

La comunicación en la Relación de Ayuda

Victoria Molina / Psicoterapeuta

En el artículo anterior se expuso lo que es la RdA; en pocas palabras podemos decir que es un tipo particular de relación entre un ayudante preparado y una persona en búsqueda de ayuda que procura favorecer, a través de la práctica de actitudes y del uso de técnicas apropiadas, el crecimiento del individuo a nivel personal, interpersonal y espiritual. Por tanto, la finalidad de la RdA es dar la oportunidad al ayudado de trabajar para lograr una vida más satisfactoria y autónoma. Los objetivos particulares de esta relación varían de acuerdo con las necesidades y capacidades del ayudado. Habiendo recordado lo que es la RdA, en esta ocasión hablaremos del tipo de comunicación adecuado para aplicar en esta forma de relación.

Se entiende por comunicación un proceso de interacción social establecido entre dos o más personas, a través de símbolos, señales y sistemas de mensajes. El intercambio puede ser intencional o inconsciente, ya que todos los comportamientos humanos indican algún tipo de comunicación, incluyendo el silencio o la comunicación corporal.

Es un proceso dinámico, porque tiene una secuencia de movimientos, desde el emisor hasta el receptor, quien a su vez retroalimentará al emisor.

El emisor, utilizando un código, transmite un mensaje a través de un canal; el receptor tratará de decodificar el mensaje recibido, superando las barreras que hayan podido interferir, y retroalimentará al receptor de lo que ha entendido. Sin esta última parte de retroalimentación, no se puede considerar una verdadera comunicación.

A simple vista, el proceso parece sencillo, de ahí que casi todos pensamos que sabemos comunicarnos, pero ¿por qué, si es “tan sencillo”, sigue siendo el principal problema de toda relación? Frecuentemente, cuando nos comunicamos tenemos la impresión de que nuestra comunicación es nítida, sin embargo, observamos cómo nuestro interlocutor ha captado, comprendido o interpretado cosas distintas. Esto nos muestra que entendernos no es tan fácil ni tan evidente.

Tanto emisor como receptor son seres humanos, por lo que toda información – mensaje – será susceptible de ser transformada/interpretada según los “filtros” personales de cada uno. Esos filtros son inevitables, ya que forman parte de todos nosotros (sentimientos, cultura, prejuicios, costumbres, valores, experiencias, etc., en pocas palabras, la historia personal que tenemos grabada en nuestra mente). Todo esto puede llegar a ser un verdadero obstáculo – barreras psicológicas – para una comunicación eficaz. De aquí la importancia de saber que cuando nos comunicamos, no sólo compartimos información, también transmitimos ideas y sentimientos; consciente o inconscientemente.

Con todos estos elementos, podemos decir que la verdadera comunicación requiere de habilidades y estas son las habilidades sociales. Las habilidades sociales son destrezas para ser utilizadas intencionalmente; pueden ser aprendidas y cada individuo alcanzará un grado personal de habilidad o aprendizaje.

La competencia social está íntimamente ligada a la competencia emocional (habilidad de la persona para conocer y manejar adecuadamente sus emociones y sentimientos), por lo que

se deberá tener una buena competencia emocional para poder adquirir la habilidad para detectar y comprender las emociones de las otras personas.

Hoy se habla mucho de inteligencia emocional y esto no es otra cosa que el sistema en el que se engloban todas las habilidades relacionadas con la comunicación entre el individuo y los sentimientos (propios y ajenos). Por tanto, las habilidades sociales necesarias para una comunicación eficiente, tendrán sus cimientos en el desarrollo de las competencias emocionales.

Como vemos, el mundo afectivo está estrechamente relacionado con la comunicación, y esto nos conduce directamente al lenguaje no verbal (toda comunicación que NO hace uso de la palabra);

Este lenguaje es el que nos proporciona la mayor parte de la información, principalmente emocional. Se puede decir que entre 70 y 90% de lo que se comunica es mediante lo no verbal.

Para la Relación de Ayuda, será imprescindible tomar en cuenta todos los factores mencionados, haciendo énfasis en que los pilares sobre los que se sustenta una buena comunicación, serán la escucha y la observación. La observación permite detectar gran parte del lenguaje no verbal, mediante posturas, movimientos, gestos, miradas, sonrisas, muecas, distancia, etc. y la escucha, que además de permitir conocer la información narrada, complementa los datos no verbales como el volumen, tono, fluidez, ritmo, claridad, pausas, silencios, etc.

En base a estos factores, podemos decir que el tipo de comunicación adecuada para la RdA, será la comunicación empática. Y, si saber escuchar es la clave de la empatía, estamos, otra vez, con el problema de que todos creemos que sabemos escuchar; pero en verdad son muy pocos los que realmente saben escuchar. La mayor parte de las personas no escuchan con la intención de comprender, sino para contestar. Lo ‘entienden’ todo a través de sus propios ‘filtros’. Las conversaciones se transforman en monólogos y nunca se comprende realmente lo que está sucediendo dentro de otro ser humano. Muy pocos llegan a ejercer la escucha empática, en la que se escucha con los oídos, pero también con los ojos y el corazón.

Una escucha atenta, sin juicios ni interpretaciones, es el punto de partida para lograr una comunicación empática. La esencia de la escucha empática no consiste en estar de acuerdo; consiste en comprender profunda y completamente a la otra persona, tanto emocional como intelectualmente; incluye mucho más que registrar, reflejar e incluso comprender las palabras pronunciadas. Implica saber ‘escuchar’ lo que dicen sus gestos, su entonación, su cuerpo.

Empatía no es simpatía. La simpatía es una forma de acuerdo, una forma de juicio, y si hay juicio ya no hay empatía. La empatía es la capacidad que tiene un individuo para comprender emocionalmente a otro ser humano, otro modo de vida, otra creencia, otros valores, etc. Significa poder ponerse en el lugar del otro y poder entender sus necesidades, deseos o acciones.

Se trata de una conexión mental muy potente; reconocer, comprender y apreciar el mundo del otro; ser capaces de “leer” emocionalmente al interlocutor desde su propia historia de vida.

Carl Rogers basó su técnica en el uso de la empatía, que obliga al terapeuta/ayudante a involucrarse emocionalmente con el interlocutor, con el fin de establecer entre ambos un verdadero vínculo de encuentro. Y ese vínculo es necesario para poder acompañar a la persona a lo largo de todo el proceso de RdA.

La empatía es la esencia de la comunicación, verbal y no verbal, ya que pone en juego la capacidad de observación y escucha.

La importancia de la empatía en la comunicación interpersonal sobrepasa cualquier otro elemento; desde el punto de vista social, una insuficiencia en nuestra habilidad empática es el resultado de una sordera emocional; y como consecuencia de esto, se evidencian fallas en nuestra capacidad para reconocer adecuadamente las necesidades de los demás.

La identificación de las emociones es condición indispensable para la práctica de las relaciones de ayuda. Esta identificación permite al ayudante percibir las resonancias emotivas de la persona encontrada. El ayudante podrá ser sensible a la modalidad de vivencia del ayudado, en la medida en que habrá adquirido la capacidad de identificar y de manejar adecuadamente sus propios sentimientos y emociones.

Recordemos que la RdA es un proceso de acompañamiento con el fin de que la persona ayudada tenga una vida más satisfactoria, por lo tanto, el recorrido deberá ser a través de la vida del ayudado (sus necesidades, sus intereses, sus expectativas, sus prejuicios, sus miedos, sus gustos, sus costumbres, sus experiencias...). La forma de ver la realidad es diferente de unos a otros, de ahí la necesidad de empatía; sin ella será imposible comprender la realidad del otro.

J.C. Bermejo define muy bien la actitud empática del ayudante en una relación de ayuda: “Encontrarse con el otro significa correr el riesgo del descubrimiento de la propia vulnerabilidad, apasionarse por la diversidad –de la que tendemos más bien a huir–, dejarse sorprender por la alteridad, apostar por caminar junto al otro por sus terrenos”.

Por lo anteriormente mencionado debemos tener presente que, si queremos conseguir una comunicación empática, nos veremos obligados a aprender, mejorar o desarrollar la empatía, así nuestra escucha será empática y nuestras respuestas también. No caeremos en el error de querer aconsejar ‘por su bien’, ‘porque sabemos más’, ‘porque lo amamos’, etc., ya que esto no ayuda a crecer y potencializar los propios recursos; como tampoco ayuda el consuelo y las frases hechas tipo: ‘no te preocupes que es normal’, ‘con el tiempo te sentirás mejor’, ‘las cosas pasan por algo’, etc. Estas formas de “comunicación”, al no ser empáticas, no propician un verdadero vínculo que facilite una profunda comprensión de la persona.

Es esencial estar conscientes de que la escucha – y comunicación – empática, es la que se logra sin juzgar, criticar, comparar, reprochar, discriminar, intimidar, ignorar, manipular, interpretar, infantilizar, generalizar, etc., y sin ponernos a nosotros mismos como protagonistas.

Como siempre parece fácil, pero pongámonos a reflexionar un poco sobre nuestro estilo comunicativo, de qué forma nos comunicamos con nuestros familiares, amigos, colegas... si somos honestos, nos daremos cuenta de que la mayor parte del tiempo hacemos de todo menos empatizar, y esto sería imperdonable en una relación de ayuda. Por lo tanto, abrimos una invitación para empezar a practicar una nueva forma de comunicarnos, donde la empatía tenga el papel principal; no será sencillo al inicio ya que no estamos acostumbrados, sin embargo, al desaprender viejas costumbres y adquirir nuevos hábitos, nos daremos cuenta de cuánto mejoramos nuestras relaciones y cuánto nos humanizamos en nuestra vida. Especialmente para todos aquellos que quieran ejercer una relación de ayuda, empezar a practicar les vendría estupendo. Recordemos que toda buena ayuda parte de la premisa de que la única experta en sí misma es la propia persona. Por eso, nosotros sólo facilitamos que

CENTRO SAN CAMILO
VIDA Y SALUD
NO. 80 (2016)

ellos mismos encuentren sus recursos y sus respuestas, y esto sólo se logrará a través de un vínculo empático.