

Visión cristiana del acompañamiento

El arte de la escucha Mtro. Arturo Salcedo Palacios

Darle nuestra atención al ayudado le hace sentir valorado, le ayuda a darse cuenta que alguien se interesa en él o en ella, de tal manera que hace a un lado todo lo demás; focalizándose sólo en la persona, lo que le permite confiar sus sentimientos, pensamientos, miedos, alegrías y esperanzas. Incluso en las ideas y comportamientos que pudieron haberle paralizado en el pasado.

La Escucha es, quizá, la habilidad más importante que el Cuidador usa. Aún cuando podemos pensar que sólo es una actividad natural, en realidad se trata de una herramienta muy poderosa para un buen acompañamiento, con efectos terapéuticos que ayudan a sanar. Es un proceso activo que requiere toda nuestra atención y un compromiso; implica estar totalmente presente con el ayudado, con nuestra mente y corazón, trabajando activamente. Si somos capaces de escuchar bien, seremos bastante eficaces como Cuidadores.

Jesús escuchaba

Jesús continuamente demostró la relación entre cuidar, atender, asistir y escuchar: permitió a la mujer cananea dar su testimonio de fe, antes de curar a su hija (Mt. 15: 21-28). Le preguntó al ciego de Jericó qué quería, escuchó atentamente su respuesta y lo sanó.

Jesús pudo haber actuado sin tomarse el tiempo de permitirles hablar. Sin embargo, mostró interés y respeto, escuchándolos antes de responder a sus necesidades. Representa un gran ejemplo para el Cuidador: aun intuyendo la problemática de la gente, los escucha antes de actuar. Lo que hace muy importante para el Cuidador que también sepa escuchar antes de responder.

Características de la escucha efectiva

La buena escucha requiere tres cualidades personales: interés, compromiso y paciencia. La clave para hacer un genuino acompañamiento es el deseo de escuchar al otro. ¡No se puede fingir! La persona acompañada pronto detectará un interés superficial. Para poder escuchar bien, necesitamos querer realmente entender lo que se nos dice. Este interés está en el centro de las palabras de Santiago: “Hermanos, sean prontos para escuchar y lentos para hablar”.

Un buen escucha debe estar comprometido con la tarea de la escucha. A pesar del cansancio y de algunos estados de ánimo, debe tener una disciplina para respetar sus citas como Cuidador: tal compromiso es lo que demuestra su verdadero interés por ejercer su actividad.

San Pablo dice: “El Amor es paciente... siempre persevera” (1 Cor. 13, 4,7). Sin duda alguna, para establecer una buena relación interpersonal, se necesita tiempo. Y en el contexto del acompañamiento se requiere paciencia y atenta escucha. Si vamos de prisa y nos sentimos ansiosos porque todo se resuelva, es fácil que nos equivoquemos como Cuidadores y Escuchas. Nuestra actitud debe comunicar que respetamos el ritmo de la persona y que no lo estamos presionando a una solución rápida. Esto aplica, incluso en

aquellos momentos cuando podemos ver claramente lo que está sucediendo y las posibles soluciones del problema.

Es muy importante tener la paciencia necesaria para entender las necesidades de la persona y escucharla atentamente mientras digiere su situación y expresa sus sentimientos. Ser un escucha paciente también significa permitir los silencios durante el diálogo y permanecer serenos cuando aparecen; normalmente los silencios no son tan largos como parecen. Y sí, son muy valiosos: “mientras más profundo es el sufrimiento, menos lengua tengas”. Cuando escuchamos pacientemente los silencios, animamos al otro a que nos comparta sus sentimientos y sus pensamientos.

El escenario del diálogo

El lugar donde físicamente se da la conversación puede afectar la calidad de la misma. Es conveniente que pueda existir privacidad, los menos distractores posibles y que nos sintamos cómodos y relajados. Incluso podemos organizarla, dependiendo si es en el hospital o en el domicilio del acompañante, haciendo algunas sugerencias; ejemplo: “La última vez que estuvimos aquí, tuvimos muchas interrupciones. Me pregunto si hay otro lugar donde podamos hablar con más tranquilidad”; “hay mucho ruido en este lugar, ¿le parece si cierro la puerta?”, “¿por qué no vamos a otro lugar y hablamos? Hay demasiada actividad aquí”.

También es necesario encontrar la distancia apropiada. Sentarnos demasiado cerca es invadir el espacio del otro y muy lejos, reduce la cercanía de la relación.

Escuchar más allá de las palabras

El buen escucha quiere recibir toda la comunicación posible que implica atender el lenguaje corporal e, incluso, lo que la persona no dice. Busca entender la visión que el acompañado tiene de su realidad, de su situación, de la gente que le rodea, de su Dios y su mundo.

Aprende a leer entre líneas y a registrar el tono de voz, los gestos, la respiración, la tensión muscular, las expresiones faciales, la postura, la mirada... y se pregunta: “¿Es su comunicación no verbal congruente con lo que verbalmente me está diciendo?”, “¿Esta risa fuera de lugar expresa ansiedad?”. Nota que la persona hoy está muy platicadora, mientras que la semana pasada estaba muy callada. Y lo subraya: “Hoy le veo mucho más animado, ¿existe alguna razón particular?”

La escucha activa

Es una forma de comprender lo que el otro comunica, ayudándole a que se entienda mejor: somos como un espejo, donde el ayudado se puede ver a sí mismo, a través de lo que escuchamos y vemos. Implica tres actividades: atender, preguntar y reflejar:

Atender

Darle nuestra atención al ayudado le hace sentir valorado, le ayuda a darse cuenta que alguien se interesa en él o en ella, de tal manera que hace a un lado todo lo demás; focalizándose sólo en la persona, lo que le permite confiar sus sentimientos, pensamientos, miedos, alegrías y esperanzas. Incluso ideas y comportamientos que pudieron haberle paralizado en el pasado.

Estar realmente atentos es la única manera de escuchar lo que la persona comunica. He aquí algunas sugerencias para hacerlo mejor:

- Haz contacto visual, pero sin incomodar, sin dureza, de manera suave, espontánea y tan cómodamente como sea posible.
- Inclínate levemente hacia el rostro de tu interlocutor y asiente con tu cabeza con cierta frecuencia.
- Evita mirar tu reloj, la ventana, tamborilear dedos de tus manos o cualquier actividad que indique que tu mente está dispersa.
- Después de una interrupción, haz un pequeño resumen para retomar el diálogo: “Me estaba diciendo...”, “Nos quedamos en...”

Hacer preguntas

La escucha activa anima a continuar el diálogo respecto a los intereses y preocupaciones de la persona. Y mientras más se nos comparte, mejor podemos entender. Lo mismo sucede a quien se comunica. Hacer preguntas abiertas y clarificantes es una gran herramienta para profundizar la comunicación. No hacer preguntas que se responden con “sí” o “no” y con dos o tres palabras, sino que inviten a compartir con más profundidad. Ejemplo: “¿Cómo te estabas sintiendo cuando eso sucedió?”, “¿qué piensas respecto a tu situación actual?”, “Todo esto que estás viviendo en este momento... ¿cómo te hace sentir?”, “¿me puedes explicar cuál fue el origen de esto que te está pasando?”

Cuando las preguntas muestran interés y amabilidad, favorecen una mayor comunicación. Y, al revés, si son demasiado abruptas e inquisitivas o bruscas, e implican algún juicio, la persona puede ponerse a la defensiva y concluir el diálogo. Por supuesto, una vez hechas, hay que hacer una pausa y escuchar las respuestas. Finalmente, hay que tener mucho cuidado con las preguntas que inician con un “¿por qué...?”. La persona puede sentir la necesidad de explicar, justificar, defender o dar razones de sus sentimientos o comportamientos. En lugar de usar el “¿por qué...?”, es mejor cambiarlo por el “¿cómo...?”, “¿qué...?” o “¿para qué...?; nos permiten ser más específicos y ayudan a clarificar lo que la persona está viviendo. Definitivamente la parte del reflejo lo veremos con más calma en el próximo número de la revista.