ortografia (en l'assessorament en línia), les fórmules de salutació i comiat, un llenguatge proper però professional (no caure en el «col·leguisme» ni «menjar el tarro»)

| Cal respectar la confidencialitat.

| Cal pensar bé quina informació es dona del servei i d'un mateix, i també quines dades es demanen a l'usuari que truca i perquè, limitant-les al mínim necessari; cal donar a l'usuari una explicació breu de la seva utilitat i donar-li l'opció de contestar-les o no i en quin moment.



La relació amb la persona usuària

2.1. La relació d'ajuda

La relació que s'estableix amb la persona que ens contacta per telèfon o Internet per demanar ajuda o informació és una relació d'ajuda, en la qual s'utilitza una comunicació específica: la comunicació terapèutica. Aquesta comunicació és diferent de la que utilitzem habitualment a la nostra vida social. És com si fos un país diferent, on les regles del joc i les normes són diferents. El fet d'ocupar la posició d'ajudador demana pensar, escoltar i parlar d'una manera diferent que en altres tipus de relacions. Qualsevol professional que estableix una relació d'ajuda (sigui o no terapeuta) està en aquest país diferent. No és important si els usuaris demanen una informació concreta i puntual, si els angoixa un problema relacionat amb el consum, o si fan preguntes per «provar» al professional (per exemple, per comprovar que realment no se'l jutjarà digui el que digui, o per provocar per veure quin és el límit abans de decidir-se), o simplement per curiositat. En tots aquests casos, no es tracta de preguntes personals, és un context professional. El que és important no és saber si menteixen o exageren o prenen el pèl, sinó fer bé la feina.

El consum de substàncies per part de l'usuari, els seus dubtes o problemes, no són coses que el professional hagi d'«arreglar», sinó una situació a descobrir amb interès per intentar comprendre els significats que té per l'usuari.

A vegades es creu que ajudar és dir a l'usuari el que ha de fer. Això no és eficaç, perquè l'ésser humà no canvia perquè algú li digui què ha de fer i com. És un procés més complex en el qual el professional, mitjançant la comunicació terapèutica i creant una relació d'ajuda, acompanya l'usuari en el seu procés de presa de decisions.

2.2. Els objectius d'una relació d'ajuda

- Que, mitjançant l'escolta empàtica del professional, l'usuari se senti escoltat i així s'escolti ell mateix (o es llegeixi, si és assessorament en línia) i vegi la seva situació amb més claredat.
- Que l'usuari tingui la possibilitat d'identificar, sentir, saber i decidir si vol canviar i com, per poder:
 - passar pel repte que suposa prendre una decisió sobre la seva relació problemàtica amb les substàncies,
 - millorar una situació problemàtica o potencialment problemàtica i
 - trobar maneres de ser i recursos personals més satisfactoris.
- Que l'usuari pugui comunicar les seves vivències i se l'escolti.
- Que l'usuari se senti acompanyat i menys sol, que senti que se'l creuen i que se'l prenen seriosament.

2.3. En què es diferencia la comunicació terapèutica de la social?

A la comunicació social, la responsabilitat de la qualitat de la comunicació és de les dues persones: dos amics, dos familiars o dos companys de feina. A la comunicació terapèutica, la responsabilitat que la comunicació sigui al més eficaç possible és del professional, és part de la seva feina. No és responsabilitat de l'usuari, ja que el seu paper en la comunicació és poder expressar la seva situació i el seu malestar de manera espontània i genuïna, sense preocupar-se de la metodologia, perquè el professional pugui conèixer-lo i així ajudar-lo millor.

Quan un professional en un servei telefònic o en línia es pregunta «què li he de dir a l'usuari?», la resposta és «primer haig de pensar». És necessari pensar abans d'intervenir-hi, amb les preguntes següents:

- Què estic sentint i pensant d'aquest usuari i el que em diu? Hi ha res d'això que m'impedeixi respondre de manera terapèutica?
- Què li passa a l'usuari?
- Què sent?
- Què necessita?
- Quin seria l'objectiu terapèutic d'aquesta conversa?

Si el professional que contesta el telèfon o la consulta en línia, en la seva comunicació amb l'usuari comença a pensar com si es tractés d'una comunicació social, s'arrisca a despistar-se, a confondre's, a no poder fer bé la seva feina i a frustrar-se.

Exemple d'un professional que, en comunicar-se amb l'usuari, pensa erròniament des de la comunicació social. Això és un exemple de com no s'ha d'atendre l'usuari:

Usuari (que ha trucat tres cops durant l'última hora per preguntar sobre l'èxtasi): «Et truco, però no em dius què he de fer! Sou uns inútils!»
Professional (pensa: «Que pesat aquest noi! Torna a trucar i ja li he donat la informació. Ho fa per empipar-me.»): «Mira, estic molt ocupat i no m'agrada que em parlis en aquest to. A veure si et tranquil·litzes!»

Aquí veiem que la intervenció del professional no ha ajudat l'usuari a disminuir el seu malestar, ni el professional ha entès millor l'usuari. Després d'aquesta intervenció, l'usuari se sent més sol i incomprès, el professional més frustrat i enfadat, i la relació d'ajuda no ha millorat.

Exemple d'un professional de drogodependències que, en comunicar-se amb l'usuari, pensa des de la comunicació terapèutica

Usuari (que ha trucat tres cops durant l'última hora per preguntar sobre l'èxtasi): «Et truco, però no em dius què he de fer! Sou uns inútils!»

Professional (pensa: «Aquesta persona no sembla que estigui massa còmoda. Crida. Potser està sola o nerviosa. Aquesta situació no és còmoda, però intentaré esbrinar què li passa.»): «Em sap greu si no hem pogut fer res per tu. Explica'm què t'ajudaria»

Els elements bàsics per a una comunicació terapèutica són:

- Que el professional pensi de manera terapèutica.
- Que el professional mostri empatia.
- Que el professional escolti de manera receptiva i reflexionant.
- Que el professional escolti i no ignori les emocions que sent l'usuari.
- Que el professional s'observi ell mateix i en faci una autoreflexió.

Per això és important tenir coneixements, actituds i habilitats específiques:

Coneixements de la relació d'ajuda

- S'ha de saber distingir entre la comunicació terapèutica i la comunicació social.
- S'ha de recordar que l'usuari és el centre de tota la feina del professional.
- Cal entendre que l'empatia és l'eina principal de la comunicació terapèutica.

Actituds i coneixements d'un mateix

- Que el professional es pregunti: «el que dic, per què ho dic?»
- Si el professional se sent frustrat amb l'usuari, s'ha de plantejar com l'està veient: el podria veure d'una altra manera que fos més congruent amb una relació d'ajuda?
- Que el professional es conegui millor: quines situacions i comportaments dels usuaris mobilitzen els sentiments propis?
- Que el professional s'adoni del que sent: les emocions, les opinions i les expectatives pròpies, i s'adonique són seves i no de l'usuari; no les ha de projectar vers l'usuari, les ha de deixar de banda per a una altra estona, ja que s'ha de treballar amb el que pensa i sent l'usuari.

Actituds i habilitats respecte de l'usuari

- Cal pensar en l'usuari, escoltar-lo i parlar amb ell terapèuticament.
- Cal centrar-se en l'experiència de l'usuari, la seva demanda, els seus dubtes, les seves preocupacions.
- S'ha de creure en l'usuari.
- S'han de descobrir el significat i l'impacte que té per a l'usuari allò que diu, sent i viu.
- Cal adonar-se que la manera com es tracta l'usuari contribueix a augmentar o disminuir el seu malestar o patiment.

- S'ha de treballar amb l'usuari tal com és ara, no com al professional li agradaria que fos.
- Cal saber mostrar empatia, fins i tot amb comportaments que no agraden al professional.
- Cal adonar-se que l'usuari és qui millor es coneix a si mateix.
- S'ha de respectar l'usuari. El professional es pot preguntar: «El puc respectar?», «per què no?», «puc replantejar-me com el veig?»;
- Cal ser receptiu a les necessitats de l'usuari.
- Cal escoltar amb tranquil·litat i saber què s'escolta (contingut i emocions);
- S'han de respectar les emocions de l'usuari, deixant que les expressi lliurement i atenent-les terapèuticament.
- No s'han de jutjar els comportaments de l'usuari i s'han d'entendre que són la manera d'expressar el seu malestar, que el que importa és el que hi ha sota aquest comportament.
- Cal percebre les defenses de l'usuari, respectar-les i no reforçar les.

2.4. Problemes en la comunicació amb l'usuari

Alguns professionals no han rebut cap formació específica sobre la relació d'ajuda ni sobre la comunicació terapèutica, amb la qual cosa poden tendir a imitar alguns comportaments que han vist al sistema sanitari que palesen una falta d'habilitats interpersonals i comunicatives?

El professional ha de procurar evitar un estil paternalista i directiu que dissortadament s'observa en certs professionals sanitaris, en el qual el professional és dominant, controla i dirigeix la interacció sense ser gaire flexible a les necessitats dels usuaris. En la majoria de les situacions observades en aquests casos, el professional no mostra interès per les preocupacions de l'usuari ni pels aspectes psicosocials. No es deixa espai per a les opinions ni la realitat de l'usuari, ni per a la seva participació.

A la comunicació terapèutica...

És útil

Valorar l'experiència que té l'usuari de la seva addicció

Escoltar

Preguntar sobre les seves emocions

Facilitar la reflexió de l'usuari

Oferir opcions

Reflexionar i respondre

Facilitar que l'usuari provi opcions

Acceptar el que pensa l'usuari

Dialogar

Creure l'usuari

Esbrinar si vol informació

Oferir informació

Usar l'empatia

Intentar entendre l'usuari

Posar límits amb respecte

Reforçar els seus punts forts

Respectar l'usuari tal com és

Respectar i intentar entendre els seus comportaments

No és útil

Trivialitzar l'experiència de l'usuari

Parlar massa, sermonejar

Evitar les emocions de l'usuari

Parlar de manera que es posi a la defensiva i es justifiqui

Imposar, intentar «fer veure»

Reaccionar

Donar «solucions»

Intentar convèncer

Parlar en monòleg

No creure'l, portar-li la contrària

Donar informació que ja té

Repetir informació

Rescatar

Opinar, jutjar l'usuari

Renyar, enfadar-se

Criticar-lo

Intentar canviar-lo

Etiquetar-lo de «mal usuari»

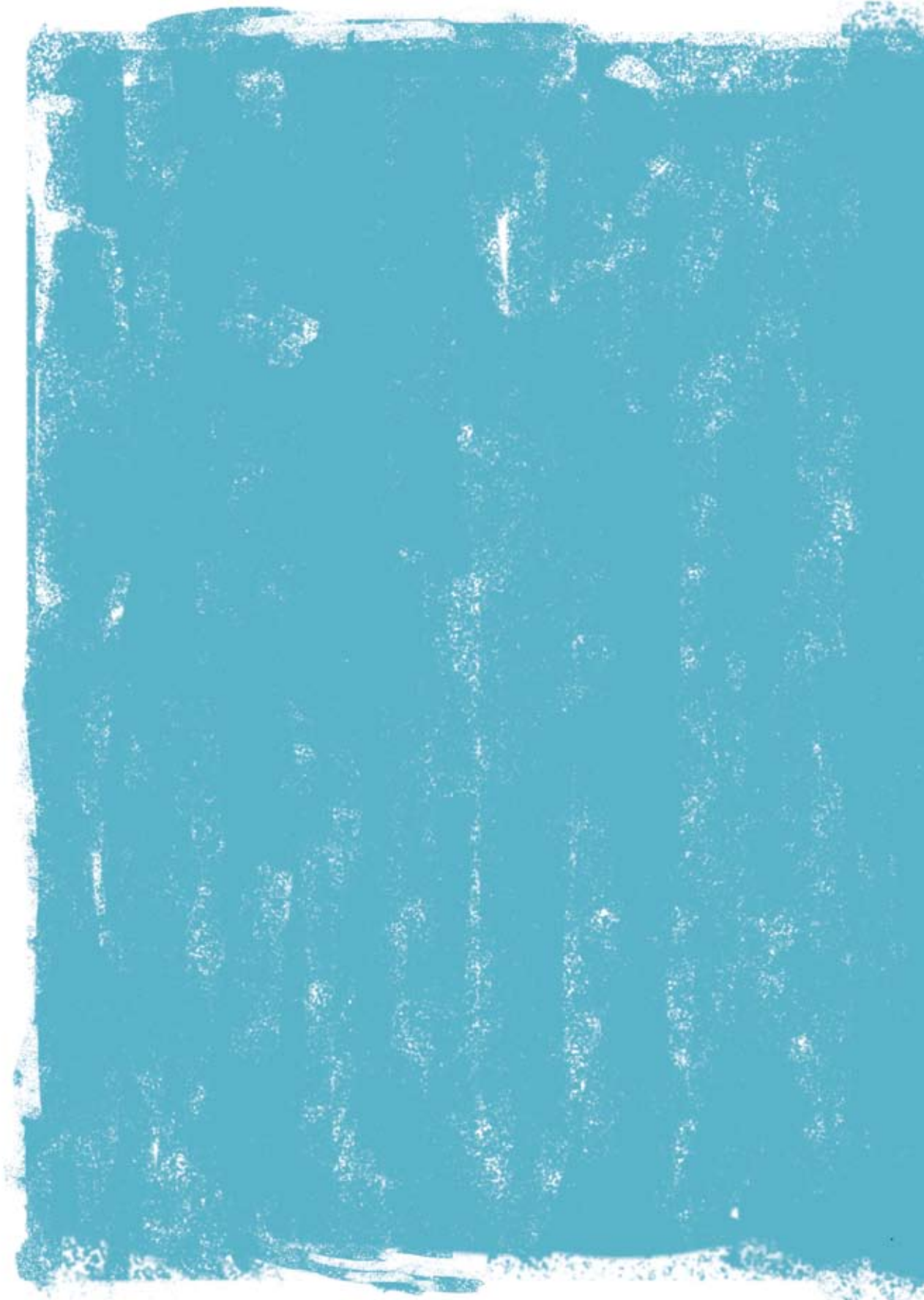
| Idees principals

| La comunicació en la relació d'ajuda és diferent d'altres tipus de comunicació.

| Cal que el professional pensi des de la comunicació terapèutica en tot moment quan està atenent per telèfon o en línia.

| Ajudar no és dir a l'usuari què ha de fer. És acompanyar-lo en el seu procés de presa de decisions.

| És important que l'usuari se senti respectat i acompanyat pel professional.



Com
ens hem
de prepara-
rar per
atendre
l'usuari?

3.1. Reflexionar sobre els objectius

Quin és l'objectiu de la nostra atenció a l'usuari, a la persona que ens truca per telèfon o ens contacta a través d'Internet? Per què ens hem d'esforçar per tenir una comunicació eficaç amb cada usuari?

És important que abans de començar a atendre els usuaris, el professional reflexioni sobre el *perquè* de la seva intervenció.

L'objectiu general de l'atenció en l'assessorament telefònic o en línia és el d'ajudar l'usuari a ajudar-se ell mateix. L'objectiu no és que ell o ella faci el que nosaltres pensem que ha de fer, sinó que tingui suport per poder pensar i prendre decisions, i també per sentir-se menys sol.

Encara que l'usuari estigui en una situació difícil, el nostre paper no és intentar «fer-li veure» el que hauria de fer. Hem de procurar ser neutres, ja que si expressem la nostra opinió l'usuari no se sentirà ni escoltat ni respectat i s'espatllarà la relació d'ajuda. A més, dir a la gent què ha de fer no és eficaç. La gent no canvia perquè algú li digui què «ha de» fer. Les persones canvien quan se senten més enteses i tenen espai per parlar, ser escoltades amb empatia i per escoltar-se elles mateixes.

Un altre objectiu és el d'oferir informació. Però és important «oferir» la informació en lloc de «donar-la», ja que si s'imposa, pot ser que l'usuari la rebutgi. És necessari verificar si l'usuari vol sentir la informació abans de donar-la. S'ha de tenir també present que la majoria dels malestars dels usuaris no són perquè els falti informació, sinó per raons més complexes, que sovint tenen relació amb conflictes interns.

Objectius de l'atenció a l'usuari

- Per què s'ha de tenir una comunicació eficaç amb l'usuari? Per ajudar-lo a ajudar-se.
- Acompanyar l'usuari, donar-li suport perquè s'escolti, pensi i prengui les seves pròpies decisions.
- Escoltar amb empatia.
- Oferir informació, i donar la que l'usuari vol escoltar.
- No hem d'intentar que l'usuari faci el que nosaltres creiem que ha de fer.
- Hem d'evitar expressar la nostra opinió.
- No hem de dir-li el que ha de fer.
- No hem de donar-li informació que no li interessa.

3.2. Reflexionar sobre l'usuari

La qualitat de la feina que hem de portar a terme vindrà determinada per com veiem la persona que ens contacta, una persona que possiblement utilitzi drogues o tingui una addicció. Sovint, la societat jutja les persones que utilitzen substàncies il·legals de «vicioses», d'«irresponsables», de «marginals», com algú que «s'ha buscat la seva situació». Com hem de veure nosaltres qui truca o escriu? Reflexionar sobre aquesta pregunta ens ajudarà a enfocar millor la nostra tasca.

El nostre paper és intentar entendre sense opinar.

3.3. Com veiem les drogues?

Les substàncies que alteren la consciència han existit sempre i a totes les societats. Des del punt de vista de salut, el que importa és que el consumidor d'alguna d'aquestes substàncies (alcohol, èxtasi, etc.) es faci el menor dany possible.

El consum d'aquestes substàncies pot ser des de social i no problemàtic, fins a problemàtic, o arribar a ser una addicció. La gent que té una relació problemàtica amb les drogues, probablement l'ha desenvolupada per una barreja de diversos factors, entre els quals hi ha raons psicoemocionals, com mancances, dols no elaborats o conflictes emocionals o socials. En molts casos, aquestes mancances o conflictes ja existien abans que l'usuari comencés a utilitzar les substàncies.

A la nostra feina, el que importa és la persona, no la substància. Quan un usuari parla d'una substància, el més important és escoltar no la quantitat que en consumeix, sinó el lloc que la substància o droga ocupa a la seva vida (per què utilitza la substància?, quina percepció en té?, quins conflictes interns intenta calmar?, quin dolor emocional té?, quins problemes socials té?, etc.).

3.4. Creure l'usuari

Per poder acompanyar l'usuari en la seva reflexió i en la seva presa de decisions, és fonamental creure'l. L'usuari té la seva veritat, siguin quines siguin les seves emocions, els seus comportaments, les seves idees, la seva cultura, la seva realitat. El professional també té la seva veritat. No hi ha una veritat universal: la veritat de cadascun de nosaltres és el producte de molts factors. Persones diferents que han viscut una mateixa situació en tenen interpretacions, «veritats» diferents.

Hi ha professionals que creuen erròniament que, pel fet de ser professionals, la seva veritat compta més que la de l'usuari.

Per treballar de manera eficaç hem de treballar amb la veritat de l'usuari. No és tan important si els fets són cent per cent correctes. El que compta és la interpretació i l'impacte que aquest fet té sobre l'usuari.

Per obrir la porta de la comunicació amb l'usuari, cal creure'l. Si nota que això no passa, la comunicació eficaç no serà possible.

Una manera per la qual a vegades els professionals mostrem que no creiem l'usuari és quan pensem que el seu problema no és tan greu com ell descriu. En aquestes situacions es tendeix a dir-li: «No n'hi ha per tant». La percepció del problema que té l'usuari és la seva, i és la seva situació, per la qual cosa és important comunicar-li que entenem el que significa per ell o ella aquesta situació.

Dir-li a l'usuari «no n'hi ha per tant» interfereix amb la relació d'ajuda.

A vegades, l'usuari sent que no pot dir la veritat perquè té por que el professional el renyí. Moltes persones no s'han trobat amb un professional que reaccionés amb comprensió i empatia quan no han estat d'acord amb ells.

També és possible que l'usuari no digui la veritat perquè no vol admetre la situació en què es troba. Si és així, el professional accepta que l'usuari ha de tenir les seves raons per dir el que li diu. Després comunica a l'usuari que no el renyirà si decideix dir-li la seva veritat, sinó que mostrarà comprensió i empatia. I, finalment, el professional pot convidar l'usuari a parlar de com viu la seva situació amb intervencions com:

- «Tant si pren drogues com si no, jo l'entendré igual.»
- «No és fàcil prendre aquestes decisions.»
- «Jo respecto la decisió que ha pres, sigui quina sigui.»
- «Com afecta la seva vida, aquesta decisió?»

3.5. La importància de la neutralitat

Quan es parla amb l'usuari és molt important ser neutral. Això vol dir no opinar, no intentar convèncer i no insistir. Si l'usuari se sent pressionat pot ser que reaccioni en contra de la nostra opinió i no busqui el seu propi camí.

És molt difícil per al professional tenir una idea del que més li convindria a l'usuari i no dir-la-hi, ja que en la nostra formació es considera part de

la nostra tasca «aconsellar» l'usuari. Quan se li diu a l'usuari què ha de fer, acostuma a començar un diàleg inútil entre l'usuari i el professional, en el qual l'usuari respon amb un «sí, però», mentre el professional insisteix. Això, a més de ser inútil, és una pèrdua de temps.

Exemple de falta de neutralitat (extret d'una consulta en línia):

Usuari: «Crec que el meu germà pren drogues. Caldria que ho sabessin els meus pares? D'alguna manera, l'estic encobrint i sóc culpable?»

Professional: «No sé quina és la posició dels teus pares, però possiblement si els ho dius s'alarmaran, s'ho prendran com una tragèdia i començaran a atabalar el teu germà amb una conseqüència molt probable: que augmenti el consum per oblidar la reacció dels pares. Encara que et sembli estrany, molta gent, davant de situacions adverses, es droga més. Per tant, valora quina seria la conseqüència de dir-ho als teus pares, pots parlar amb ells i dir-los que siguin comprensius i no s'alarmin. Per això no has de sentir-te malament ni tenir sensació que l'encobreixes, els seus consums són seus i no teus, i no és culpa teva».

El professional li està dient a l'usuari el que ha de fer: li està dient com reaccionaran els pares si els ho diu («s'ho prendran com una tragèdia»), què farà aleshores el seu germà «molt probablement» («augmentarà el consum per oblidar la reacció dels pares»). Sembla també que sap com reaccionarà l'usuari i s'avança a les seves objeccions: «Encara que et sembli estrany...». També li diu què li ha de dir als seus pares: «dir-los que siguin comprensius i no s'alarmin». Tot això sense conèixer ni els pares, ni l'usuari, ni la relació entre tots ells. Per acabar, li diu com s'ha de sentir: «no t'has de sentir malament».

Exemple de neutralitat:

Usuari: «Crec que el meu germà pren drogues. Caldria que ho sabessin els meus pares? D'alguna manera, l'estic encobrint i sóc culpable?»

Professional: «Sembla que quan vas escriure et preocupava la possibilitat que el teu germà consumís drogues i que, en encobrir-lo, el poguessis perjudicar. Et preguntes si podria ajudar-lo que els teus pares ho sabessin.

Es tracta d'una situació difícil en la qual, a més, ha de costar prendre una decisió, donades les conseqüències que pot tenir per la relació. Si continues tenint aquesta preocupació, pots pensar en la relació que tens tu amb el teu germà, la relació que hi tenen els teus pares i com el fet de parlar amb ells sobre la sospita que el teu germà consumeix drogues afectaria aquestes relacions. [...]»

La neutralitat no és indiferència. Respectar l'usuari sense opinar ni jutjar-lo no vol dir que no ens importi el que faci, digui, o senti. Respectar l'autodeterminació de l'usuari no implica que ens en desentenguem, sinó que treballem a partir d'una metodologia terapèutica i respectuosa.

Amb alguns dels exemples que existeixen encara en el sistema sanitari de com comunicar-se amb pacients de manera poc terapèutica, i a causa de la falta de formació específica sobre la comunicació terapèutica, és normal que a vegades el professional es vegi temptat de dir a l'usuari què ha de fer. Per evitar això, és important que el professional s'observi.

Exercici d'observació d'un mateix

En acabar una conversa amb l'usuari, escriu les vegades que hauries volgut aconsellar-lo o opinar. De quines situacions es tractava? De quines temàtiques? Per què creus que necessitaves opinar?

| Idees principals

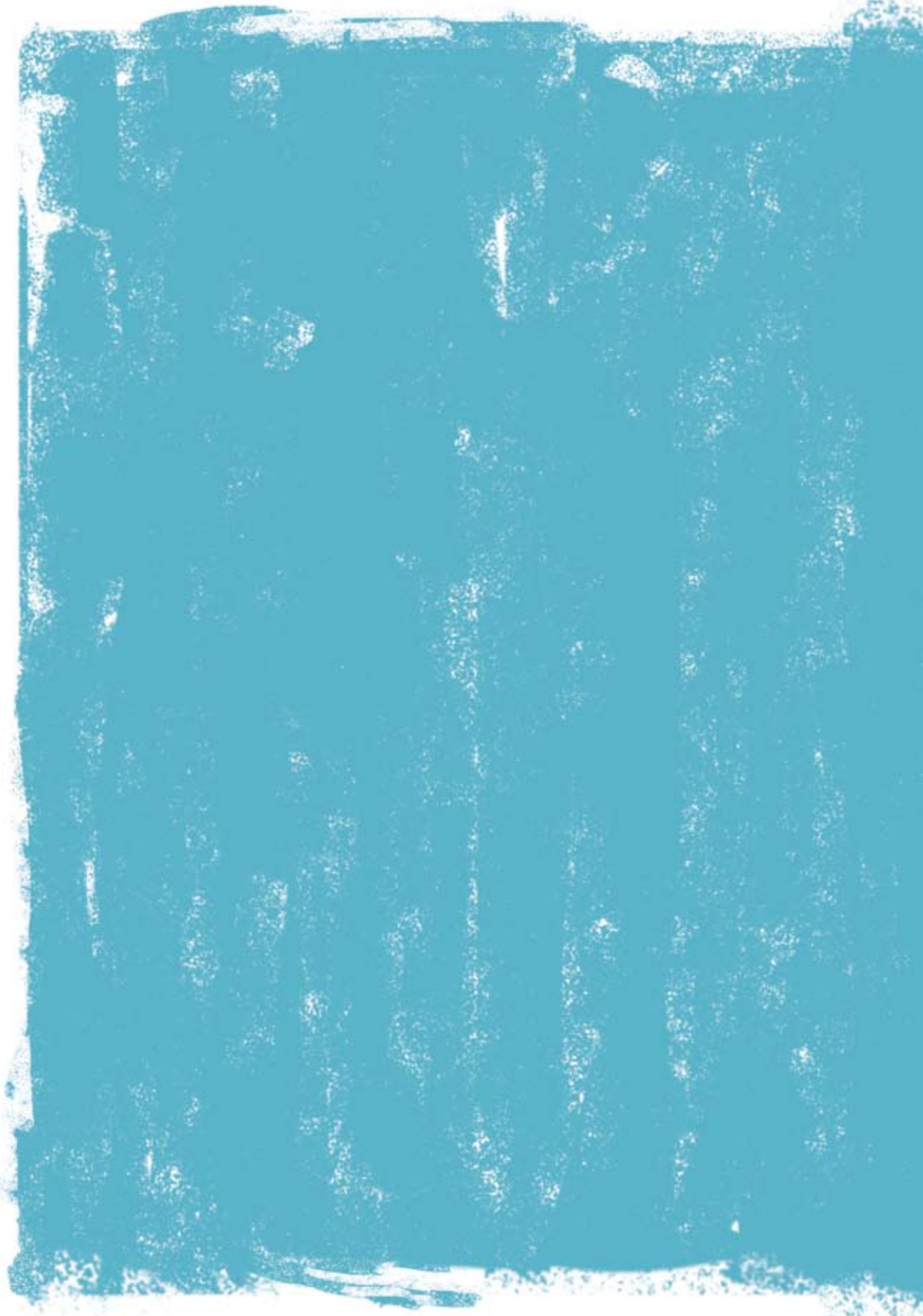
| És important que el professional es pregunti quins són els objectius de la relació d'ajuda i hi reflexioni.

| Reflexionar sobre com veiem nosaltres l'usuari i com el veu la societat, ens ajudarà a enfocar millor la nostra tasca.

| A la nostra feina, el que importa no és la substància, sinó la persona i, en qualsevol cas, el lloc que ocupa la substància a la seva vida.

| És fonamental creure la veritat de l'usuari per poder-s'hi comunicar.

| El professional ha de ser neutral (no indiferent) quan parla amb l'usuari, i no ha d'aconsellar-li, ni opinar-hi, ni convèncer-lo, ni insistir-hi.



El que la
persona
usuària
demana
i com
escoltar-la
o llegir-la

4.1. La demanda

La persona que truca o ens contacta per Internet per qüestions relacionades amb les drogues ho fa, segurament, per raons vàries. Hi ha vegades que fa una pregunta molt senzilla, però d'altres, darrera aquesta pregunta hi ha altres qüestions i demandes. El més important és tenir en compte que la demanda inicial és només la porta d'entrada. A vegades, la demanda s'ha de descobrir. Ens hem de preguntar per què ens contacta i per què en aquest moment. La majoria de les demandes estan generades per un malestar que ha motivat a buscar ajuda o informació. És important crear una bona comunicació per tal que l'usuari pugui parlar de la seva realitat, que possiblement no haurà plantejat al principi de la conversa.

Per tal d'aclarir la demanda, poden ser importants les qüestions següents:

- Quina situació viu i com el fa sentir.
- Si té algun tipus de dubte.
- Si vol fer algun canvi: quin tipus de canvi vol fer ara.
- Per què ara, què o qui el motiva.
- Esdeveniments significatius darrerament.
- Què vol aconseguir a curt, mitjà i llarg termini.
- Com pensa que ho pot fer.
- Com percep el procés de canvi (durada, malestar, necessitats, expectatives, recursos, etc.).
- El seu suport actual: a qui té i com li donen suport.
- Idees que té per començar aquest procés.
- Pactes que pensa que farà amb si mateix per començar el canvi.
- Què veu de positiu en si mateix.
- Què creu que serà difícil del que vol canviar.
- Què ha estat capaç ja de fer a la seva vida.
- Dificultats que veu ara a la seva vida.
- Què o qui el podrà ajudar amb aquestes dificultats.

4.2. La utilitat de l'empatia

L'empatia és l'eina principal en la comunicació terapèutica. És una actitud necessària que es reflecteix en el llenguatge no verbal i en les paraules del professional i que comunica a l'usuari que la seva situació i les seves preocupacions li importen? Hi ha professionals que creuen que si l'usuari no és agradable no hauríem de demostrar-li empatia, perquè no la «mereix». Això és un plantejament de la comunicació social i no de la terapèutica. Un professional treballa amb tots els usuaris que el contacten, sense excloure'n cap.

Si utilitzem empatia, l'usuari:

- Se sent més còmode.
- Se sent més entès.
- Nota que pot expressar les seves emocions i conviure-hi millor.
- L'ajuda a confiar.
- Augmenta la seva autoestima.
- L'ajuda a entendre's millor.
- Se sent més acceptat.

A. Com mostrar empatia?

Exemple 1:

Noi que ens truca per telèfon: «És difícil sortir amb els amics i no fer-se una ratlla. A vegades em proposo no esnifar més, però quan tothom ho fa, em costa no fer-ho jo també».

No és empatia dir:

Professional: «Sí, però ja saps que no és bo per a la salut».

Aquest noi no necessita que li repeteixin el que ja sap, sinó que algú entengui les dificultats que viu. Després de mostrar-li empatia, es pot verificar si busca ajuda per a aquestes dificultats.

És empatia dir:

Professional: «Sí, entenc que és una situació difícil. Explica'm una mica més els teus dubtes».

El professional reflecteix el que l'usuari sent (que és difícil manegar aquesta situació), per mostrar-li que l'ha escoltat i l'ha entès.

Exemple 2:

Un pare que truca: «Estic molt empipat amb el meu fill! Els caps de setmana desapareix i després es passa un dia dormint. Segur que es droga!»

No és empatia dir:

Professional: «No s'empipi. Empipar-se no arreglarà res. Tranquil».

Aquesta frase li transmet a l'usuari que no acceptem el que sent, que s'hauria de sentir d'una altra manera. No hi ha una manera «correcta» de viure i de sentir quan es té un problema. Cada persona ho viu com pot. En aquest exemple, el pare que ha trucat se sentirà recriminat i això li impedirà voler compartir el seu malestar amb el professional.

És empatia dir:

Professional: «Em sap greu que es trobi en aquesta situació. És normal empipar-se. Expliqui'm que el preocupa, de tot això».

Exemple 3:

Un home escriu per Internet: «Estic en tractament per l'alcohol. Ja no puc més. N'estic fart».

No és empatia escriure:

Professional: «Animi's, demà ja no ho veurà tan negre. Tots tenim dies bons i dies dolents».

En aquesta frase el professional està minimitzant el que l'usuari sent i també està opinant. Li comunica que no hauria de percebre la seva situació com ho està fent i que hauria de canviar la seva reacció emocional. Frases com «animi's» i «tots tenim dies bons i dies dolents» són superficials i mostren a l'usuari que la seva situació no importa gaire al professional.

És empatia escriure:

Professional: «Sí, veig que està fart, que n'està fent un gran esforç. Expliqui'm...».

El professional comunica a l'usuari que entén el que sent i l'encoratja a escriure més sobre el conflicte en què es troba en aquell moment.

Exemple 4:

Una noia escriu per Internet: «Ja no puc aguantar més els meus pares! Em controlen tothora. No em deixen sortir amb les meves amigues. Em tracten com a una nena petita. Em limiten contínuament».

No és empatia escriure:

Professional: «Sí, però ja saps que ho fan pel teu bé».

En aquest exemple el professional no mostra comprensió, opina i pren partit. Cal que el professional sigui neutre i se centri en el malestar de l'usuari.

És empatia escriure:

Professional: «Sí, no és una situació fàcil. Què més voldries explicar-me?»

B. A vegades és difícil mostrar empatia

Pot passar que, per la manera de parlar de l'usuari o per algunes coses que escriu, al professional li costi mostrar empatia. Això passa quan pensem en clau de situació social, en lloc de terapèutica.

Exemple:

Un home que ha trucat diverses vegades pel seu conflicte familiar:

«Vosaltres no em solucioneu res!»

Professional (pensa: «Un altre cop aquest pesat... Estic treballant tot el dia, em truca una altra vegada i em dóna les culpes a mi»).

Aquests pensaments jutgen i impedeixen que el professional mostri empatia. Si, d'altra banda, interpretem el comportament del pacient des del nostre paper terapèutic, l'empatia sorgirà més fàcilment.

Professional (pensa: «Bé, això no és agradable, però estic treballant. L'usuari òbviament se sent molt incòmode per alguna cosa. A veure si esbrino què li passa»): «Veig que està empipat. Digui'm, com podríem ajudar-lo?».

Cal pensar dues vegades per mostrar empatia.

Davant d'un usuari que truca o escriu que trobem desagradable (mal humor, «falta de respecte»):

No ajuda pensar: «És un mal educat», «doncs si parla en aquest to, jo no el puc ajudar» o «si no fa un esforç per comunicar-se millor, jo tampoc no el faré».

Per poder mostrar empatia es podria intentar pensar: «Es troba incòmode», «s'expressa com pot, com n'ha après», «li passa alguna cosa» i «és la meva feina».

Davant d'un usuari que mostra desconfiança cap al professional:

No ajuda pensar: «Doncs si no mostra confiança, jo no el puc ajudar» o «jo no li he fet res».

Per poder mostrar empatia, el professional podria intentar pensar: «Tindrà algun motiu per sentir-se malament», «puc intentar esbrinar com se sent», «potser puc fer alguna cosa perquè ens tingui més confiança».

Davant d'un usuari que mostra passivitat o manca d'interès:

Serà difícil que el professional mostri empatia si pensa: «Si ell no s'hi interessa, per què m'hauria d'esforçar jo?», «ell ha de fer algun esforç», «no m'esforçaré amb algú així quan podria estar contestant altres trucades».

Per mostrar empatia, el professional podria pensar: «Per la raó que sigui, no sembla massa interessat, l'hi hauré de preguntar», «és possible que el preocupi alguna altra cosa», «si esbrino què li passa potser el puc ajudar».

Davant d'un usuari que no segueix les recomanacions que li han fet per la seva salut (anar a un centre de tractament, consumir menys, etc.):

No facilita l'empatia pensar: «No es vol responsabilitzar de la seva salut», «és una persona irresponsable», «si no fa el que li dic, no el puc ajudar».

Per mostrar empatia, el professional podria pensar: «Si no ho fa, puc esbrinar-ne la causa», «potser en aquest moment de la seva vida no pot tenir cura de si mateix», «possiblement la seva tendència autodestructiva interfereixi amb els seus propòsits», «miraré d'esbrinar què pensa de les recomanacions que se li han fet», «no és fàcil fer canvis», «potser el puc ajudar amb els seus problemes», «és possible que el seu malestar emocional sigui més important que la necessitat de tenir cura de la salut pròpia».

4.3. Escoltar

A. La utilitat d'escoltar

Escoltar el que l'usuari té a dir és el centre de la comunicació terapèutica, és crear l'ambient en el qual l'usuari i el professional podran treballar per transformar l'experiència de l'usuari de la seva realitat en quelcom menys difícil.

També llegir els seus missatges electrònics és una manera d'escoltar l'usuari. No tenim la possibilitat de respondre amb paraules o amb silencis, però tenim més temps per pensar la resposta. La nostra resposta indicarà si realment estem escoltant o simplement enviem una resposta estandarditzada.

Els avantatges d'una escolta receptiva són:

- L'establiment d'una relació de confiança i respecte.
- Que el professional conegui millor l'usuari.
- Que l'usuari es descarregui i se senti menys sol en la seva situació.
- Que l'usuari pugui elaborar les seves emocions en escoltar-les i conèixer-les.
- Que el professional conegui com és l'experiència del pacient, la seva realitat.
- Que el professional conegui les opinions de l'usuari relatives als tractaments i els problemes que comporten.

B. I el silenci?

Hi ha molta comunicació en el silenci. Encara que nosaltres culturalment no ens trobem còmodes amb el silenci, és una part important de la comunicació terapèutica.

El silenci no és un buit, és un senyal que la persona necessita uns moments per pensar i interpretar el que s'està dient. També es necessita silenci i

tranquil·litat per tal que les emocions puguin sentir-se i transformar-se.

El temps sense paraules és un temps real i no hi ha necessitat de fingir, com passa a vegades quan s'omple l'espai amb paraules.

PER ESCOLTAR ALGÚ QUE NEGA LA SEVA SITUACIÓ

Recorda:

- Que és molt difícil acceptar que es té un problema, deixar enrere la persona que s'havia estat fins aleshores i adaptar-se a la nova persona que s'ha esdevingut.
- Que és necessari «invertir» temps en ajudar la persona (escoltar-la) en el seu procés d'adaptació perquè la resta (educació sanitària, tractaments, etc.) sigui més eficaç.

Com escoltar la persona:

- Per tal que l'usuari es pugui adaptar als seus canvis, en ocasions successives ha de poder explicar com aquests canvis afecten:
 - La seva autoestima i la imatge pròpia
 - La seva vida familiar, afectiva i social
 - La seva vida laboral i econòmica
 - Els seus plans de futur
- Fes-li preguntes obertes i neutres com:
 - «Com portes aquesta situació?»
 - «Què és el més difícil ara?»
 - «Com et fa sentir...?»
 - «Explica'm...»

I escolta'l sense dir-li què ha de fer ni donar-li «solucions», ja que el que compta és que se senti ell mateix.

PER ESCOLTAR UN USUARI QUE NO SEGUEIX LES RECOMANACIONS

Recorda:

- Que deu ser per alguna raó; potser:
 - No està d'acord amb les recomanacions que li han fet.
 - Li està costant adaptar-se als canvis que vol fer.
 - Té d'altres preocupacions i reptes a la seva vida més importants que el tractament.
 - No creu que el seu problema de salut sigui tan greu.
 - No està motivat.
 - Li costa seguir les recomanacions.
- No veu els beneficis que comporta fer l'esforç.

Com s'ha d'escoltar:

- No s'han de reforçar les resistències amb confrontació: no s'ha de recriminar ni renyar.

- No s'ha de sermonejar.
- Cal preguntar-li què pensa de les recomanacions que li han fet.
- Cal preguntar quines són les preocupacions actuals a la seva vida.
- Cal preguntar què és el més difícil de les recomanacions que se li han fet. És important crear una comunicació en la qual l'usuari pugui parlar de les seves pors i obstacles.
- Escolta sense jutjar ni opinar.
- S'ha de deixar de banda les idees preconcebudes que tenim del que dirà l'usuari.
- Cal no repetir informació que ja s'ha donat.
- No s'ha d'insistir o intentar convèncer, no li diguis el que creus que ha de fer.
- Pregunta-li quines coses fa que creu que l'ajuden.
- Dóna reforç positiu (felicitat!) pel que fa per ajudar-se ell mateix i digues-li que entens que no és fàcil.
- Mostra-li empatia, acceptació i comprensió amb les seves dificultats.

PER ESCOLTAR UN USUARI QUE ES QUEIXA:

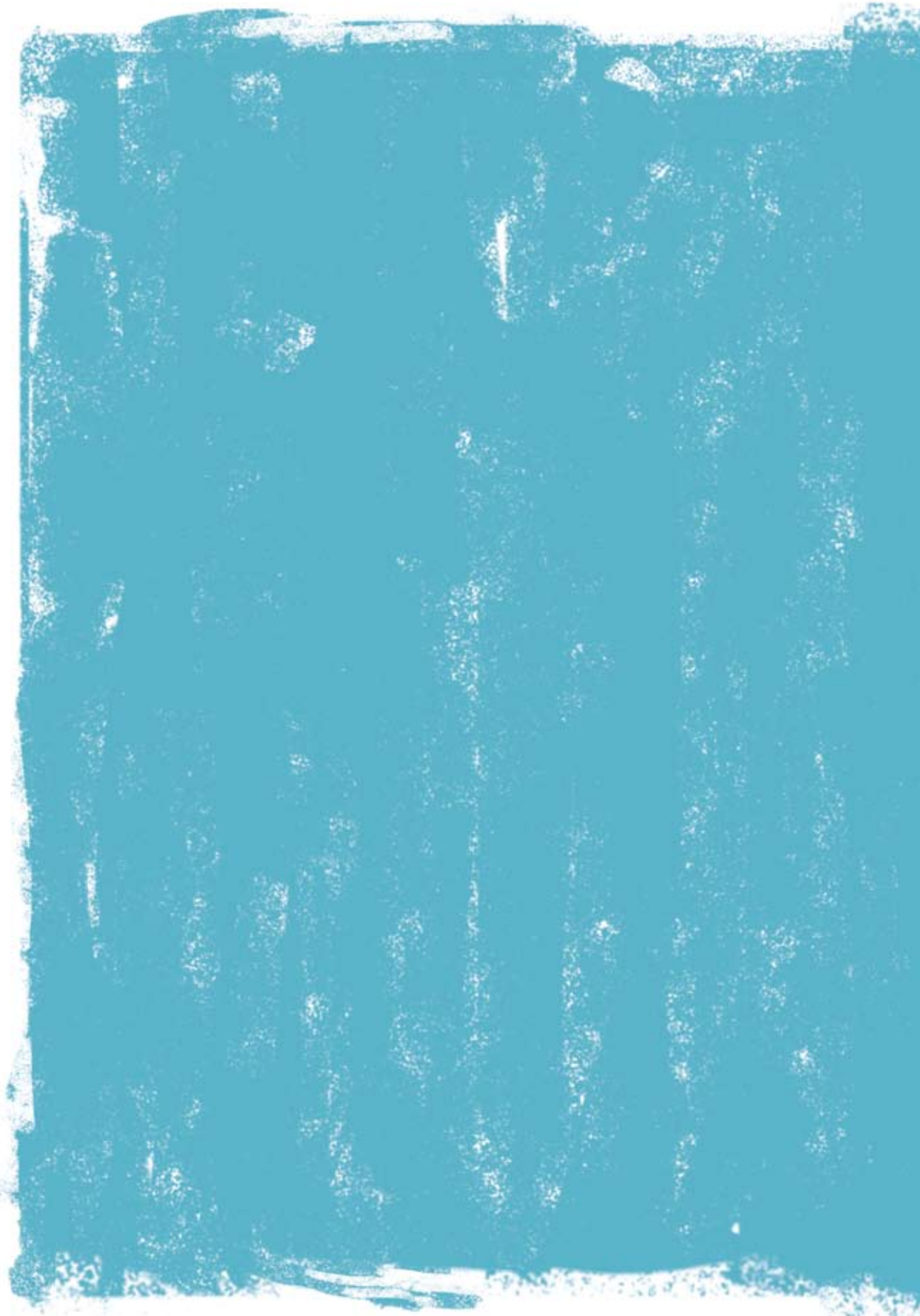
Recorda:

- Que si no escoltem la seva queixa, per trivial que sembli, rebrà el missatge que no ens pot explicar queixes i preocupacions més importants.
- Que les queixes tenen informació (verbal i no verbal) important per poder treballar amb l'usuari.
- Que quan es viuen conflictes o problemes, el malestar s'expressa de manera indirecta, per exemple amb queixes sobre qüestions que semblen trivials.
- Que creure l'usuari és un element indispensable en una relació d'ajuda eficaç. Cada ésser humà té la seva veritat. Si l'usuari nota que no te'l creus no confiarà en tu i no compartirà.

Com escoltar-lo:

- S'ha d'escoltar la queixa de l'usuari amb tranquil·litat i empatia.
- S'ha de dir: «Gràcies per explicar-me el que et molesta, potser ara et puc ser més útil. Explica'm com creus que et podria ajudar en això».
- Recorda que «resoldre» tots els problemes de l'usuari no és la nostra funció. Si pots fer alguna cosa sobre el que et diu i està dins de les teves funcions, fes-ho. Sinó, deriva'l o anima'l a buscar les seves idees i estratègies.

- | Idees principals
- | És important aclarir i entendre quina és la demanda de qui contacta el servei telefònic o en línia.
- | L'empatia és l'eina principal en una relació d'ajuda.
- | L'empatia no es mostra només als usuaris que «ens cauen bé». Es mostra a tots els usuaris. És part de la tasca del professional.
- | En la relació d'ajuda, el professional parla poc i escolta molt.
- | La utilitat principal de l'escolta en la relació d'ajuda és que l'usuari es pugui sentir ell mateix.



Què
s'ha de
fer amb
les emo-
cions de
l'usuari?

5.1. Mostrar les emocions

A vegades qui ens truca o contacta per Internet expressa emocions com ansietat, ràbia o pena per la situació que ens explica. Per als qui treballen atenant al públic, és important tenir un coneixement bàsic de què són les emocions i què cal fer davant de les de l'usuari.

Les emocions no són ni «bones» ni «dolentes», ni «positives» ni «negatives». Són una expressió necessària de l'ésser humà. Sens dubte, les emocions causen amb freqüència sensacions pertorbadores. És important que l'usuari que ens truca o escriu pugui expressar el que sent per descarregar-se, conviure amb més comoditat amb les seves emocions i prendre decisions amb més tranquil·litat.

5.2. Expressar les emocions

No volem causar a l'usuari malestar emocional, sinó crear un ambient en el qual l'usuari pugui expressar els seus malestars emocionals i se senti menys sol i més alleujat.

Per això, el professional:

- Accepta les emocions de l'usuari, no les minimitza, no intenta canviar-les (no intenta tranquil·litzar la persona, ni animar-la)
- L'insta a parlar del que sent, preguntant-li com porta la seva situació i quines preocupacions té.
- Mostra interès pel que l'usuari sent amb frases com: «Noto que...», «Sents...»
- Evita les preguntes tancades (les que només es poden respondre amb sí o no) com: «*Vol dir que sent ràbia quan s'ha d'esperar?*» i fa preguntes obertes, neutres (que no opinen) com «Digui'm, com se sent quan...?»
- No s'apressa a parlar quan l'usuari ha acabat una frase; s'espera i assenteix, per tal que hi hagi espai per a les seves emocions sobre el que acaba de dir.
- Mostra empatia per tot el que sent l'usuari.

5.3. Quom l'usuari està desanimat, trist

A. Té raons...

Les persones poden estar desanimades i tenir pena per raons diverses: problemes a la seva vida familiar, sentimental, laboral, o per qualsevol altre motiu pel qual els éssers humans es desanimen.

Hi ha professionals amb bones intencions que intenten animar l'usuari amb intervencions no gaire eficaces i que, fins i tot, poden arribar a ser contraproductius. Vegem-ne un exemple:

Exemple INEFICAÇ

Professional contestant una trucada: «No sembles gaire content.»

Usuari: «I com he d'estar? Els meus pares no m'entenen»

Professional: «Home, anima't, ja veuràs com millora».

Usuari: «Millorar? Si tot segueix igual any rere any...»

Professional: «Home, tranquil, pensa en les coses bones que tens a la vida»

B. La pena a la nostra cultura

Quan algú està desanimat, a la nostra cultura s'utilitzen socialment expressions com «anima't», «tranquil» i «no n'hi ha per tant». La persona que ho diu pensa que animarà l'altra, però de fet no farà ni que se senti menys trista ni menys desanimada. Ara, a més de desanimada, la persona se sent més sola i incompresa.

La pena i el desànim estan mal vistes a la nostra societat. La gent diu de la pena: «És una debilitat», com si la debilitat fos un defecte de la personalitat. És veritat que quan algú passa pena es troba més dèbil i més vulnerable. Però no és res dolent. Forma part de l'ésser humà.

Tot ésser humà passa per moments de pena i desànim. A vegades els usuaris que ens contacten telefònicament o per Internet estan desanimats. El millor per a la seva salut física i mental és poder alleugerir aquest desànim, expressar-lo. Amb qui ho poden fer? Encara que tinguin bona relació amb amics i familiars, no es pot comptar sempre que puguin escoltar amb calma i ser objectius.

Els professionals poden tenir la neutralitat i l'empatia necessàries per escoltar el desànim de l'usuari.

PER ESCOLTAR UN USUARI QUE ESTÀ DESANIMAT O TRIST

Recorda:

- Que per alleugerir la tristesa cal expressar-la.
- Que necessita expressar lliurement el que sent.
- Que probablement no pot expressar la seva tristesa a ningú més (potser els seus familiars estan incòmodes amb aquesta expressió).
- Que en el temps de comunicació amb tu és més important que pugui exterioritzar les seves emocions que el fet que tu esbrinis tot el que li està passant.

- No pensis que després d'haver expressat els seus sentiments has d'«arreglar» o millorar la seva situació; el fet que l'usuari s'hagi sentit escoltat durant aquests minuts de comunicació és la millor ajuda (i li durarà molt més temps que aquests minuts) que li pots donar. Després que l'hagin escoltat se sentirà més alleujat, menys sol i veurà la seva situació d'una altra manera.
- No s'ha d'intentar canviar el que sent. Les emocions no són coses per canviar, sinó per sentir i viure. Recorda que no hi ha emocions ni «negatives» ni «positives», totes són emocions.
- Valora el fet que ajudar l'usuari a expressar el que sent és part de la nostra feina.
- No intentis animar-lo. Només aconseguiries fer-lo sentir més sol i incomprès.

Com escoltar-lo:

- No minimitzis la seva emoció (no s'ha de dir: «no n'hi ha per tant»).
- No intentis canviar la seva emoció (no s'ha de tranquil·litzar-lo ni animar-lo. No s'ha de dir «no n'hi ha per tant», «tranquil», «tingues una actitud més positiva», «ara no t'has de preocupar», «no t'has de sentir malament»).
- Fes que l'usuari parli del que sent, pregunta-li com porta la seva situació i quines preocupacions té.
- Si l'usuari plora, no se l'ha d'interrompre amb preguntes, se l'ha d'escoltar en silenci.
- Digues-li: «Amb mi pots plorar».
- Mostra interès pel que l'usuari sent amb frases com: «Noto que..», «veig que sents...»
- Evita preguntes tancades (les que es responen amb un sí o un no) com: «Trobés que la teva situació és difícil?» i fes preguntes obertes i neutres (en què no es dóna l'opinió) com: «Digue'm, com t'afecta la teva situació?».
- No t'has d'apressar a parlar quan l'usuari ha acabat una frase; s'ha d'esperar assentint.

Què s'ha de fer amb l'usuari que expressa pena?

Exemple EFICAÇ

Professional: Com està? Com porta la situació?

Usuari: No gaire bé... (parla amb veu trista)

Professional: Expliqui'm...

Usuari: Des que vam deixar-ho amb la meva xicota només em trobo millor quan bec.

Professional: Sí...

Usuari: És que ja fa quasi un any i segueixo igual.

Professional (espera en silenci uns segons i diu): Ha de ser dur.

Usuari: Sí, i quan ja no puc més necessito plorar, però no puc fer-ho amb els meus amics, em diuen que no n'hi ha per tant.

Professional: Amb mi pots plorar.

Usuari: Però, què pensaràs de mi? Que sóc un ploramiques?

Professional: Penso que estàs passant un mal moment i que està molt bé si et descarregues quan ens truques.

5.4. La ràbia de l'usuari

La ràbia és una emoció com l'alegria, la pena o la por. Forma part de l'ésser humà. Però molts professionals estan molt incòmodes quan un usuari expressa ràbia perquè ho interpreten com un atac personal.

És important posar-se en la situació de l'usuari i imaginar-se les raons per les quals pot sentir ràbia. Sovint a la nostra cultura, la ràbia és una manera d'expressar la por i la fragilitat. Atès que a la nostra societat la vulnerabilitat no està ben vista, quan algú se sent vulnerable sovint es posa a la defensiva i expressa ràbia.

El professional que atén per telèfon o Internet ha de tenir en compte que el més important davant la ràbia d'un usuari és pensar de manera terapèutica.

QUAN UN USUARI EXPRESSA RÀBIA

Recorda:

- Que té les seves raons per sentir-se així encara que no les entenguis en aquest moment.
- Que és contraproduent en una relació d'ajuda prendre's personalment el que diu l'usuari: s'està dirigint a allò que tu representes.
- Que és la manera en la qual es pot expressar en aquest moment.
- Que la ràbia és una emoció com qualsevol altra, no és «negativa».
- Que és bo que l'usuari es descarregui.
- Que té dret a sentir ràbia.
- Que no t'està «faltant al respecte», que és una expressió del seu malestar.
- Que la ràbia pot ser una expressió indirecta de la soledat, la por, la pena, la decepció, la vergonya, etc.
- Que la ràbia és sovint un mecanisme de defensa quan algú se sent insegur.

Com s'ha d'escoltar l'usuari:

- Escolta amb tranquil·litat el missatge que hi ha sota la ràbia (respira fons, pensa que no és un atac personal i que necessita expressar la seva ràbia).
- Assenteix.

- Mostra respecte per l'usuari.
- Digues-li que té dret a sentir ràbia.
- No et posis a la defensiva.
- No hi discuteixis ni li portis la contrària.

A. Invitació al diàleg

Encara que sembli contradictori, quan un usuari expressa ràbia està de fet obrint una porta, convidant el professional a dialogar.

Vegem-ne un exemple:

Professional (l'usuari li acaba de dir que ha tingut problemes amb el seu fill per una qüestió relacionada amb les drogues): «Com està?»

Usuari (cridant): «Com vols que estigui!!?»

En aquesta situació, el professional es pot despistar i pensar que qui truca és un pesat i un mal educat, i pot acabar la conversa. Un professional format, però, s'adonarà que l'expressió de qui truca és una invitació a que el professional el comprengui i li doni suport.

Vegem com podria continuar aquest diàleg:

Professional (amb veu tranquil·la): «Bé, veig que està molt enfadat amb aquesta situació. Expliqui'm...»

Quan l'usuari sembla que ens «llanci» la seva ràbia, el que fa en realitat és llançar una petició d'ajuda.

Quan la ràbia continua fins el final de la consulta (potser l'usuari no pot o no vol deixar la ràbia), se'l pot convidar a que torni a trucar un altre dia.

5.5. L'angoixa

És normal sentir angoixa davant del que desconeixem, del que creiem que no podrem controlar i també quan hem de prendre una decisió.

És possible que les persones que demanen informació o ajuda per telèfon o Internet estiguin angoixades per algun tema. En aquest cas, és important que el professional accepti i respecti aquesta angoixa.

Per saber què podria ajudar l'usuari, en cada situació cal preguntar-li: «Què l'ajudaria a trobar-se millor?». Intervencions socials com: «No n'hi ha per tant», «No es preocupi», fan que l'usuari es trobi més sol i incomprès.

Els professionals poden pensar que donant informació a l'usuari disminui-

rà la seva angoixa i, de vegades, és així. Però s'ha de verificar si l'usuari vol la informació i si ja la té. Hi ha professionals que davant l'angoixa de l'usuari repeteixen una i altra vegada la mateixa informació, i això no ajuda.

Exemple d'intervenció en un usuari amb angoixa que no ajuda:

Usuari (que truca amb angoixa perquè l'endemà ha d'ingressar a un centre de desintoxicació que ja coneix): «Estic molt neguitós per demà».

Professional: «Bé, ja sap que allà l'ajudaran».

Pacient: «Això ja ho sé, però tot i així estic nerviós».

Professional: «Tranquil, ja sap que és pel seu propi bé».

En aquesta intervenció, el professional està perdent el temps en repetir el que l'usuari ja sap i dient-li que «és bo» per a ell (se suposa que ja ho sap perquè està d'acord a ingressar al centre). Dir-li «tranquil» té l'efecte contrari: el neguiteja, l'usuari voldria estar tranquil, però el fet que li ho diguin no fa que passi.

Exemple d'intervenció en un usuari amb angoixa que ajuda:

Usuari: «Estic molt neguitós per demà».

Professional: «Necessita més informació sobre el centre i sobre com funciona?».

Usuari: «No, ja m'ho han explicat tot, però continuo nerviós».

Professional: «Expliqui'm què creu que l'ajudaria».

Usuari: «No sé... parlar de tot això».

Professional: «Què el preocupa?».

PER ESCOLTAR UN USUARI QUE ESTÀ ANGOIXAT

Recorda:

- Que estar angoixat és normal quan es fan canvis.
- Que no es pot fer desaparèixer l'angoixa; s'ha d'aprendre a conviure-hi d'una manera més còmoda.
- Que la millor manera de poder con viure amb l'angoixa és expressant-la.

Com escoltar-lo:

- Escolta la seva angoixa i anima'l a expressar-la fent-li preguntes obertes i neutres com: «Què et preocupa més de tot això?», «Quan et preocupa més?». Fes-lo parlar del que el preocupa.
- No donis falses esperances pel que fa a com anirà el procés de canvi.
- No és possible (ni recomanable) tenir esperances fins que no s'ha viscut i expressat la desesperació. A més, l'usuari sap que quan diem coses com «tot anirà bé» no és veritat. No ho podem garantir, volem que sigui així, però no hem de dir frases que l'usuari sap que no són veritat.
- No intentis canviar les seves emocions. Per estar menys preocupat, ha

de poder expressar el que sent i pensa. Expressions com «*tranquil*» no ajuden; només aconseguen que l'usuari cregui que el seu malestar ens molesta.

- No intentis que es distregui. Si l'usuari es vol distreure de la seva ansietat ja ho farà. Però nosaltres el podem ajudar creant un espai en el qual es pugui descarregar.
- Vés amb compte amb les generalitzacions i les respostes mèdiques, perquè t'allunyen de l'usuari, poden ser una excusa per no parlar dels dubtes i les emocions que hi ha darrere la pregunta. Si et pregunten per l'angoixa que provoca consumir drogues, pot ser positiu parlar de la part mèdica del trastorn d'ansietat, però també convidar a parlar de més coses.
- Pots parlar amb l'usuari sobre quines estratègies l'ajudarien a trobar-se millor.

5.6. Les emocions del professional

Per tal de poder afrontar les emocions de l'usuari és important també establir un espai per parlar del que afecta el professional, per examinar les seves emocions. Sovint el professional treballa amb situacions difícils que el poden afectar emocionalment i cal tenir un espai (idealment supervisat per un especialista) on poder expressar el que ha succeït i com s'hi ha reaccionat.

Aquest espai i aquesta reflexió són essencials, no només per una atenció de qualitat, sinó també per millorar el benestar del professional i la seva satisfacció laboral.

| Idees principals

| L'actitud del professional davant les emocions de l'usuari ha de ser d'acompanyament.

| Les emocions no són ni «bones» ni «dolentes», ni «positives» ni «negatives». Són una expressió necessària de l'ésser humà. No són coses per canviar o arreglar.

| El millor que un ésser humà pot fer

amb les seves emocions és sentir-les, acceptar-les i expressar-les.

| La pena és una emoció per la qual s'ha de passar, s'ha de viure i per tant no cal «animar l'usuari».

| La ràbia de l'usuari no és un atac personal contra el professional, és una expressió del seu malestar.

| A vegades l'usuari està angoixat per falta d'informació. Però sovint per ajudar-lo amb aquesta angoixa és important, a més d'oferir-li informació, escoltar-lo i acompanyar-lo.

| El professional necessita també un espai a la seva organització per examinar les emocions relacionades amb la feina.



Què s'ha
de dir?

Què s'ha
de fer?

6.1. Objectius

Cada servei ha d'aclarir els seus objectius com a organització i tots els professionals han de tenir clars aquests objectius.

Els objectius de l'assessorament per telèfon o Internet són que l'usuari:

- No es trobi sol amb els seus dubtes o dificultats.
- Es trobi acompanyat en el procés de pensar i prendre decisions.
- Pugui obtenir la informació que busca.
- Noti que sabem que prendre decisions és molt més complex que el fet sol d'estar informat.

6.2. Les nostres expectatives

Exemple:

Usuari (consulta telefònica): «És que, com et deia, quan estem tots de marxa em costa dir que no quan m'ofereixen "pastis".

Professional: «Mira, has de dir que no i ja està».

«I ja està». Aquesta frase ens mostra que el professional de l'exemple troba que fer canvis és molt simple. La realitat és que canviar el que estem acostumats a fer i adoptar hàbits nous és molt difícil. És important que el professional reflexioni sobre les dificultats de canviar i que tingui expectatives raonables i realistes respecte als usuaris. A més, és freqüent que els canvis que esperem que faci l'usuari no estiguin dins de les seves prioritats.

És freqüent que els professionals socio-sanitaris centrin la seva intervenció a donar informació i intentar convèncer. La informació és només una part petita de tot el procés i intentar convèncer és contraproduent, perquè crea tensió en la comunicació amb l'usuari i reforça les seves defenses i resistències.

El més important és que l'usuari, en lloc de posar-se a la defensiva amb els consells del professional, pugui adonar-se del que pensa i del que sent. Per aconseguir-ho, cal que el professional ni imposi ni insisteixi.

6.3. Què cal dir? Què cal fer?

S'han de fer preguntes obertes:

És INEFICACÇ fer preguntes tancades com si es tractés d'un interrogatori: «Ja està millor, no?», «ha fet allò que vam parlar?». A aquestes preguntes només es pot contestar «sí» o «no», per això són «preguntes tancades», perquè tanquen el diàleg en lloc d'obrir-lo.

És més EFICAC fer preguntes obertes que encoratgin l'usuari a expressar-se lliurement:

- Com portes ara la teva situació?
- Quan temps fa que et trobes amb aquesta dificultat (per la qual consulta) i com ha anat evolucionant?
- Què penses del que altres professionals t'han dit fins ara sobre la teva situació?
- Què opines de les recomanacions que t'han fet?
- Què és el que més t'ajuda?
- Què empitjora la teva situació?
- Com ha afectat tot això la teva vida familiar, social, laboral?
- Com t'ha afectat emocionalment?
- Què et preocupa més, ara?
- Quins altres problemes tens?
- Quines són les prioritats a la teva vida?

Cal fer preguntes neutres:

És INEFICAC fer preguntes amb opinió, perquè imposen a l'usuari el que hauria de fer (i això ho ha de decidir ell) i perquè creen una confrontació en la relació d'ajuda. Aquests són exemples de preguntes amb opinió: «No creu que hauria de fer...?», «Creu de veritat que...?»

És més EFICAC fer preguntes neutres. Les preguntes neutres són les que no opinen, les que deixen l'usuari lliure per decidir, pensar i sentir. Exemples de preguntes neutres:

- Quines opcions veu en aquesta situació?
- Què en pensa, del que li ha dit...?
- Quins avantatges i desavantatges hi veu...?
- Com veu vostè la seva situació?
- Com se sent davant...?

A mesura que l'usuari, animat per les preguntes obertes i neutres del professional, va coneixent la seva situació, s'adona del que significa per ell cada qüestió i va definint les seves dificultats, la tasca del professional és mostrar-li comprensió i empatia.

Davant les dificultats que l'usuari identifica (dir alguna cosa a la família, què cal fer en certes situacions o amb certes substàncies, etc.), el professional no li dóna «solucions», sinó que l'anima a:

- Aclarir allò que sent en aquella situació.
- Pensar en opcions possibles.
- Deixar temps per pensar en les opcions abans de provar-les.
- Avaluat com li ha anat.

Oferir informació i ajuda:

És INEFICACÇ imposar, intentar «fer veure» o aconsellar l'usuari, com per exemple: «No hauria de fer això», «Ha d'anar que el vegi un metge», «Miri d'estar tranquil». Aquestes frases imposen i, quan s'imposa a una persona, no és útil perquè l'usuari reflexioni, ni perquè canviï i s'impliqui en el seu procés, sinó que més aviat reforça les seves defenses. Això succeeix fàcilment amb usuaris joves. A més, el fet d'imposar no respecta els drets de l'usuari.

És més EFICACÇ oferir informació i recomanacions, en lloc de donar-les, i és important encoratjar l'usuari a opinar. Per exemple: «Per algú en la seva situació es recomana anar al metge. Com ho veu vostè?», «Aquesta substància pot causar problemes greus de salut, és possible que ja n'hagi sentit parlar. Què en pensa?». És contraproduent discutir amb l'usuari com veu la seva situació, la seva veritat, o «empènyer-lo» a fer una cosa o altre. Això bloquejarà la comunicació i espatllarà la relació d'ajuda.

Quan hi ha informació que podria ajudar l'usuari:

- Ens hem d'assegurar que sigui informació que no té;
- Que l'usuari vol sentir-la o llegir-la; i
- En lloc de DONAR la informació, aquesta s'ha d'OFERIR.

Exemple INEFICACÇ:

Usuari: «El meu germà fa anys que és consumidor de cocaïna. Sembla que (ell no m'ho ha dit mai, però ho sé per altres) aquests últims 6 mesos el seu consum és molt freqüent (i també de cànnabis i drogues com l'èxtasi). Com puc saber si és realment addicte a la coca? No tinc massa oportunitats de veure'l i totes les notícies que en tinc són per mitjà d'un familiar».

Professional: «El consum de cocaïna (i de qualsevol altra substància) va més enllà de la dicotomia de ser-ne o no ser-ne addicte. Sembla que el consum del teu germà és molt freqüent, no ens en dius la freqüència. Pels consumidors, haver-ne de consumir cada dia és indicatiu que hi estan enganxats, però molts consumidors són addictes a la cocaïna prenent-la només els caps de setmana (encara que no sigui tots els caps de setmana). Per tant, ara no t'has de preocupar de si és addicte o no. T'ha de preocupar la seva salut i que no tingui problemes associats al seu consum. El més important és saber quina és la dimensió del seu consum i a quines activitats o situacions està associat; has de trobar un forat a l'agenda i quedar amb ell».

En aquest exemple el professional li diu a l'usuari com s'ha de sentir («ara no t'has de preocupar», «no t'has de sentir malament») i també

què és el que ha de fer («busca un forat a l'agenda i queda amb ell»), sense saber si l'usuari pot en realitat veure'l (potser no és un problema d'agenda).

També li dóna molta informació sobre les drogues en general, que potser no és el que necessita l'usuari en aquest moment: «El consum de cocaïna (i de qualsevol altra substància) va més enllà de la dicotomia de ser-ne o no ser-ne addicte», etc.

S'han d'oferir alternatives

La responsabilitat de la comunicació és del professional, però la responsabilitat del que l'usuari faci o no faci (ja sigui la persona consumidora, un familiar, un educador, etc.) és de l'usuari mateix. Cal recordar, a més, que molts cops la decisió ja s'ha pres i que la persona necessita escoltar-se ella mateixa, verbalitzant aquesta decisió. El que sí es pot fer és ajudar la persona a explorar els seus recursos i a veure les alternatives diferents que té. Quan una persona es troba en una situació difícil, de patiment, o de por (al canvi, per exemple), li pot ser molt més difícil veure les alternatives.

Exemple:

Usuari: «No sé què fer, estic feta un embolic. El meu fill es droga i sé que he de fer alguna cosa, però no sé si treure'l de casa, perquè aleshores estarà encara pitjor».

El professional pot fer preguntes a la usuària que l'ajudin a veure les conseqüències de la seva decisió: «Aquesta situació no deu ser fàcil per vostè. Què pot passar si el treu de casa? Què pot passar si segueix vivint amb vostè? Com afectarà la família?».

El professional pot també ajudar a veure les alternatives possibles:

«Com creu que pot ajudar el seu fill?»

O ajudar-lo a veure els seus recursos: «Qui la podria ajudar a dur a terme el que ha pensat? Què creu que necessitaria? En altres moments difícils de la seva vida que ja ha superat, què va ajudar-la?»

Per ajudar l'usuari a canviar d'hàbits, se l'ha d'acompanyar en la seva reflexió, no se l'ha d'«educar».

6.4. La dinàmica familiar

A vegades ens contacta una persona preocupada per un familiar seu. En aquesta situació és important tenir en compte que:

- Cada família té la seva dinàmica pròpia i el professional no pot posar-se de la banda d'un familiar o de l'altre. El professional ha de ser neutre i no ha de jutjar la relació entre familiars.
- S'ha de vigilar no culpabilitzar la persona que ens truca de la seva relació amb el familiar del qual ens parla.
- El professional ha d'investigar com es troba la persona que ens truca, més que el que fa o deixa de fer el familiar del qual ens parla.
- Hem de recordar que si podem ajudar la persona que truca a sentir-se millor, més compresa i menys sola, això millorarà la dinàmica de la seva família, alleujant part de la tensió que hi pugui haver.

Exemple de resposta EFICAÇ:

Usuari: «El meu germà fa anys que és consumidor de cocaïna. Sembla que (ell no m'ho ha dit mai, però ho sé per altres) aquests últims 6 mesos el consum és molt freqüent (i també de cànnabis i drogues com l'èxtasi). Com puc saber si és realment addicte a la coca? No tinc massa oportunitats de veure'l i totes les notícies que en tinc són a través d'un familiar».

Professional: «Quan vas escriure'ns semblava que estaves preocupat/ada pel teu germà. Com estàs ara? A més, sembla que no el podies veure sovint i això feia que encara et fos més difícil entendre què estava passant. Això és una situació complexa, que afecta el teu germà i segurament a tu també. Com t'afecta tot això? Com afecta la vostra relació? (...)»

6.5. Acabar la conversa

És important, tant a la consulta telefònica com en línia, acabar de manera personalitzada, no amb una fórmula general que serveixi per a tothom, sinó amb quelcom més personal i deixar oberta la possibilitat de tornar a contactar o de continuar la relació.

Exemple de com NO s'ha acabar una conversa:

Pregunta: «Què és el trastorn d'ansietat per consum de substàncies?»

Resposta: «(...) Per fer-nos-en una idea, una persona que presenta aquest trastorn està afectada per un sentiment d'aprensió difús, molt desagradable, que pot ser vague, acompanyat d'una o més sensacions corporals com opressió al pit o arítmies al cor.

I res més.

Rebi una salutació cordial.

Atentament, el servei»

En aquest exemple, el professional s'acomiada amb un «i res més», que no encoratja a continuar preguntant, seguit de fórmules estàndard impersonals.

Exemple de com acabar una conversa:

A la consulta telefònica, quan s'ha acabat el temps, s'ha de «tancar» la conversa. Això es fa dient de manera delicada:

«T'agraeixo que hakis compartit amb mi la teva situació».

«Em sap greu no tenir més temps ara, voldria però que m'expliquessis més coses en un altre moment».

«Pots tornar-nos a contactar o seguir la conversa un altre dia».

6.6. Derivar

Sovint, l'assessorament en línia o telefònic és un primer pas cap a altres recursos. Una de les funcions del servei és derivar l'usuari cap a d'altres serveis quan això sigui necessari.

A l'hora de derivar:

És important, com hem vist amb la informació en general, que no s'IM

- POSI, sinó que s'OFEREIXI la informació o la derivació.
- És important assegurar-nos que la derivació s'ajusta a les necessitats de l'usuari i NO al que nosaltres pensem que necessita.
- S'ha de tenir en compte que derivar és una opció secundària. El més important és escoltar i atendre l'usuari. No ha de ser una alternativa per «treure'ns de sobre» l'usuari, sinó perquè és el més adequat per a ell.

| Idees principals

| El professional ha de tenir clars els objectius de la seva organització i el seu paper.

| En lloc de donar consells a l'usuari, és més útil fer preguntes obertes i neutres per tal que l'usuari busqui les seves pròpies idees.

| És important que el professional no jutgi l'usuari i que mantingui la neutralitat.

| Quan l'usuari truca o escriu sobre un familiar seu, és important no jutjar ni posar-se de banda de ningú.

7.0. Resum

És important que, prèviament, el professional hagi revisat les seves idees, concepcions i prejudicis respecte als drogodependents, als familiars i amics d'aquests, a la drogodependència i a les drogues, i també respecte als usuaris que són més «difícils», per tenir una idea clara de com pot afectar això la relació amb l'usuari i també com pot intentar que l'afecti menys.

S'ha de reflexionar, juntament amb els altres professionals del servei, sobre quina informació s'ha de donar a l'usuari sobre un mateix i sobre el servei, i sobre quines dades es demanen a la persona usuària.

En rebre una trucada telefònica o un correu electrònic, cal que el professional segueixi els passos següents:

- Ha de reflexionar sobre què li provoca la pregunta, quines emocions i pensaments li desperta, com pot tot això influir en la relació i també ha de distingir els seus pensaments i emocions dels de l'usuari.
- Ha de reflexionar sobre la consulta que li fa la persona usuària: «Què m'està preguntant? Quines necessitats hi ha darrera aquesta pregunta? Què és important tenir en compte? Què sent l'usuari? Què necessita?».
- S'ha de plantejar l'objectiu de la intervenció.
- En el cas de la consulta en línia, quan sigui necessari ha de buscar informació o consultar amb altres col·legues si alguns aspectes de la pregunta no queden clars.
- S'ha de contestar la pregunta:
 - Hem de recollir la demanda, per comprovar que hem entès bé l'usuari.
 - Hem de tenir en compte el decalatge temporal en el cas dels missatges en línia: parlar de quan el correu s'ha escrit, perquè la situació actual pot ser molt diferent.
 - Hem de fer preguntes que ajudin la persona a aclarir la seva situació i a escoltar-se.
 - Hem d'escoltar, donar espai a l'usuari, respectant i tenint en compte les seves prioritats, els seus objectius, el seu ritme i les seves emocions. Hem d'ajudar la persona a trobar els seus recursos propis i les possibilitats diferents que disposa.
 - Ens hem d'acomiadar amb delicadesa, obrint la possibilitat a un nou contacte (independentment de com hagi estat la comunicació, també en el cas que hi hagi hagut ràbia o agressivitat per part de l'usuari) i hem de personalitzar el comiat, evitant-hi les formes estàndard.
 - S'ha d'oferir informació o una derivació que s'ajusti sempre a les prioritats i necessitats de l'usuari.

- Un cop acabat el contacte, hem de reflexionar sobre el que hagi resultat difícil i hem de revisar si hem pogut atendre l'usuari tenint en compte les seves necessitats, objectius i emocions. S'ha de reflexionar sobre com ens ha afectat i buscar un espai per poder-ne parlar quan sigui necessari.

Referències bibliogràfiques

- **Autors diversos.** *Families and drug Helplines, A framework for working with Families on the telephone.* FESAT
- **Autors diversos** (2006). *Standards der Onlineberatung, Check it.* Verein Wiener Sozialprojecte
- **Byrne P, Long B.** *Doctors talking to patients.* Londres, UK: Her Majesty's Stationary Office; 1976
- **Fundació, Biblioteca Josep Laporte.** *The future patient Project. Focus Group Research in Spain.* Barcelona: Fundació Biblioteca Josep Laporte. Julio 2001
www.fbjoselaporte.org/cat/formacio/focus_groups_spain.pdf
- **Korman V.** (1996). *Y antes de la droga, ¿qué?.* Barcelona: Grup Igia.
- **Rogers C.** (1989). *El proceso de convertirse en persona.* Barcelona: Paidós
- **Rogers C.** (1989). *Psicoterapia centrada en el cliente.* Barcelona: Paidós
- **Ruiz Moral R, Rodríguez J, Epstein R.** (2003) *¿Qué estilo de consulta debería emplear con mis pacientes?: reflexiones prácticas sobre la relación médico-paciente.* Atención Primaria;32:594-602
- **Toría Durántez J, García Tirado M.** (1997). *Valoración de la orientación al paciente en las consultas médicas de atención primaria.* Atención Primaria 20:17-24
- **Visiers C, Qureshi A** (2008). *Manual de transculturalitat.* Barcelona: Direcció General de Salut Pública, Generalitat de Catalunya

| Línia Verda

- Consell Comarcal d'Osona- DRAC Servei de consulta 607246011
- Parlem de drogues? Obra Social "la Caixa" 900222229
- Barcelona - Servei d'orientació sobre drogues 932082039
- Garrotxa Jove Atenció i seguiment de les drogodependències 972269202
- Badalona - Sta. Coloma – Servei d'assessorament de drogues i altres comportaments de risc 933927411
- Tarragona - Telèfon d'informació i orientació sobre drogues 977244414
- Granollers - Sobredrogues.net- 938426668
- Vall del Tenes - Servei d'informació sobre drogues- 649630134
- Sant Cugat del Vallès - Servei d'assessorament sobre drogues i altres comportaments de risc - 626481172
- Mataró – Centre de drogodependències de Mataró 937582806
- Abrera, Esparreguera, Olesa de Montserrat, Sant Esteve Sesrovires CabalBaix-937702911
- EnergyControl- Infoline-902 253 600
- AEC-Gris. Associació d'exdrogodepenents de Catalunya 933192736
- Associació Manresana d'Alcohòlics Rehabilitats (AMAR)- 938722050
- Projecte home 902885555

Aquesta llista recull telèfons que es publiciten com a serveis, en català, d'atenció i consulta telefònica sobre temes relacionats amb les drogues i les drogodependències. Si voleu afegir algun telèfon més feu-lo arribar a nitsegura@gencat.cat.

líniaverda
servei d'orientació sobre drogodependències
900 900 540
www.liniaverda.org



www.gencat.cat/salut