

CAROL PREFIERE LLAMARSE

CAROLINA

RECOMENDACIONES PARA EL ESPECIALISTA POR EL PROPIO ADOLESCENTE

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Este documento ha sido elaborado con el objeto de:

Que el profesional de la salud conozca las **demandas y sugerencias de los adolescentes** para **mejorar la atención** en la consulta

Invitarle a la **reflexión** sobre la propia praxis

Estimularle a asumir como reto personal algún aspecto que colabore en **mejorar la atención** que brinda a los **adolescentes**



Avalado por:

Los adolescentes precisan de una forma particular de interacción. Es muy importante aprender a tratarlos adecuadamente si pretendemos servirles de ayuda. Comenzamos...

CÓMO SURGE ESTE DOCUMENTO

Desde el proyecto “*Carol prefiere llamarse Carolina*” se invitó, a través de la FEDE a adolescentes de toda España a formar parte de un Consejo Asesor Juvenil (en adelante CAJ).

A tal fin se organizó un primer encuentro en junio de 2018. En él se les preguntó por las **dificultades** con las que se encontraban **en el manejo de su diabetes** en distintos ámbitos (personal, familiar, sanitario y escolar).

Con lo trabajado se elaboró una **encuesta** a la que contestaron **140 adolescentes** de toda España.

En lo que atañe a su encuentro con el profesional sanitario, los adolescentes expresaron que las **tres cosas que más les afectaban negativamente** eran (en orden de importancia):

1. Que constantemente me diga lo malo y no lo que hago bien.
2. Que me cambie la pauta sin pedirme opinión.
3. Que sólo se dirija a mis padres.

Se decidió organizar una segunda convivencia con el Consejo Asesor Juvenil para seguir profundizando en marzo del 2019. Durante la misma, la mayor parte del tiempo se empleó en elaborar sugerencias para el equipo sanitario que reflejaran cómo les gustaría a ellos que se desarrollaran las consultas.

Este es el resultado de dicho trabajo.



LO QUE TIENES EN TUS MANOS

Desde un acercamiento respetuoso y siendo consciente de la espléndida labor que se lleva a cabo, a lo que se aspira es a que **cualquier profesional que asista a adolescentes con diabetes**, pueda realizar una reflexión sobre cómo es la interacción que mantiene con ellos y se proponga, si así lo considera, objetivos que le **ayuden a mejorar dicha atención**.

Como forma **práctica** de guiar la reflexión se ha dispuesto la información agrupada en cuatro ámbitos que se componen de una introducción, sugerencias por parte del responsable del CAJ y sugerencias por el propio CAJ:



Espacio físico



Organización
de la consulta



Habilidades
del profesional



Gestión de
objetivos



QUÉ SE PRETENDE



1. Haz una **lectura detallada del documento**.



2. De forma privada **rellena el cuestionario** que encontrarás al final de este manual. Puntúa tu práctica en cada uno de los items ahí descritos.



3. **Elige y redacta tu siguiente objetivo personal** sobre el que trabajar.



4. **Pon una pegatina en la cara del tetraedro correspondiente al área de tu próximo objetivo.** Observa que es identificable por un símbolo y un color.



5. **Coloca el tetraedro en un lugar visible en tu consulta** (por ejemplo encima de la mesa) de modo que te sea visible la cara en la que se encuentre la pegatina. **Su misión** es que te ayude, en tu rutina diaria, a **recordar aquel objetivo que tú mismo te has marcado**.



6. Una vez **alcanzado el objetivo**, podrás **realizar de nuevo la encuesta y buscar tu nuevo reto**.



TU OBJETIVO

¿Conoces **el método SMART** propuesto por George Doran (1981)?¹
Te propongo ponerlo en marcha para elegir y redactar tu objetivo:

SMART es un acrónimo inglés que significa “inteligente”.

S
M
A
R
T

SPECIFIC
(específico)

¿Qué quieres lograr exactamente?

MEASURABLE
(medible)

¿Cómo sabrás que has alcanzado el objetivo? ¿Qué habrá cambiado que te permita saber que lo has conseguido?

ACHIEVABLE
(alcanzable)

¿Es posible que con tus actuales recursos lo consigas?

REALISTIC
(realista)

¿Cuál es tu nivel de compromiso con este objetivo?

TIME-RELATED
(especificado
en el tiempo)

¿Cuándo esperas alcanzarlo?
¿Cada cuánto vas a medir tus progresos?

COMENZAMOS CON LOS ITEMS

1. EL ESPACIO FÍSICO



INTRODUCCIÓN

Cuando se inicia bien una actividad, existen más probabilidades de que ésta salga mejor que si hay que ir “corrigiendo” sobre la marcha.

Seguro que te planteas empezar con buen pie cada una de las entrevistas que tienes. Sin embargo, tal vez no hayas caído en la cuenta de que **no se inicia cuando el paciente adolescente ha cruzado la puerta de la consulta, sino que lo hace mucho antes**. Cuando se cita, cuando se aparca el coche cerca o lejos del edificio, lo que ocurre en la sala de espera... **muchas de ellas no dependen de ti, pero te sugiero que las tengas en cuenta**.



Crear un ambiente acogedor y enriquecedor, la disposición de la mesa y sillas, el mobiliario, la decoración entre otras pueden facilitar o dificultar la interacción; sí que dependen de ti.



SUGERENCIAS DEL RESPONSABLE DEL CONSEJO ASESOR JUVENIL

Sala de espera

- ➔ **Utiliza el tiempo de espera para algo provechoso.** Por ejemplo, se puede utilizar para que respondan a:
 - **Rellenar un cuestionario sobre aspectos que le vas a preguntar.** Eso le permitirá ordenar sus ideas y facilitará la interacción posterior.
 - Cuestionarios validados referidos a aspectos psicosociales.
- ➔ **Intenta citar a pacientes de edad similar.** No solo se conocerán (posiblemente de campamentos, etc.) sino que se evitará que el adolescente se sienta como “pez fuera del agua”.

En la consulta

1. Muchas de las consultas están **distribuidas siguiendo un modelo biomédico** a pesar de ser un esquema de relación obsoleto. Los conceptos: biopsicosocial, comunitario, centrado en el paciente no se ven acompañados por el entorno físico donde se desarrolla la diferente interacción que ese modelo precisa.
2. La **disposición de la mesa y las sillas**. La mesa y las sillas ocupan un espacio central en la consulta, estableciéndose como una barrera entre el profesional y el paciente. A ello hay que añadir el papel predominante que ocupa la pantalla del ordenador. Máxime cuando, desde la posición en la que se encuentra el paciente es, en el mejor de los casos, un rectángulo negro que entorpece el contacto visual con el profesional sanitario.
3. **Los elementos de decoración**. Deben ir más allá del objetivo de “vestir” la consulta. Pueden crear un entorno acogedor y de aprendizaje. Para ello conviene retirar los elementos decorativos superfluos como ilustraciones de paisajes que no aportan, posters de congresos que no interesan a los pacientes, elementos comerciales que no cumplen ningún objetivo.

Conviene responder a la pregunta: **¿cómo puedo lograr que el entorno sea agradable, acogedor y práctico para lo que pretendo hacer en él?**

SUGERENCIAS DEL CONSEJO ASESOR JUVENIL

Sala de espera

- ★ Ten en cuenta **mis horarios**.
- ★ Que la **sala de espera** sea más cómoda.
- ★ Cítame cuando haya **otros adolescentes**.
- ★ ... si hubiera **wifi**...
- ★ Me haces ser **puntual**, haz tú lo mismo.

En la consulta

- ★ Entiendo que tienen que formarse, pero preferiría que no hubiese **demasiados médicos “en prácticas”**. Me siento como si estuviera ante un tribunal.
- ★ Recíbeme de forma cordial y con **buen humor**.
- ★ **No cojas el teléfono** si estás conmigo.



2. ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA



INTRODUCCIÓN

Disponer de un esquema de cómo va a discurrir la consulta y de qué se espera obtener, ayuda a ser eficaz, reduce el tiempo de intervención y previene las interacciones erráticas.

Perder un minuto en revisar los datos del paciente, analíticas, acuerdos a los que se había llegado anteriormente, etc. ayuda a enfocar la consulta y a diseñar los objetivos principales de la inminente intervención.

SUGERENCIAS DEL RESPONSABLE DEL CONSEJO ASESOR JUVENIL

- ➔ **Revisa lo que sabes del paciente antes del encuentro.**
Te ayudará a enfocar la entrevista desde el primer momento. Por ejemplo: “se va a ir de campamento” o “acordamos que comprobara la glucosa en el recreo del instituto”.
- ➔ **Explica al adolescente y a sus padres el orden de la consulta.**
Está demostrado que avisar de lo que va a suceder ayuda a rebajar la ansiedad fruto de la incertidumbre. Por ejemplo, “primero descargaremos los datos del glucómetro y los revisaremos juntos. Luego tus padres saldrán y te pesaré y te mediré. Hablaremos de lo que tú quieras (confidencialidad). Luego les haré pasar de nuevo y entre todos buscaremos objetivos para los próximos meses”.
- ➔ **Incluye un tiempo para estar a solas con el adolescente y avísalo de antemano.** Son muchas las cuestiones que un adolescente prefiere no abordar en presencia de sus padres. Estar a solas con él/ella le da la oportunidad de tratarlas.

No siempre tendrá algo que comunicar confidencialmente, pero es importante brindar esa oportunidad. Se puede aprovechar la situación para la realización de las exploraciones pertinentes, tras ellas, planificar preguntas abiertas relacionadas con temas “delicados”.

SUGERENCIAS DEL CONSEJO ASESOR JUVENIL

- ★ Antes de iniciar la entrevista, pregúntame si tengo algo importante que comentar.
- ★ Primero dirígete a mí y luego a mis padres.
- ★ Si me tienes que examinar, prefiero que sea en la intimidad.
- ★ Repasa todos los datos médicos y no sólo los de la última semana.

Una magnífica idea es **poner una alerta en la historia clínica** con una frase que recoja **algo que debas recordar** en la próxima entrevista





3. HABILIDADES DEL PROFESIONAL



INTRODUCCIÓN

Como profesional debes tener presente que **uno de los mayores elementos terapéuticos es la propia relación con tu paciente.**

Una actitud adecuada forja una relación que permite la intervención, haciendo que el adolescente pueda ser permeable a tus mensajes.

Las actitudes que conviene alimentar en la consulta al menos son:

Empatía

Es un término ampliamente nombrado en la relación paciente – profesional sanitario. Sin embargo, a veces se utiliza con poca precisión.

En este sentido hay que tener presente que, no solo se trata de **ponerse en el lugar del otro**. Ni siquiera de **comprender lo que siente y piensa**. Una buena capacidad empática termina con la acción, es decir, **transmitiendo al adolescente que se ha comprendido**.

A veces se establece semejanza entre empatía y otros conceptos cercanos, pero no iguales. Por ejemplo:

- ★ **Simpatía.** Ser empático no implica, necesariamente hacerse el simpático.
- ★ **Pensar lo mismo.** Entender lo que piensa y siente el adolescente y por qué se comporta así, no significa que se deba compartir opinión.

El enfoque que se propone es:



Sal de ti y
tus creencias



Entra en mí y
mira con mis
ojos



Vuelve a ti



Reflexiona



Actúa en
consecuencia

Aceptación positiva del adolescente

Considerar al adolescente de manera positiva es plantearse que **lo cuestionable serán las conductas, nunca la persona.**

Por ejemplo: *“ERES un descuidado”* vs *“Últimamente TIENES muchos descuidos”*.

Cuando se critica a la persona, se le transmite que no puede cambiar y que no es digno de ayuda. Sin embargo, las conductas cuestionables sí se pueden modificar. Por tanto, el mensaje a darle es: *“te RESPETO, pero critico tu comportamiento”*.

Cuando el adolescente se siente que no se le juzga, que se le reconoce como persona, puede experimentar la idea de que puede sentir o expresar cualquier cosa, sin que ello suponga consecuencias negativas o descalificadoras.

Genuinidad

Una persona es genuina cuando es ella misma en la relación. **Cuando hay armonía entre su mundo interior, su consciencia y cómo se comunica.** Lo opuesto sería comportarse de forma artificial.

Ser uno mismo en la relación es algo más que ejercer el rol de profesional. **Es entender que tú mismo eres un recurso para el adolescente.**

Actitud de verdadera escucha

La escucha activa va mucho más allá del mero hecho de recibir la información de nuestro interlocutor. **Es la capacidad de escuchar al otro con un elevado grado de atención y participación comunicativa.** Escuchar **no es** esperar a que el otro acabe para poder hablar yo.

Para mantener una verdadera escucha activa se debe:

- ★ **Dejar todo para escuchar.** Es imposible mantener una escucha activa mientras se teclea en el ordenador o se realiza cualquier otra actividad.



- ★ **Adivinar el mensaje oculto tras las palabras.** Esta actitud cobra especial significación cuando el interlocutor es un adolescente ya que puede haber cierta distancia entre lo que dicen y el sentido de lo que quieren expresar.
- ★ **Estar atento tanto a los mensajes verbales como a los no verbales.**
- ★ **Oír con los ojos.** Con esta frase se pretende dar a entender que en la escucha activa, no sólo participan los oídos, sino que lo hace todo el cuerpo y la mente.

Señales que denotan que se está escuchando:

- ★ Mirar a los ojos y sonreír.
- ★ Asentir con palabras y gestos.
- ★ No interrumpir.
- ★ Evitar mostrar desacuerdo mientras el otro habla.
- ★ Repetir, preguntando, lo que has entendido.

SUGERENCIAS DEL CONSEJO ASESOR JUVENIL

- ★ Cuando expliques los resultados, háblame a mí y no a mis padres.
- ★ Me gustaría que tuvieras “tacto conmigo” y que te pusieras en mi lugar.
- ★ Déjame que me explique antes de juzgarme.
- ★ No te pongas en plan colega ni en plan padre. De eso ya tengo.
- ★ Valora los esfuerzos que hago, no sólo si tengo buenos resultados.
- ★ Me gustaría que me ofrecieran más posibilidades de cambio (ISCI, MCG).
- ★ Dime tanto los aspectos positivos como los negativos.
- ★ No me presiones para que modifique mi conducta.
- ★ No utilices palabras demasiado técnicas.
- ★ No me amenaces con complicaciones futuras.
- ★ Dicen que es mejor que hagas preguntas abiertas.

4. GESTIÓN DE OBJETIVOS



INTRODUCCIÓN

Para esta cara del poliedro me pongo en plan psicólogo. Como comprobarás no hay aportaciones del Consejo Asesor Juvenil.

Todas las sugerencias que hago se encuentran bajo el siguiente paraguas:

- ★ Cuando el adolescente tenga razón, reconóceselo. Es vital para él.
- ★ Si has cometido un error, admítelo.

Con ambas actitudes no manifiestas un signo de debilidad, sino que son la manera de reconocerle la entidad que tiene como persona.

RECAPITULACIÓN

Al final de cada sesión **conviene hacer un resumen de los mensajes que consideras relevantes.**

El hecho de haberlos mencionado a lo largo de la entrevista no garantiza que hayan sido aprendidos ni que tu interlocutor atribuya la importancia que consideras que tienen.

Conviene **dedicar los ÚLTIMOS DOS MINUTOS de la entrevista a:**

- 1. Explorar qué mensajes ha recogido el adolescente.**
- 2. Hacer un resumen de aquello que consideras importante.**

No se trata de reproducir otra vez toda la entrevista, sino de **confirmar que el adolescente ha captado como importante aquello que te parezca principal.**



Explorar qué mensajes ha captado el adolescente

A tal fin es fundamental elegir bien la pregunta a realizar. Preguntas tales como: “¿Has entendido?” desembocan en una pobre respuesta (“sí” o “no”). Sin embargo, formularla de forma abierta aporta muchísima más información.

Algunas posibles:

- ★ De lo hablado, ¿qué te ha parecido lo más importante?
- ★ ¿Qué resumen harías de lo que hemos hablado?
- ★ ¿Qué has aprendido que no supieras?
- ★ ...

Hacer un resumen de aquello que el profesional considera importante

Una vez conocido lo que es relevante para el adolescente (y sus acompañantes si los hubiera), conviene **completar** someramente **las ideas principales que, como profesional crees que deben quedarle claras al salir de la consulta.**

Por ejemplo:

*“Eso que dices es importante,
pero también lo es que
recuerdes que...”.*

TÉCNICA DEL SANDWICH

Es una técnica que, bien ejecutada, puede ser eficaz para solicitar que el adolescente modifique alguna conducta.

Básicamente **se trata de “emparedar” lo que se le pide que cambie entre dos elementos positivos**. Al hacerlo de ese modo, la carga negativa de la solicitud de cambio queda atenuada y, por lo tanto, con más probabilidades de ser tenida en cuenta.

Según Elia Roca, esta técnica *“consiste en utilizar el elogio sincero o la expresión de sentimientos positivos, antes y después de expresar algo que pueda molestar al interlocutor”*.²

Someramente la técnica tiene **tres pasos**:

1. Emitir un elogio sincero

2. Petición de un cambio en su conducta

3. Expresión de un sentimiento positivo

Mediante esta técnica conseguiremos que el adolescente, que es extremadamente **sensible a las críticas, no las viva como un ataque sino como un verdadero deseo de ayudarle**.

Ejemplos:

-
- A. “(1) Sé que te esfuerzas mucho,
(2) **pero es importante que ahora dediques mucha energía a comprobar el nivel de azúcar antes de las comidas**
(3) *Estoy convencido de que tu esfuerzo se verá reflejado en el próximo control*”.
- B. “(1) Te aprecio muchísimo
(2) **pero debo decirte que deberías dejar de comer a escondidas**
(3) *seguro que con eso las cosas en casa se relajan*”.
-



NEGOCIACIÓN

Negociar con el adolescente es fundamental. Si percibe que se le está forzando a realizar algo, es muy probable que corte la comunicación.

Posiblemente en la consulta hayas visto cómo, en un momento determinado (quizás desde el principio de la misma) se mantiene mudo, mirando hacia abajo y sin hacer ningún gesto ni emitir ningún sonido. Generalmente ocurre cuando se siente juzgado (... y condenado).

Buscar la negociación tiene muchas ventajas:

- ★ Se le indica que se le respeta y valora su opinión.
- ★ Se le hace partícipe de la solución del problema planteado.
- ★ Involucrarle, le ayuda a responsabilizarse de sus conductas.
- ★ Se le enseña una forma de cooperar y dialogar para encontrar una solución.

Debes tener en cuenta que:

- ★ Para negociar hay que establecer un diálogo entre todas las partes donde, cada una expone sus intereses, sus motivos y sus dificultades.
- ★ Toda negociación implica ciertas renunciaciones por ambas partes.
No se trata de "arrimar el ascua a tu sardina", sino de encontrar una alternativa que satisfaga a todos.

EL CONTRATO TERAPÉUTICO

El contrato puede ser una forma de negociar. Se utiliza para cambiar conductas inadecuadas mediante el establecimiento de:

- ★ Aquellas conductas a cambiar.
- ★ Estableciendo las consiguientes penalizaciones cuando una de las partes incumple lo pactado.

Es fundamental **elegir objetivos que sean alcanzables en ese momento y establecer una fecha en la que el contrato será revisado**



Referencias: 1. Doran, G. T. (1981). There's a SMART way to write management's goals and objectives. Management review, 70(11), 35-36. 2. Roca, E. Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional. (4ª edición revisada). ACDE Ediciones. Valencia 2005



CUESTIONARIO

¿Qué nota te pones en tu práctica clínica respecto a cada uno de estos aspectos?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

1. ESPACIO FÍSICO

Sala de espera

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Distribución del espacio de la consulta

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

2. ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA

Explicación de lo que se hará

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Tiempo a solas con el/la adolescente

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3. HABILIDADES DEL PROFESIONAL

Empatía

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Aceptación positiva
(evitar juzgar a la persona)

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Genuinidad
(ser uno mismo, sin artificios)

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Escucha activa

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

4. GESTIÓN DE OBJETIVOS

Resumir lo abordado en la sesión

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Utilización de la Técnica del Sandwich

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Negociación de objetivos

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

1. Elige uno de los aspectos autoevaluados

2. ¿Qué crees que podrías hacer para subir un punto en la nota que te otorgas en él?

3. ¿Puedes planteártelo como objetivo?

4. Redáctalo en formato SMART

CAROL PREFIERE LLAMARSE
CAROLINA

Realizado por:

D. Iñaki Lorente
Psicólogo. Miembro
del consejo asesor
de la Fundación
para la Diabetes

**Consejo Asesor Juvenil
de la Fundación**

Formado por
27 participantes
de entre 13 y 18 años

