

Reportaje

Errores comunes en el diálogo

Psic. Luz Teresa Millán

La relación de ayuda es un procedimiento interactivo entre dos personas. De la calidad de la relación que se instaura entre ellas, depende la posibilidad de producir cambios a nivel cognitivo, emotivo y conductual. Quien practica la relación de ayuda estará consciente de que no entra en contacto con enfermedades o conflictos, sino con una "persona" que vive aquel problema, aquel conflicto que le causa sufrimiento.

La comunicación es la base de todas las relaciones interpersonales. Para que un diálogo, sea de ayuda, se requiere en primer lugar que en él se dé una 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 se sienta realmente comprendido.

La piedra angular de la relación de ayuda es la "escucha activa" por parte del ayudante como una actitud empática de disposición interior, donde escuchar es observar con cuidado las emociones y sentimientos comunicados, centrarse en las verdaderas necesidades del ayudado, atendiendo a todas ellas y dando especial importancia a la necesidad de sentirse reconocido y estimado; en este sentido, para que la actitud empática se manifieste en la relación de manera eficaz ha de traducirse en habilidades de comunicación.

La escucha no es una actitud fácil, requiere del desarrollo de habilidades y destrezas, y la capacidad de llevarlas a la práctica. En una publicación del CSC se afirma: "escuchar es poner el centro de la atención sobre el otro, olvidando el exigente mundo interior propio, lleno de necesidades, deseos, estados emotivos, prejuicios...". No es exagerado afirmar que la escucha exige ciertamente una "kénosis" (vaciar de sí), esto es, una muerte de sí mismo; la verdadera escucha es posible sólo en el silencio de todo el resto.

Sin el desarrollo de estas habilidades de comunicación y escucha, es fácil caer en errores que impiden alcanzar los objetivos de la relación de ayuda independientemente de la buena voluntad que se puede tener para con la persona que sufre y vive en conflicto. Estos errores se presentan en los 5 estilos fundamentales de comunicación utilizados en la relación interpersonal.

Estilo de juicio

Quien juzga se pone en situación de superioridad frente a la persona que se pretende ayudar, es como enviar el mensaje de "yo sí estoy en posesión de la verdad, mientras que usted no". Este estilo bloquea la expresión libre, es fácil que el ayudado se sienta juzgado y decida retirarse emocionalmente respondiendo de manera rápida y con monosílabos. El juicio por parte del ayudante se manifiesta con frases como: "estás exagerando", "lo que haces no está bien". El juicio minimiza los recursos y motivaciones del ayudado quien siente "ser tonto, estar equivocado o hacer la cosas mal". El juicio positivo también debe evitarse, pues dando la razón a la persona en su conducta, genera que no se esfuerce en buscar alternativas fijando la conducta en esa modalidad. La relación de ayuda más eficaz no consiste en juzgar a la persona, sino hacer que ella misma llegue al juicio sobre su manera de actuar. El juicio es el estilo que menos favorece el cambio y genera sentimientos de rechazo y enojo.

Estilo interpretativo

El ayudante interpreta de manera personal lo que la persona dice de la situación que está viviendo a manera de explicación de la misma: “no quiere intentarlo de nuevo porque piensa que no le darán el trabajo”, “tal vez no se dé cuenta de que este momento de prueba es una gracia de Dios”, puede que el ayudado no se atreva a rectificar y si tiene valor, puede decir. “no es lo que quería decir”, pero si el ayudante insiste; el ayudado puede molestarse y renunciar a hacerse entender, ahora, si la interpretación es correcta, si se logró intuir algo profundo del sufrimiento del ayudado, puede ser que éste, no esté listo psicológicamente para recibir la explicación y reaccionar como si esta explicación no fuera aplicable a él o reaccionar con malestar emocional al verse expuesto o provocar un sentimiento ante la misma exposición. La interpretación se establece en una relación de arriba-abajo donde el ayudante olvida que el ayudado está sufriendo, tiene la verdad sobre lo que éste, está viviendo, y el ayudado no llega a descubrir por sí mismo la causa de su sufrimiento y así no se sentirá involucrado en su proceso.

Estilo de consuelo

Este estilo tiende a suavizar y minimizar la situación de sufrimiento. Es un estilo que manifiesta poca disponibilidad al respeto de la persona “¿por qué suavizar o minimizar lo que causa dolor a otro?” aunque la intención sea buena “¿quién otorga ese derecho?”. Este estilo se manifiesta a través de frases como: “verá que todo va a salir bien, tenga fe”, “mañana será otro día, para todos sale el sol”... ante frases hechas, el ayudado no se compromete en el proceso porque el ayudante le presenta la solución fácil.

El consuelo bloquea la comunicación porque se hace una afirmación que pone fin al diálogo, impidiendo el desahogo y seguir adelante. Con el consuelo, el ayudado tiene la impresión de ser comprendido y puede animarse, para después, encontrarse nuevamente con sus problemas pues no los afrontó realmente. Este estilo promete que todo se solucionará cuando en realidad devalúa el sufrimiento de la persona, creando una dependencia afectiva e impidiendo al ayudado a tomar conciencia de su situación real de conflicto.

Estilo investigador

En este estilo el ayudante quiere saber más allá de lo que el ayudado está expresando, “lo que me has expresado no es importante, necesito saber más” y empieza a hacer preguntas, este mensaje devalúa lo que el ayudado ha expresado tal vez con mucho esfuerzo, pudiendo sentirse humillado o inferior por no haber cumplido con la expectativa de ayudante. Es un estilo que manifiesta una curiosidad morbosa por parte del ayudante sobre detalles que pueden poner al ayudado en situaciones embarazosas, obligándolo a hablar de cosas que aún no está listo o seguro de querer expresar “¿por qué se siente culpable, hizo algo malo?”. Ante el interrogatorio se cierra al diálogo y la persona se inhibe ante un método violento e irrespetuoso de su dignidad, de su intimidad y privacidad. El estilo investigador no respeta los tiempos del ayudado y su estilo personal de autorrevelación, tal vez antes de hacerlo quiere estar seguro de que el ayudante es una persona confiable. Este estilo al igual que el interpretativo dirige el diálogo a asuntos importantes para el ayudante con poco significado para el ayudado. En caso de ser necesario usar preguntas en relación de ayuda, éstas serán abiertas y que dejen al ayudado en libertad de responder y no preguntas cuya respuesta sea “sí o no”, preguntas para aclarar aspectos que no quedaron claros al

ayudante o para conocer el estado de ánimo del ayudado: “¿cómo se sintió ante esa situación?”, no para tener nueva información, sino para comprender las resonancias emocionales de los sucesos. En una buena relación de ayuda las preguntas se hacen innecesarias.

Estilo de solución inmediata

Es el estilo del consejo rápido, diciendo al ayudado lo que tiene que hacer “debería de hacerlo así...”, “necesita ocuparse en algo para distraerse, busque un trabajo”, “rezar le dará paz”, el ayudado aceptará la solución porque le será más fácil obedecer que hacerse responsable de su situación, aquí el resultado no será un buen consejo, sino una infantilización de la persona donde en vez de aprender a analizar y buscar soluciones a sus problemas, se convencerá de que no es capaz de tomar las riendas de su vida, es un estilo que inhibe los recursos existentes. Otra forma es, derivar al ayudado con otra persona: psiquiatra, psicólogo, médico, etc., “necesita hablar con su médico, hacerlo, le puede ayudar mucho”, de esta manera, el ayudante se deslinda de dedicar su tiempo al ayudado. Cuando la persona se acerca al ayudante para hablarle de sus problemas, conoce de manera general el nivel de competencia de éste, por eso es importante atenderlo y sólo después de agotar cualquier posibilidad de ayuda eficaz, remitirlo al especialista.

El estilo empático

Considerado el más adecuado en relación de ayuda y entendido como la capacidad de comprensión de lo que el ayudado está viviendo, hundiéndose en su mundo subjetivo y poniéndose en su lugar. El ayudado espera que comprendan los sentimientos que está viviendo y que el ayudante participe de alguna manera del sufrimiento que está experimentando. La empatía brota de una sensibilidad por el otro, no es un don natural pero se puede adquirir y educar.

Para concluir, son muchas las metáforas para representar la relación de ayuda; “caminar juntos” es tal vez una bastante acertada: “es un viaje acompañado de otro donde el diálogo es un medio terapéutico, un arte puesto al servicio del otro para caminar con él en el proceso de alivio de sus dolencias emocionales”. El que escucha con el corazón se convierte en instrumento de curación, porque da espacio al otro para abrirse con creciente confianza y libertad y le permite sentirse comprendido, afirmado y valioso ante los ojos del interlocutor.