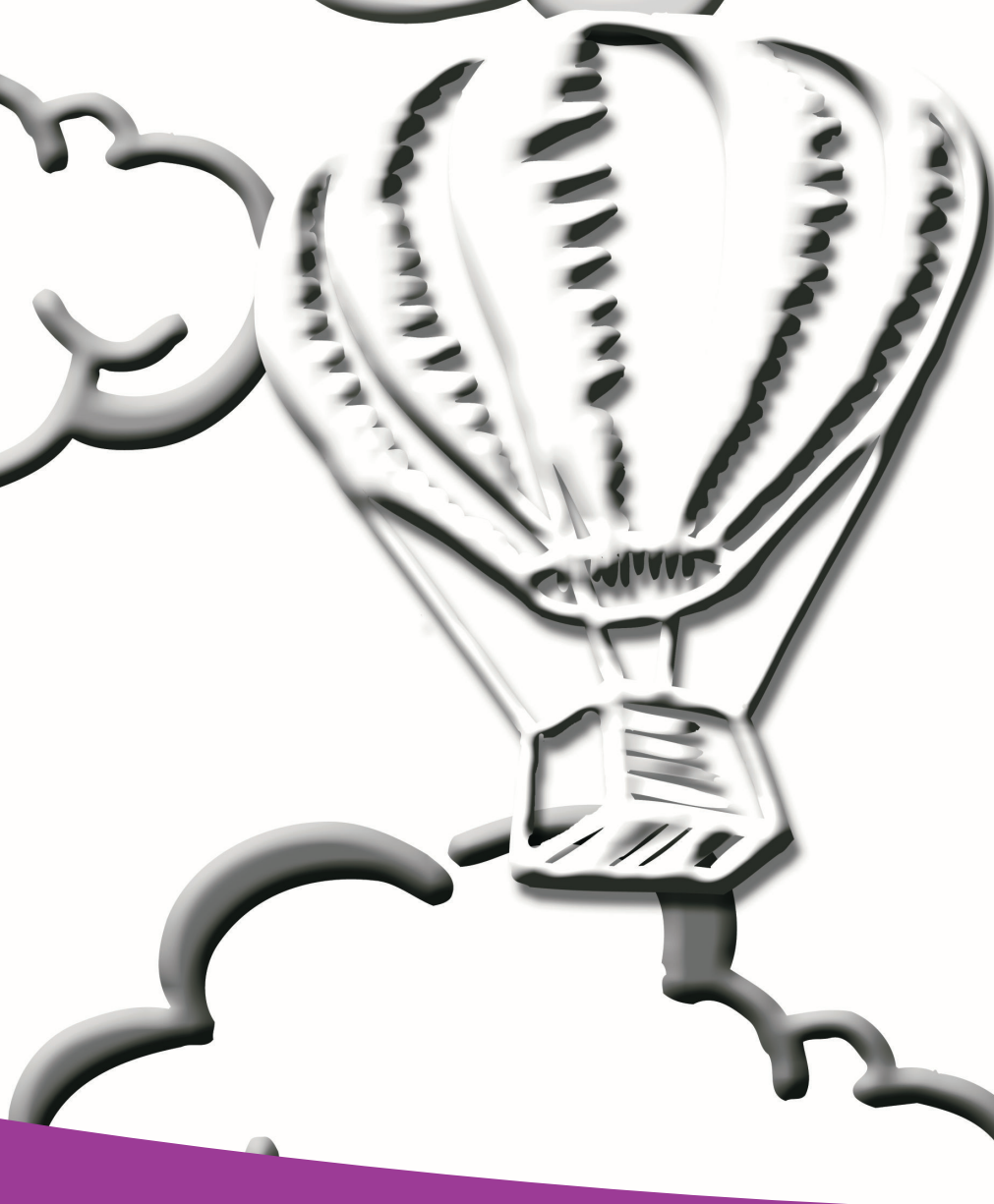


Itinerario de Formación Específica para el Voluntariado de Cáritas



2

La Relación de Ayuda

Empatía, Escucha Activa,
Aceptación incondicional, Asertividad,
Autenticidad, Personalización y Confrontación

I^a reedición:

Cáritas Diocesana de Valencia, 2016.

Programa de Formación

Pl. Cisneros, 5.

46003 VALENCIA

Tel.: 96 391 92 05

Fax: 96 392 52 76

Correo: caritasvalencia@caritas.es

www.caritasvalencia.org

Edita:

Cáritas Diocesana de Valencia, 2012.

Programa de Formación.

Bibliografía empleada:

“Apuntes de Relación de Ayuda”. Editorial: Centro de Humanización de la Salud.

PRESENTACIÓN

La realidad de las personas que atiende Cáritas, muchas veces contiene un sufrimiento difícil de imaginar. Son vidas rotas, truncadas, maltratadas, que han vivido muchas veces en la injusticia más absoluta, en la enfermedad, en el desamor, en el desarraigo... debemos ser conscientes de esto siempre y desde el principio, pues es fundamental abrir la mente y hacer el ejercicio de ocupar el lugar del otro, tratar de imaginar cómo sería mi vida y mis reacciones si hubiera vivido en las mismas condiciones, evidentemente no solo económicas, sino afectivas, emocionales, de educación, de relación.

Es probable que si no hacemos este ejercicio, midamos y tratemos a los acogidos (destinatarios, usuarios, chavales) desde nuestro rasero, desde nuestros parámetros... y es probable que juzguemos de forma errónea. Un encuentro con la persona a la que queremos acompañar implica estar mínimamente capacitados para ayudarla. **¿CÓMO?**



En todos los programas y proyectos de Cáritas subyace la idea de ayudar a las personas a ser autónomas, de conseguir que dejen de necesitar nuestra ayuda, en cierta medida, se trata de “educarlas”. Y para conseguir esto, necesitamos saber manejar un tipo de **herramientas especiales**. Una de ellas es la **Relación de Ayuda**, que implica tener unas actitudes y unas habilidades muy concretas. Vamos a intentar conocerlas y profundizar en ellas a lo largo de este Cuaderno para poder llegar a ser buenos “instrumentos de ayuda” allí donde estemos comprometidos.



Una **RELACIÓN** que entablamos con una persona puede considerarse **de AYUDA** cuando intentamos estimularle y capacitarle para la autoayuda, es decir, cuando le ayudamos a aclararse sobre su propia persona y sus propios problemas, liberarse de ataduras y encontrar recursos para la solución de sus conflictos, activando siempre su propia iniciativa y responsabilidad, no haciendo nosotros lo que él puede hacer por sí mismo.

Éste es el estilo de relación de Cáritas, en el que ayudamos a que la persona resuelva sus problemas, estando a su lado y ofreciéndole alternativas, para que libremente elija y actúe.



De entre las metáforas usadas para representar la relación de ayuda, una de las más expresivas es decir que consiste en «**caminar juntos**». «Caminar juntos» expresa el lado arriesgado y la dimensión de confianza, de pacto y de gratuidad. El que acompaña pone al servicio de la otra persona los recursos de su experiencia sin esconder los límites, la riqueza de la propia competencia sin hacer de ella un absoluto.

¿Qué expectativas tiene la persona necesitada de ayuda?

Lo primero que salta a la vista es que estamos ante una persona que está viviendo una situación de necesidad y de inseguridad, que desea ser comprendida antes que confrontada o iluminada para encontrar alternativas a su problema. La persona necesitada de ayuda se encuentra en una dinámica que se puede sintetizar de la siguiente manera:

1. Está viviendo una situación que le supone una *dificultad* concreta. El presupuesto fundamental en este momento es que nadie mejor que la persona afectada por el problema conoce lo que está viviendo, las implicaciones y los elementos en juego. Él es el protagonista, no el ayudante.
2. La dificultad, el conflicto que está experimentando, genera *sufrimiento*. El ayudante es interpelado desde el sufrimiento concreto que le acarrea la situación conflictiva que está viviendo.
3. El sufrimiento se expresa en diferentes *sentimientos*: inseguridad, miedo, ansiedad, culpabilidad, confusión...



La persona que se encuentra en una dinámica como la que hemos descrito (situación - dificultad - sufrimiento – sentimientos), lo que espera es un proceso de recorrido inverso:



- Espera que el ayudante *comprenda*, ante todo, los *sentimientos* que está viviendo, que acepte su confusión, su incertidumbre, su miedo, su inquietud. La comprensión de los sentimientos, liberándoles de la espontánea connotación moral de la que van —a veces— cargados, aceptándoles incondicionalmente, es requisito indispensable para que la relación de ayuda no sea vivida como moralizante y, por lo mismo, rechazada.
- En segundo lugar, el ayudado espera que el ayudante *participe* de alguna manera del *sufrimiento* que está experimentando, que se ponga en su lugar, con actitud empática, y que vibre con él. El sufrimiento es menor si es compartido. Crece en las tinieblas de la soledad producida por la incomunicación o abandono físico o psicológico. La

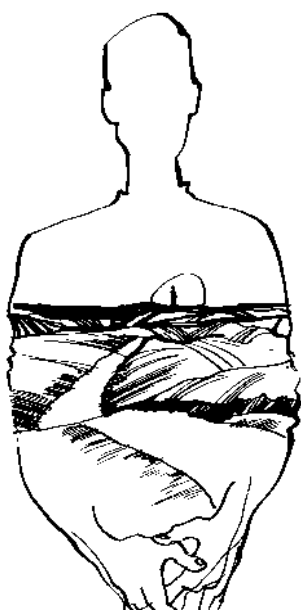
actitud empática llevará entonces a comunicar comprensión para que ésta no se quede en la persona del ayudante, sino que llegue con las habilidades de relación a quien está en situación de necesidad de ayuda.

- En tercer lugar, quien experimenta necesidad de ayuda espera del ayudante que *examine con él las dificultades* y que *busque el sentido de su problema*, sin juzgar. Por algo ha decidido compartirlo, pero no es ésta la perspectiva fundamental o más honda.
- Y, finalmente, la persona necesitada espera que el ayudante la ayude a *buscar pistas vitales* para salir de tal situación, para tomar una decisión o para vivir de otra forma aquello que no tenga visos de solución.

Las actitudes fundamentales y las habilidades o destrezas que hay que poner en juego en la relación de ayuda son la **empatía**, la **aceptación incondicional** (*o consideración positiva del otro*), la **autenticidad**, la **escucha activa**, la **asertividad**, la **personalización** y **confrontación**.

1. CONCEPTO DE EMPATÍA

Para que un diálogo, un encuentro entre personas, una relación, sea de ayuda se requiere, en primer lugar, que en él se dé comprensión. Comprensión no sólo como capacidad de captar el significado de la experiencia ajena, sino también como capacidad de devolver este significado a quien lo vive para que él sienta que realmente está siendo comprendido.



La empatía es una actitud, una disposición interior de la persona que requiere de unas habilidades concretas (de modo especial la **escucha activa** y la **respuesta comprensiva**). Como actitud, como disposición interior, es la fundamental para poder hacer un camino significativo y eficaz con una persona a la que se quiere ayudar.

El significado de la actitud empática es la disposición de una persona de ponerse en la situación existencial de otra, comprender su estado emocional, tomar conciencia íntima de sus sentimientos, meterse en su experiencia y asumir su situación. Esto es empatía. Más que sentir lo mismo que el otro (simpatía), se trata de recepción y comprensión de los estados emotivos. Es como un sexto sentido, una forma de penetrar en el corazón del otro. Es ponerse a sí mismo entre paréntesis momentáneamente, es caminar con los zapatos del otro durante un trozo de camino.

La empatía lleva a la comprensión; pero a una comprensión que no es una inteligencia abstracta de los problemas, sino un conocimiento íntimo y concreto

de las personas nacido del verdadero interés. No es un conocimiento superficial. Es un conocimiento que va más allá de las apariencias y de las manifestaciones de la conducta del otro, más allá de las causas inmediatas, hasta llegar a percibir sus afectos profundos y sus necesidades, aunque no por ello alcance siempre a discernir con claridad las motivaciones profundas. La actitud empática es un proceso que se puede presentar con estas fases:

1. Fase de la identificación.

El ayudante penetra en el campo del otro. La experiencia que el otro está viviendo —y sufriendo— no deja su espíritu indiferente; más bien lo acapara, lo conmueve y lo envuelve. No hace nada para defenderse contra esta irrupción de sentimientos ajenos en su sólida esfera personal. Incluso llega a proyectarse en el otro, a «identificarse con él», como si se dijese a sí mismo: verdaderamente también yo, si fuera él y estuviera en sus circunstancias, sentiría las mismas reacciones, obraría de la misma manera. En el fondo es la fase que mejor describe el arte de «meterse en el pellejo del otro» identificándose con su persona y con su situación. Naturalmente, tal identificación, aunque profunda e intensa, es temporal y actitudinal.

2. Fase de la incorporación y repercusión.

Es un paso más. El otro se describe, en general, superficialmente, pero delata y revela impulsos secretos. También nosotros interiormente estamos hechos así y cuanto el otro dice nos repercute internamente. Es la experiencia del «también yo» (incorporación). Es algo más que la identificación con la experiencia ajena. Mirándome a mí mismo, en el fondo, también a mí me pertenecen elementos semejantes de la experiencia que pretendo comprender, por más lejana que pudiera parecerme a primera vista.

Además, si me autoobservo en la relación, los impulsos del otro despiertan inconscientemente en mí impulsos correspondientes o un conjunto de sentimientos: «no sé qué decir», experimento ansiedad, «vibro con él». Prácticamente la observación del otro se hace observación de uno mismo. Esto permite ser dueño del propio mundo emotivo cuando se hace el esfuerzo de captar el ajeno.

3. Fase de la separación.

Llega el momento de retirarse de la implicación en el plano de los sentimientos y de recurrir al método de la razón, interrumpiendo deliberadamente el proceso de introyección y restableciendo la distancia social y psíquica con serenidad y entereza. Sin esta fase de separación existen graves riesgos de quemarse y vivir el síndrome del «burn-out».

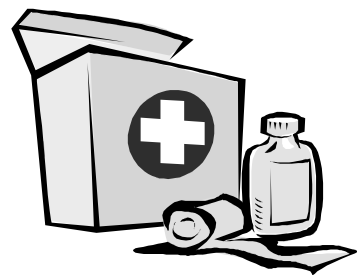
NO hay empatía si no se da separación. Más bien se produciría simpatía o identificación emocional, y empatía significa «*penetración en el mundo de los sentimientos ajenos permaneciendo uno mismo*».

La empatía, por tanto, se centra en lo que el ayudado **vive**, en lo que realmente **comunica** con su lenguaje verbal y no verbal, en la experiencia personal del ayudado, lo cual supone ir más allá de lo que el ayudado **dice** y no entrar excesivamente en el terreno de la interpretación (lo que el ayudado parece «**revelar**»). Supone hacer un esfuerzo por identificar **hechos y sentimientos** y hacer una especial atención a los sentimientos, que es el modo más personal de vivir la propia situación, el propio problema.

1.1 Efectos de la empatía sobre el ayudado

Cuando una persona se siente comprendida de manera correcta y sensible, desarrolla un conjunto de actitudes promotoras de crecimiento en relación a sí misma.

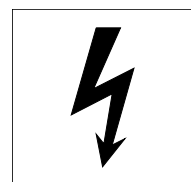
- Favorece el dinamismo psíquico y el desarrollo constructivo de la personalidad.
- Intensifica el diálogo crítico con sus propias vivencias.
- Alivia la carga afectiva al exteriorizarla.
- Favorece la aceptación de sí mismo.
- Se despoja de las apariencias y las máscaras.



Algunos presentan la ventaja de haber pasado por una situación semejante a la del ayudado para comprenderle. Sin embargo, si bien esto puede ser así, es necesario que el ayudante ponga su experiencia entre paréntesis y evite todo tipo de proyección. En otras palabras, el «te comprendo perfectamente porque a mí me ha pasado lo mismo», puede ser una expresión vacía. La actitud del ayudante sería: *“te comprendo porque veo las cosas desde tu punto de vista y mi experiencia, semejante a la tuya, me permite, (sin proyectar), hacerme cargo de lo que tú manifiestas que significa ahora esto para ti”*.

1.2 Dificultades de la empatía

- La empatía exige la capacidad de «meterse en el punto de vista del otro», poniendo entre paréntesis, aunque sólo sea temporalmente, las propias opiniones, creencias, gustos... Para alcanzar este objetivo es necesaria una disciplina, un sentido del límite y respeto de la diversidad. Esta disposición va contra la inclinación más natural que consiste en tender a tranquilizar, a dar consejos, a proponer soluciones inmediatas.



Es más fácil juzgar e interpretar que comunicar comprensión entrando en el mundo personal y único del ayudado.

- Otra dificultad de la empatía es que si realmente el ayudante se mete en el mundo interior del ayudado, su propia persona queda afectada, se encuentra con **la propia vulnerabilidad**. El mayor desafío de la empatía lo constituye el hecho de que hace vulnerables a los que la practican y susceptibles de verse heridos por la vivencia del interlocutor.

El ayudante es un potencial necesitado de ayuda que puede descubrir su condición en el contacto con el sufrimiento del otro o bien ha sido ayudado en otros momentos y quizás no haya curado bien sus propias heridas, por lo que se «despiertan» en el contacto con la vulnerabilidad del ayudado y aparece la necesidad de usar «máscaras» de protección en la relación.

- Una dificultad más para poner en práctica la relación empática consiste en no conseguir calibrar bien el grado de implicación emotiva, de modo que, del comprender al otro *como si fuera el otro*, se pasa a la simpatía, es decir, a la identificación emocional, a hacer propios los sentimientos del ayudado y experimentar lo mismo que él. En el fondo es una dificultad que consiste en no saber vivir bien la separación emotiva o no saber mantener la distancia afectiva que permite una mayor objetividad. Si esta dificultad es vivida intensamente, es fácil caer en el síndrome del «burn-out».

2. LA ESCUCHA ACTIVA

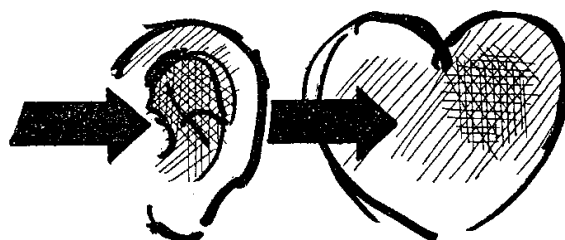
¿Qué significa escuchar?

Podría parecer absurdo preguntarse qué significa escuchar. Y sin embargo no lo es, porque verdaderamente no es fácil.

Una escucha auténtica presupone que se haya pasado, de alguna forma, a través del desierto, asumiendo la distancia infinita que separa a una persona de otra. Más aún, la escucha tiene lugar en el desierto, porque tal distancia no será nunca abolida, a pesar de todo posible relámpago de reciprocidad de las conciencias. La escucha plena revela su lado benéfico no sólo para el que es escuchado, sino también para el agente que lo ejerce. Escuchando al otro, él se abre a la propia realidad humana en plenitud, incluida su inevitable parte de sombra.



Escuchar significa mucho más que oír. Significa poner atención para oír. Significa, sobre todo, querer comprender, teniendo presente la imposibilidad de penetrar en una secuencia de signos fijos como son las palabras. Escuchar supone tener en cuenta que hay un mundo más grande detrás de las palabras y por tanto es querer penetrar en su opacidad, a veces no tomando las palabras como tales, sino el significado que creemos que tienen para las personas que las pronuncian.



Escuchar es centrarse en el otro. Pero centrarse en el otro es difícil en el diálogo; se consigue haciendo un esfuerzo. Supone hacer callar al conjunto de voces que murmuran dentro de nosotros y que se llaman recuerdos, remordimientos, alegrías, preocupaciones, sentimientos diferentes. Voces interiores que emergen queriendo dialogar con la conciencia porque tienen derecho de ciudadanía y de audiencia, voces que evocan cuanto el interlocutor presenta.

Escuchar supone un cierto «vacío de sí», de las cosas propias y de los prejuicios (aceptándolos se puede neutralizar su fuerza negativa). Escuchar es «hospedar» sin condiciones y sin ceder nuestro «estar de acuerdo» a bajo precio (pasividad).

Escuchar es, entonces, acoger las expresiones de la vida del otro, es leer las páginas del libro de la vida de la persona que nos las enseña con confianza si nosotros nos situamos con atención ante ella, con respeto y modestia. Todo esto tiene una aplicación a la relación de ayuda, en la cual el ayudado se encuentra en una situación de especial necesidad de ser escuchado.



La escucha activa es piedra angular sobre la que se basan todas las respuestas generadoras de ayuda, la escucha es una de las “caricias positivas” más apreciadas por la gente. En efecto, cuando uno se siente escuchado, tiene la cálida percepción de tener valor a los ojos del interlocutor».

2.1 ¿Cómo se escucha activamente?

Se escucha, ante todo, *con toda la persona*. Ya Zenón de Elea decía hace 25 siglos: «*Nos han sido dadas dos orejas, pero sólo una boca para que podamos oír más y hablar menos*»

Una especial importancia la tiene la *mirada*, que es verdaderamente elocuente. La mirada está en estrecha relación con los sentimientos. Con ella se puede destruir a una persona o se la puede ayudar a construir; se puede hacer enfermar a una persona o se la puede curar dándole serenidad y confortándola con confianza; se puede expresar odio y amor, puede decir todo y puede no decir nada. Con frecuencia, el primer bien precioso que se le puede ofrecer a una persona es una mirada distinta.



La escucha activa en muchas ocasiones se manifiesta mediante monosílabos o interjecciones (*ah, sí, um, etc.*) que nos hacen estar presentes en el diálogo. Sin interrumpir la exposición del otro, sino respetándole y dejándole hablar, respetando incluso el silencio, escuchando también el silencio, que nos puede hablar de la profundidad de cuanto está diciendo el otro, de sus dudas, de sus inseguridades, de su malestar, de su miedo. El silencio nos puede revelar el embarazo que se siente ante ciertos conflictos personales que quizá se quieren contar y no se encuentra la energía suficiente. Respetar el silencio en el diálogo significa escucharle y ponerle en el centro del interés.



Se escucha haciendo silencio dentro de uno mismo, evitando todo juicio sobre el otro y sobre lo que dice, evitando dejarse llevar por prejuicios, liberándose de la obsesión de sí mismos y haciendo espacio al otro. Evitando las distracciones y atentos al paralenguaje, es decir, al tono de voz, las pausas, la velocidad... Se escucha con los oídos atentos a los sentimientos.

2.2 ¿Por qué ayuda/sana la escucha?

El que escucha con el corazón, se convierte en instrumento de curación, porque da espacio a los otros para abrirse con creciente confianza y libertad y les permite sentirse comprendidos y afirmados. Ayudar a curarse no significa sólo suministrar fármacos, sino también, cuando es necesario, ayudar a reinventarse a sí mismo, a ser protagonista de la propia «película», no cayendo en la tentación de la renuncia o de actitudes pasivas. Por eso, la palabra de una persona que se hace amiga es medicina, como dice el Eclesiástico: *«El amigo fiel es remedio para la vida»* (Si 6,16).



Para una persona en crisis, marginada, en conflicto, verbalizar un problema, un conflicto, es ya dar un paso en la aclaración de la propia situación y conlleva en el ayudado la agradable sensación de acogida y hospitalidad.

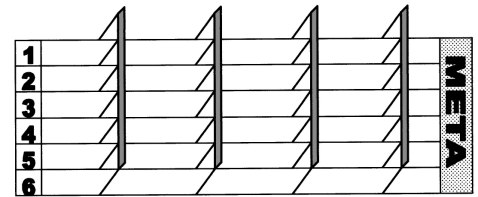
La conversación de ayuda supone un cierto hospedaje emotivo: el que sufre encuentra en el que le escucha un hospedaje, un «templo», alguien en el que vivir. Dar a alguien la posibilidad de hablar es concederle la posibilidad de reducir la angustia que a veces puede parecer que ahoga.

Hablar, entonces, supone un drenaje emotivo de cuyo beneficio es fácil percatarse: *«Me he quitado un peso de encima», «me siento más ligero», «desde hace tiempo tenía necesidad de decir que...»*. En muchas ocasiones, el calor humano manifestado mediante la atención y la escucha es la única medicina que necesita alguien para curar.



2.3 Obstáculos para la escucha

Escuchar activamente no es fácil. Existen numerosos impedimentos que dificultan el ejercicio de una escucha activa. La resistencia a la escucha, en el fondo, es una forma confusa de saber los peligros que se presentan si nos abrimos de verdad, porque la verdadera escucha reside más en el corazón del ser humano que en las circunstancias.



Pero existen numerosos obstáculos para la escucha, desde los propios del ambiente físico (ruidos, formas físicas, etc.), hasta los del área emocional (los sentimientos del ayudante o los «contagiados» por el ayudado), y los del área cognitiva o mental (prejuicios morales, culturales, primeras impresiones, etc).

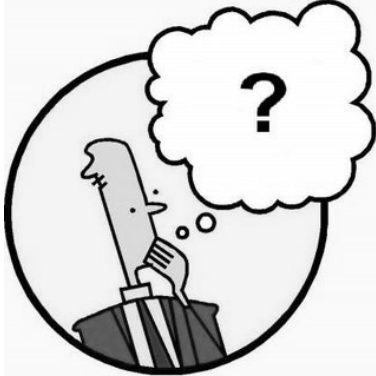
Detenemos nuestra atención en algunos:

- El obstáculo de la ansiedad, que tiene lugar siempre que el ayudante está preocupado por sí mismo, por cómo es recibido y por cómo tiene que responder y quizá también por el miedo a que el otro despierte en él alguna de sus zonas capaces de «sangrar» porque están heridas.
- El obstáculo de la superficialidad, manifestado sobre todo en la dificultad a pararse en los sentimientos de los demás. Se tiende a generalizar o a huir de los temas más comprometidos a nivel emotivo. No se personaliza la conversación.
- La tendencia a juzgar, a imponer inmediatamente las propias ideas y decir lo que es justo y lo que no lo es. Es propio de quien dirige su mirada inmediatamente a normas o esquemas personales, a sus ideas religiosas, políticas, éticas, etc., en lugar de centrarse en cuanto la otra persona expone.
- La impaciencia, la impulsividad que lleva a algunos a no permitir que el otro se exprese, que termine a su ritmo sus frases. Job, el hombre sufriente de siempre, les dice a sus amigos, que intentan ayudarlo en el diálogo: *«Tened paciencia mientras hablo yo, cuando haya hablado, os podréis burlar»* (Job 21, 2).
- El obstáculo de la pasividad, experimentado por aquellos que tienden a dar siempre la razón al ayudado por el hecho de serlo y faltos por tanto de una capacidad de intervención activa y confrontadora en el momento oportuno.
- La tendencia a predicar, a proponer en seguida pequeños «sermones» que deberían dar razón de lo que el otro está experimentando, según el propio criterio. Job les dice a sus amigos, cansado de escuchar sus discursos: *“¿Hasta cuándo afligiréis mi alma y a palabras me acribillaréis?”* (Job 18, 2).



3. LA RESPUESTA EN EL DIÁLOGO DE RELACIÓN DE AYUDA: LA RESPUESTA EMPÁTICA

En la relación de ayuda, con frecuencia existe la tendencia a responder queriendo resolver los problemas del otro, pero no es ésta la finalidad única de una conversación



que quiera ser de ayuda. Se trata, más bien, de buscar juntos, de razonar juntos, de comprender juntos, de contrastar las distintas posibilidades, de ayudar a descubrir los recursos que se pueden movilizar. Hay situaciones, no obstante, ante las que no se puede más que callar.

En cualquier caso, la experiencia de relación con personas excluidas o en crisis, nos dice que no son las palabras altisonantes las que ayudan a superar las dificultades o a vencer el miedo, sino las palabras simples, pronunciadas a media voz, con los ojos fijos en el otro, a veces entre largos silencios, reconociendo la dureza de la vida y las serias dificultades que presenta. Son las palabras sencillas las que ayudan, pero a veces son las más difíciles de pronunciar porque nos parecen demasiado simples.



Para poner en práctica la actitud empática, es necesario que se traduzca en escucha activa y que a ésta le corresponda un modo de responder que consiga comunicar comprensión.

El arte está en conseguir comunicar comprensión, es decir, construir una respuesta de manera sencilla, centrada en la persona del ayudado, que le permita experimentar que lo que está viviendo es precisamente lo que el ayudante está comprendiendo y no otra cosa.

Cuando esto se da, el diálogo avanza, progresa sobre todo hacia un análisis y hacia una comprensión de cuantos elementos están en juego en medio de la dificultad.

Pueden darse distintos tipos de respuesta espontánea en el diálogo de relación de ayuda. La clasificación refleja diferentes tendencias existentes en cuantos pretenden ayudar a los demás, y reta a éstos a aumentar la capacidad de introducir en su estilo de relación de ayuda abundantes respuestas empáticas para favorecer el «*caminar juntos*» dando el protagonismo al ayudado.

3.1 Tipos de respuesta espontánea

Existen ciertos tipos de respuesta que dejan mucho que desear si son las únicas que se utilizan, y si no son compaginadas con respuestas que transmitan directamente comprensión y empatía.

Respuesta de valoración o juicio moral

Consiste en expresar la propia opinión en cuanto al mérito, la utilidad o moralidad de cuanto el ayudado comunica. De forma más o menos directiva se le indica al ayudado cómo debería comportarse. El que ayuda relaciona, pues, la situación expuesta con valores morales considerados válidos para él mismo. Este tipo de respuesta puede hacer sentirse al otro en desigualdad moral, en inferioridad, y producir sentimientos de inhibición, culpa, rebelión, disimulo o angustia.

Respuesta interpretativa

Al usarla, el ayudante pone el acento en un aspecto del conjunto de los mensajes recibidos y lo interpreta a partir de la propia teoría, indicando cómo debería ser considerado dicho aspecto. Este tipo de respuesta produce la sensación de haber sido mal entendido y puede provocar desinterés, irritación o resistencia al ver que su experiencia es leída con criterios distintos a los propios.

Respuesta de apoyo-consuelo

El ayudante intenta animar haciendo alusión a una experiencia común o minimizando la importancia de la situación invitando a desdramatizar. Es una actitud materna o paternalista que favorece en el ayudado la regresión y la dependencia o bien el rechazo al ser tratado con piedad.

Tiende a minimizar su reacción presentándola como desproporcionada al problema o injustificada. Se intenta animar, pero todo se queda en una solidaridad emocional o en palabras optimistas pronunciadas sin demasiada convicción. Una respuesta de este tipo para el caso propuesto podría ser: *«No te preocupes. Es mejor no pensar en eso ahora»*.

Respuesta de tipo «solución del problema»

Consiste en proponer al otro una idea o resolución para salir inmediatamente de la situación, indicándole el método, el camino, dándole consejos de carácter definitivo que pondrían fin a su problema y, quizás, también a la conversación. Muchas veces, pues, no es una solución responsable del sujeto y, por tanto, no le satisface, o bien le crea una especie de obligación a adoptarla.

Respuesta empática

La actitud de comprensión empática se concreta inicialmente mediante la escucha activa. Se comunica también mediante la reformulación de cuanto el ayudante ha comprendido de lo que el otro está viviendo y comunica para verificar que ha sido recibido y entendido bien. Esto tiene importancia especialmente cuando lo que nos comunica el otro es su experiencia interior, sus sentimientos. La respuesta de tipo empático es, probablemente, la menos natural y la menos espontánea de las respuestas indicadas.

Al que no tiene experiencia, le puede parecer inútil o perjudicial o inadecuada para continuar el diálogo. Pero analizándolo bien, la respuesta empática es el resultado de un proceso activo que requiere una gran atención. Supone concentrarse intensamente en el ayudado, en lo que dice y en lo que no dice, poniéndose en su lugar para ver las cosas desde su punto de vista.

La reformulación es una técnica concreta que permite construir respuestas que, nacidas de la verdadera actitud empática, favorezcan la comunicación de la comprensión. La reformulación es una destreza que consiste en captar lo que el otro expresa, tanto verbal como no verbalmente y presentárselo con claridad, como si usase un espejo en el que el interlocutor se ve reflejado. Este tipo de intervención garantiza al otro que el ayudante participa de su experiencia y que está comprometido en pensar con él, no sólo en él.

La reformulación y la verbalización de los sentimientos percibidos son las respuestas más útiles, porque permiten tomar conciencia de que se es comprendido de la manera como se comunica la propia experiencia. Además la técnica de responder empáticamente puede provocar en un primer momento un cierto descontento porque el ayudado puede alimentar fantasías mágico-infantiles sobre la figura del ayudante, dotándolo de propiedades de omnipotencia salvadora.

La dinámica de la escucha activa va llevando al sujeto a la convicción de que debe ser él el responsable del proceso total de la comunicación, de las propias decisiones y de su vida entera. Además, la reformulación da a la persona la certeza de ser comprendido más a fondo. Esta constatación da la seguridad de ser capaz de expresar también estados de ánimo poco claros para ella misma y eso le invita a explorar cada vez más profundamente su propio mundo interior.

Son significativas y elocuentes las palabras de una persona necesitada de escucha que se expresa en estos términos:

«Cuando te pido que me escuches y tú empiezas a darme consejos, no has hecho lo que te he pedido. Cuando te pido que me escuches y tú empiezas a decirme por qué no tendría que sentirme así, no respetas mis sentimientos. Cuando te pido que me escuches y tú sientes el deber de hacer algo para resolver mi problema, no respondes a mis necesidades. ¡Escúchame! Todo lo que te pido es que me escuches, no que hables, o que hagas. Sólo que me escuches. Aconsejar es fácil. Pero yo no soy un incapaz. Quizás esté desanimado o en dificultad, pero no soy un inútil. Cuando tú haces por mí lo que yo mismo podría hacer y no necesito, no haces más que contribuir a mi inseguridad. Pero cuando aceptas, simplemente, que lo que siento me pertenece, aunque sea irracional, entonces no tengo que intentar hacértelo entender, sino empezar a descubrir lo que hay dentro de mí».



Naturalmente, ser escuchado no es la única necesidad del hombre en crisis. Necesita también recibir respuestas y ser confrontado, iluminado, acompañado a tomar en consideración otras alternativas, etc. Pero para responder empáticamente es necesario primero escuchar con atención y activamente.



Más exactamente, la reformulación consiste en devolver al ayudado, con palabras o gestos propios, personales, cuanto se ha comprendido de aquello que el ayudado está viviendo y ha comunicado, de aquello que ha dicho y de lo que no ha dicho, pero ha transmitido con su persona, de lo que el ayudante comprende que está habitando en el interior del otro (ideas, sentimientos, reacciones...). En una palabra, significa comunicar comprensión.



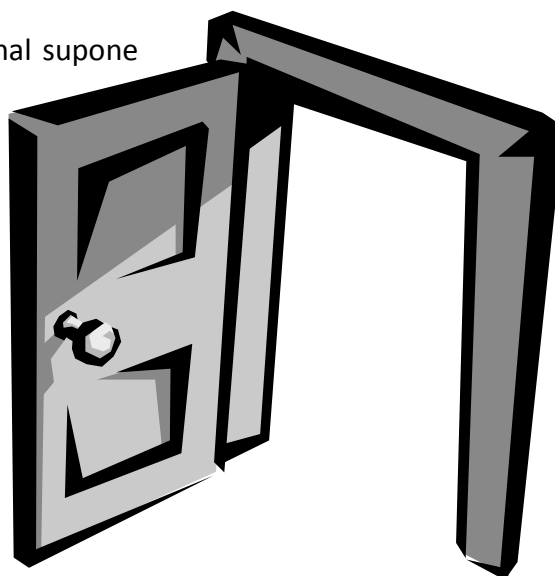
1. ¿Qué es lo más significativo que subrayarías de cada uno de los tres apartados anteriores? Señala las ideas clave con las que te quedas para orientarte en tu labor de compromiso social.
2. ¿Cómo te ves a ti mismo en cuanto a la empatía y la escucha activa? ¿Qué retos, oportunidades o interrogantes te plantea?
3. ¿Qué dudas o preguntas querrías hacer a personas que ya tienen experiencia de largo tiempo en esta herramienta de la relación de ayuda?

4. LA ACEPTACIÓN INCONDICIONAL EN LA RELACIÓN DE AYUDA

Hemos presentado hasta aquí la actitud empática y algunas habilidades o destrezas para la relación de ayuda. Otra actitud fundamental para la relación de ayuda es la **aceptación incondicional o consideración positiva de la persona**. Significa aceptar sin condiciones todo el presente, el pasado y el futuro de la persona, de su modo de expresarse y de vivir, sin reservas y sin juicios de valor. Es una necesidad sentida por toda persona en cualquier interrelación profunda, pero sobre todo por quien tiene necesidad de ayuda y establece una relación en la que se espera la modificación de algo en la propia persona, en la propia vida. No se trata de calor afectivo como simple sentimentalismo, cordialidad o amistad, sino bondad e interés por la propia persona más allá de sus errores pasados o presentes.

La consideración positiva o aceptación incondicional supone fiarse del otro, de sus recursos para afrontar su situación, de su capacidad de desear el bien y de decidir en consecuencia, aún a riesgo de equivocarse. Supone aceptar incondicionalmente la decisión del otro y su misma persona.

Se trata de que quien ofrece la ayuda descubra a la persona como valiosa, que capte sus potencialidades y deposite en él una fe incondicional, cualquiera que sea su estado actual. Cuando la persona que necesita la ayuda percibe esta actitud, se siente en una atmósfera de seguridad, aprende a ser ella misma sin disimulos ni disfraces, puesto que se le respeta y valora independientemente de lo que haga.



Para evitar una falsa interpretación de lo que significa aceptación incondicional hemos de precisar que la aceptación de un comportamiento negativo, incluso antisocial o destructivo, no requiere la aceptación de tal comportamiento como bueno o deseable, sino simplemente como natural, normal y esperable dadas las circunstancias y las percepciones de la persona que necesita la ayuda.

No es fácil ejercer tal actitud porque supone una gran atención a la experiencia única de la persona, a sus sentimientos y a sus sufrimientos. La confianza dada a la persona, sin embargo, ayuda a vencer el miedo y las barreras, libera, armoniza e ilumina a la persona. La aceptación incondicional se abstiene de juzgar; sencillamente no se está lo suficientemente maduro para entablar una verdadera relación si no caigo en la cuenta de que no puedo juzgar acerca de la intención o motivación de la otra persona. Debo ser lo suficientemente humilde y sensato como para respetar la complejidad y misterio de todo ser humano.

De esta forma, quien se siente aceptado incondicionalmente camina hacia la autoaceptación. La persona que comprueba que el otro no se asusta, ni juzga ante lo que ella siente, empieza a aceptarse y a profundizar en su propio mundo de manera más auténtica, donde podrá encontrarse con su ser más íntimo desde el cual podrá entrar en relación sana con lo más íntimo de sí y con los demás.

Aceptando incondicionalmente incluso a los que manifiestamente se equivocan, quizás se logre más eficazmente que cambien de vida. Quizás resulte particularmente difícil ejercer esta actitud de aceptación incondicional y consideración positiva con algunas personas que tienen un pasado lleno de elementos que muestran la otra cara del ser humano: la capacidad de equivocarse, de elegir un camino que no puede llevar a la libertad, o bien la imposibilidad de superar ciertos límites de la propia condición o ciertos elementos de la propia personalidad. Una tendencia espontánea nos lleva a rechazar a los que se presentan “distintos”. Nuestra propuesta es contraria, si se quiere, a la más espontánea y natural.



La consideración positiva de la otra persona no cae en el error de la ingenuidad. Reconociendo el mal que experimenta en ciertos comportamientos y la posibilidad, pues, de equivocarse, respeta al máximo la dignidad de cada persona concreta. Esta actitud se traduce en las siguientes **disposiciones interiores y efectivas por parte de quien ofrece la ayuda** y el acompañamiento a otras personas:

1. Se pone a favor de la persona en cuanto que ésta tiene en sí la potencialidad y los recursos para hacerse “más humana” de lo que lo es en el presente.
2. Se compromete trabajando por el individuo, dedicando tiempo y capacidades personales en los encuentros porque éstos suponen una ayuda efectiva para la persona.
3. Considera al individuo en su singularidad y su unicidad, lo cual comporta una promoción de su persona en cuanto tiene de valor en sí misma y debe favorecer una línea de desarrollo que sea propia de la persona, no una reproducción del que ofrece la ayuda.
4. Promueve en el individuo la libertad al tomar decisiones con sentido de responsabilidad.
5. Evita todo tipo de juicio condenatorio en relación a la persona.

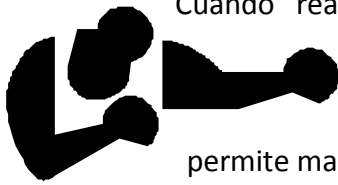
5. LA ASERTIVIDAD

Para que la relación de ayuda sea eficaz, es necesario un conjunto de habilidades que permitan desenvolverse con soltura en la relación, de manera especial manejando el propio estado emotivo, acogiendo los sentimientos ajenos y respetando los derechos que tiene a experimentarlos.

En la relación de ayuda no es infrecuente el caso de que un ayudado, de manera más o menos directa, nos critique, se lamente de nosotros, nos reprenda por algo que hemos hecho, pretenda demasiado de nosotros, nos interrumpa de forma inadecuada. Estos fenómenos se verifican con mayor



frecuencia en las situaciones relacionales ordinarias. En todo caso, la relación con el ayudado produce sentimientos en nosotros. Ante tal circunstancia, podríamos reaccionar *defendiéndonos* («No es por mi culpa. He hecho lo mejor que sabía»), o atacando («Di lo que quieras. ¿Qué tendría que hacer yo cuando tú...?»).



Cuando reaccionamos defendiéndonos somos pasivos o remisivos. Cuando atacamos, resultamos agresivos. Existe, sin embargo, una tercera alternativa, y es la de ser asertivo. Ser asertivo es poseer la habilidad social de comunicación que nos permite manejar nuestros sentimientos sin dejarnos conducir por ellos en el comportamiento, sino afirmándonos por encima de ellos.



Nuestro comportamiento es asertivo cuando hacemos respetar nuestros derechos de una forma que no viola los derechos del otro, es decir, cuando expresamos de manera honesta y abierta nuestros puntos de vista, y al mismo tiempo manifestamos que entendemos la posición del otro.

Un típico comportamiento remisivo o pasivo da largas justificaciones y explicaciones, empujándose y al mismo tiempo adaptándose a las exigencias y a los puntos de vista del otro. Un comportamiento agresivo afirma los propios derechos de una forma que viola los derechos del otro.

Si adoptamos un comportamiento agresivo o remisivo es porque los dos parecen tener las mismas ventajas: el comportamiento agresivo parece vencedor porque nos facilita lo que queremos (poder, posibilidad de desahogo); el comportamiento remisivo puede apagar el conflicto evitándolo (nos evita las ansias de confrontación y los sentidos de culpa que podrían nacer de la convicción de haber irritado a alguien). Tanto en el comportamiento agresivo como en el remisivo hay ventajas: no tenemos incentivos para modificarlos mientras no encontremos un nuevo comportamiento (el asertivo) que demuestre que posee mayores ventajas.



La asertividad tiene la ventaja de que genera la afirmación propia y la de aquél con quien nos relacionamos, hace que los demás se sientan más a gusto con nosotros porque somos más transparentes al comunicar los sentimientos y pensamientos, aumenta la confianza en sí mismo y en los demás reduciendo las posibilidades de agresividad y sumisión, aumenta el autocontrol de las emociones y de las reacciones.

Las personas asertivas con frecuencia se expresan de esta manera: *Yo pienso... Yo creo... Me gustaría... Yo quiero... Necesito... Según mi experiencia... Mi opinión es... A mi parecer...*, evitando expresiones como *Tú debes... Tú eres...*

Ser lo más asertivos posible no depende sólo del aprendizaje de algunas técnicas, sino más bien del nivel de autoestima que hemos adquirido. Si éste es bajo, o nos sentimos inferiores (y de ahí la remisividad) o tendemos a *humillar* a los demás (de ahí la agresividad), considerados como competidores peligrosos.

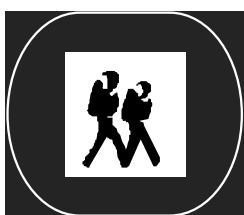
La persona asertiva, pues, tiene estas características:

1. Se siente libre para manifestarse, ya sea mediante palabras y/o mediante actos. Más o menos viene a decir: *«éste soy yo y esto es lo que yo siento, pienso, quiero»*.
2. Puede comunicarse con personas de todos los niveles —amigos, extraños y familiares— y esta comunicación es siempre abierta, directa, franca y adecuada.
3. Tiene orientación activa en la vida. Va tras lo que quiere. Y en contraste con la persona pasiva, que aguarda a que las cosas sucedan, intenta hacer que sucedan las cosas.
4. Actúa de un modo que juzga respetable. Al comprender que no siempre puede ganar, acepta sus limitaciones. Sin embargo, siempre lo intenta con todas sus fuerzas, de modo que, ya gane, pierda o empate, conserva su propio respeto.
5. Sabe controlarse y no deja que los otros le controlen.
6. Distingue sus derechos legítimos, los defiende e impide que le sean usurpados, pero también reconoce los derechos de los demás y el respeto de los mismos.
7. Expresa sus sentimientos, ya sean de cólera o de ternura.
8. No manipula con su conducta. La asertividad consiste en profundizar la experiencia y la expresión de la humanidad, no en convertirse en un artista del engaño.
9. Sabe decir que no cuando quiere decir que no porque conoce las consecuencias de no saber decir que no:
 - Lleva a sentirse abrumado al hacer cosas que no desea o no puede, o no tiene energía.
 - Permite que los demás le exploten y crece el resentimiento.
 - Contribuye a la falta de comunicación con los demás (pues dice sí cuando quiere decir no).

Ser asertivos en la relación de ayuda, en conclusión, permitirá manejar los propios sentimientos en las situaciones de mayor dificultad y conflicto. Algunos autores hablan también de *asertividad empática*, que se traduciría, ante una persona que nos manifiesta su rabia o nos falta al respeto, diciendo algo así como: *«parece que estás muy enfadado hoy, pero creo que ese enfado viene de otras personas y yo no soy responsable de ello ni me gusta pagarlo»*.

6. LA DESTREZA DE PERSONALIZAR, LA CONFRONTACIÓN Y LA RELACIÓN DE AYUDA COMO PROCESO

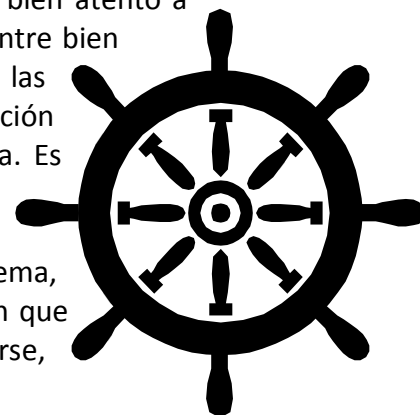
Hasta ahora hemos presentado la actitud de la empatía, la de la aceptación incondicional o consideración positiva, las destrezas de escuchar activamente, el modo de responder empáticamente y la asertividad. Caminando en el proceso de la relación de ayuda, otras destrezas importantes son las de personalizar en el diálogo, concretar, ser específico y la confrontación.



Hasta ahora, las destrezas presentadas favorecen sobre todo la primera fase de la relación de ayuda, de carácter descendente, en cuanto que permite al ayudado ser acompañado en el proceso de autoexploración de su verdadera dificultad para ser más dueño de ella.

6.1 La destreza de personalizar

Ahora bien, si el proceso pretende responsabilizar al ayudado de su integración, de sus decisiones, de su vida misma, es necesario que el ayudante esté bien atento a evitar toda generalización o racionalización y que el diálogo se centre bien en la persona del ayudado, en sus recursos para afrontar las dificultades y en activarlos. Mediante la destreza de la personalización lo que se pretende es que el ayudado posea su propio problema. Es decir, que no lo vea como algo ajeno a sí mismo o algo debido meramente a circunstancias ambientales y externas, fuera de su control, sino que analice su grado de responsabilidad en el problema, su control sobre él, su propia capacidad y, finalmente, el grado en que desea, de forma realista, superarlo. Estamos, como puede verse, avanzando en el proceso.



Personalizar el problema consiste en formular respuestas que expresen las conductas deficitarias por parte del ayudado. De este modo se contribuye a que entienda aquello que puede y no puede hacer, qué ha hecho o no ha hecho y qué le ha llevado a la situación presente. Respondería a la pregunta implícita: *“¿Cómo está el ayudado contribuyendo al problema?”*. En ocasiones una sencilla confrontación de las posibles discrepancias existentes en él, puede ayudar a esta personalización del problema. También, durante este proceso, habrá que ver cómo se siente el ayudado ahora que conoce sus posibles fallos.

Una vez que ha personalizado su problema, habrá que acompañarle para que por sí mismo busque caminos de solución a su situación.

Ayudar en la conversación a focalizar, a resumir en una frase o en una palabra lo que el ayudado haya podido expresar largamente o de forma difusa, así como preguntar sobre el significado que lo que expone tiene para él, son formas de poner en práctica la destreza de personalizar.

6.2 La confrontación

La confrontación está en estrecha relación con la destreza de responder y con la de personalizar. Se trata de plantearse la pregunta: ¿Qué hacemos ahora con el problema que hemos explorado y comprendido? La respuesta a este interrogante se desarrolla a lo largo de las tres dimensiones siguientes:

1. Consideración de las diversas alternativas ofrecidas a la persona en su problema concreto.
2. Consideración de las ventajas e inconvenientes a corto y largo plazo de cada una de dichas alternativas.
3. Decisión de dar los primeros pasos para poner en práctica la alternativa de acción tomada.

La confrontación significa, pues, ayudar a descubrir los recursos internos y externos para afrontar una situación de sufrimiento, de exclusión, para afrontar las dificultades o conflictos que se viven.

La confrontación es una llamada a la propia responsabilidad de la persona ayudada. Se requiere concreción y personalización en esta etapa avanzada de la relación de ayuda que sólo puede verificarse cuando se ha transmitido comprensión, cuando se ha explorado verdaderamente el problema. Una confrontación sin comprensión cae en el moralismo.



Distintos tipos de confrontación:

- La confrontación del ayudado con su experiencia para acompañarle a ver las posibles contradicciones entre su ser y su querer ser, o entre su manera de definirse teóricamente y sus comportamientos reales, o las contradicciones entre la percepción que tiene de sí y la que se hace el ayudante.
- La confrontación del ayudado con sus cualidades y recursos no utilizados o utilizados sólo parcialmente.
- La confrontación del ayudado con sus debilidades.
- La incitación a la acción para provocar la reacción activa ante las dificultades.

Una buena confrontación debe cumplir una serie de condiciones para que no sea un juicio y pueda tener eficacia en el ayudado. Entre las condiciones que podemos citar:

- Debe darse una vez establecido un buen clima de confianza.
- Debe ser específica, evitando hablar en términos generales.
- No debe atenerse a una descripción inapropiada del comportamiento, sino ir acompañada de un esfuerzo por buscar la manera de superarlos.

- Debe ser propuesta, nunca impuesta; debe darse en el momento oportuno y ser apropiada.
- No debe entorpecer otras prioridades en el proceso de relación de ayuda.
- Debe emanar de una voluntad auténtica de ayudar y no de un deseo de descargar sobre él nuestras propias tensiones o agresividades.
- Debe ser directa y respetuosa.
- Debe ir acompañada de respeto a la libertad y responsabilidad del otro.
- Debe suponer un compromiso auténtico y primario con el crecimiento de la persona.
- La confrontación no tiene sentido si no en el marco de una intensa y profunda comprensión de la persona confrontada.

7. LA AUTENTICIDAD EN LA RELACIÓN DE AYUDA

La tercera actitud fundamental es la autenticidad o congruencia. Las otras dos son la empatía y la aceptación incondicional o consideración positiva. No tendría sentido un proceso de relación que quisiera ser de ayuda si no estuviera basado en esta disposición del ayudante, que consiste en la coherencia entre lo que el ayudante es, piensa, siente, lo que vive y lo que expresa.

Es la capacidad de ser él mismo en la relación, sin máscaras. La autenticidad, genuinidad o congruencia es más que la sinceridad, entendida como la continuidad entre la conciencia de sí y su manifestación exterior. La autenticidad implica un buen conocimiento de sí mismo y una sintonía entre la verdadera vivencia o sentimiento, la conciencia de la misma y su manifestación exterior.

Carl Rogers afirma sobre esta actitud:

"He descubierto que cuanto más auténtico puedo ser en la relación, tanto más útil resultará esta última. Esto significa que tengo que tener presentes mis propios sentimientos y no ofrecer una fachada externa, adoptando una actitud distinta de la que surge a un nivel más profundo o inconsciente. Ser auténtico implica también la voluntad de ser y expresar, a través de mis palabras y mi conducta, los diversos sentimientos y actitudes que existen en mí. (...) Sólo mostrándome tal cual soy puedo lograr que la otra persona busque exitosamente su propia, autenticidad."



1. ¿Qué destacarías o resaltarías del apartado donde se habla de la aceptación incondicional en la relación de ayuda?
2. ¿Cómo andas de asertividad? (puntúate del 1 al 5)
3. ¿Con qué ideas resumirías lo que es la personalización y la confrontación?
4. Piensa por unos instantes en aquella circunstancia complicada o problemática de tu vida en que realmente te sentiste ayudado de verdad por alguien. Recuerda la manera en que fuiste tratado por esa persona, e identifica todo lo que ella hizo con lo que se dice en los apartados de este cuaderno, señálalo.



Caritas
Diocesana de Valencia

Plaza de Cisneros, 5 · 46003 Valencia

Telf: 96 391 92 05 · 96 392 52 76

caritasvalencia@caritas.es

www.caritasvalencia.org