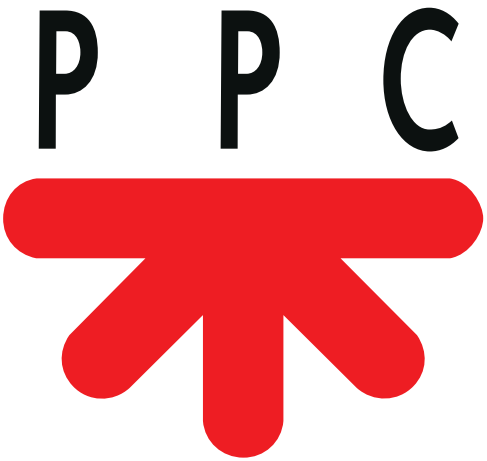
Manual de Relación de Ayuda

Silvio Marinelli
Victoria Molina Oliva

PPC



www.ppc-editorial.com.mx

Índice

Prólogo 5

Introducción 7

MÓDULO I LA COMUNICACIÓN 9

Unidad 01 Normas para trabajar bien 10

Unidad 02 Naturaleza y alcance de la RdA 12

Unidad 03 La comunicación 16

Unidad 04 El "Reporte de entrevista" 20

Unidad 05 La escucha y el lenguaje no verbal 23

Unidad 06 Dimensiones de la persona humana 31

Unidad 07 Los estilos fundamentales de comunicación;
El estilo "de juicio" 38

Unidad 08 El estilo "interpretativo" y el estilo "de consuelo" 44

Unidad 09 El estilo "investigador" y el estilo "de solución inmediata" 47

Unidad 10 El estilo "empático" y la reformulación básica 50

MÓDULO II LAS ETAPAS DE LA RELACIÓN DE AYUDA 55

Unidad 11 El proceso de la Relación de Ayuda 56

Unidad 12 La acogida 58

Unidad 13 Las actitudes básicas de los ayudantes 62

Unidad 14 La destreza de "personalizar" 69

Unidad 15 La comprensión de los desafíos personales 87

Unidad 16 La "confrontación" 90

Unidad 17 El rol de las emociones en la RdA 95

Unidad 18 La asertividad y la "auto-revelación" 98

Unidad 19 La tercera etapa de la RdA. Hacia el cambio:
Los nuevos objetivos y los pasos 108

Unidad 20 Los refuerzos y la solución de los problemas 111

Unidad 21 Transferencia y contratransferencia 113

Unidad 22 Estilos de acompañamiento y la "inmediatez" 116

Unidad 23 La persuasión y la conclusión de la RdA 120

MÓDULO III APLICACIONES DE LA RELACIÓN DE AYUDA 127

Unidad 24 El acompañamiento en las decisiones éticas 128

Unidad 25 La RdA con los jóvenes 130

Unidad 26 La RdA en estados depresivos no-patológicos 139

Unidad 27 La RdA en las problemáticas familiares 142

Unidad 28 La RdA en el acompañamiento espiritual 148

Unidad 29 Imágenes de Dios y sufrimiento humano 153

Unidad 30 Entrevista: proceso completo 157

ANEXO 167

Ejemplos de entrevista 168

Bibliografía 237

Prólogo

En las últimas décadas, en diferentes contextos, se está hablando de Relación de Ayuda y esta expresión –que se corresponde con una realidad– está adquiriendo una divulgación y protagonismo en las profesiones que se dedican a la ayuda.

En efecto, surgen y se multiplican programas de formación en Relación de Ayuda, destinados a profesionales y voluntarios que ejercen su labor de servicio en ámbitos tan distintos como: la educación, la salud, la geriatría, los ambientes de exclusión y marginación, la empresa, los cuidados paliativos y muchos otros donde se practican las relaciones de ayuda.

Esta forma de entender la ayuda no es nueva. Desde que Carl Rogers introdujese el término counselling en sus sistematizaciones sobre su método terapéutico, allá por los años cincuenta del siglo pasado, se ha desarrollado todo un fenómeno cultural, más allá, incluso del mundo de la psicología, que ha marcado una nueva forma de entender la ayuda a las personas que se encuentran en situaciones de sufrimiento.

En efecto, quien ha acuñado la expresión de *Relación de Ayuda* centrada en la persona ha sido Carl Rogers (1902-1987), considerado como el psicólogo humanista caracterizado por una orientación comprensiva de las diferentes dimensiones de la persona, que bautizó su propuesta de psicoterapia como «no directiva» y más tarde «centrada en el cliente».

El término ayudar deriva del latín adiuvare, que significa «provocar alivio». Una persona intenta aliviar, hacer más ligero el peso y disminuir el malestar de quien, a causa de diferentes motivos, sufre. Ayudar, de alguna manera, es ofrecer recursos a una persona para que pueda superar una situación difícil o para afrontarla y vivirla lo más sanamente posible. Estos recursos pueden ser materiales, técnicos o relacionales. Cuando los recursos que ofrecemos son relacionales, es decir, la misma persona del ayudante se ofrece como recurso para acompañar en el proceso de afrontamiento de la dificultad del ayudado (incluso si se hace de manera simultánea al ofrecimiento de los otros tipos de recursos), entonces hablamos de Relación de Ayuda.

Carkhuff (nac. 1934), discípulo de Rogers, entiende por ayuda cualquier relación entre una persona más conocedora o asesor, ya sea consejero, profesor o padre, y otra menos conocedora o asesorada, ya sea cliente, estudiante o hijo.

Detrás del no directivismo propio de la Relación de Ayuda hay una apertura a diferentes corrientes dentro de la psicología y la psicoterapia. El no directivismo de Rogers ha sido completado por Robert Carkhuff, preocupado más por la eficacia de la relación de ayuda y por el convencimiento de que hay situaciones en las que el ayudante ha de confrontar, introduciendo nuevos elementos en el campo perceptivo del ayudado; proponiendo, en el fondo, la posibilidad y la oportunidad de confrontar y, en ocasiones, de persuadir.

Pues bien, en este contexto, y en el marco de la actividad desarrollada desde hace años en México liderada por el Centro de Formación San Camilo en Guadalajara (Jalisco), encontramos numerosas actividades que tienden a cualificar las posibilidades de ayuda de profesionales y voluntarios del campo de la salud y de la intervención social, especialmente. Cada vez son más las personas que encuentran en este tipo de formación un modo de desarrollarse personalmente, de revisar sus motivaciones, de tomar conciencia de la importancia de los sentimientos, de modular el tipo de respuestas dadas en la interacción de ayuda. Cada vez son más las personas que se esmeran en interiorizar las actitudes

propias de la Relación de Ayuda para cualificar las competencias relacionales y emocionales y hacer más eficaz el encuentro interpersonal que quiere ser significativo en medio de situaciones de sufrimiento o necesidad de desarrollo personal.

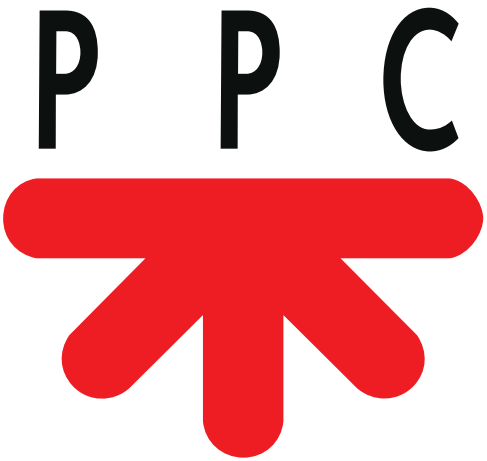
El liderazgo del padre Silvio Marinelli en este campo es incuestionable. La capacidad admirable de comprometer a más personas en la pasión por desaprender estilos estandarizados de acompañamiento que son superficiales para integrar otros modos empáticos, auténticos y confiados en los recursos de aquel a quien se quiere ayudar, constituye un movimiento social que alcanza cada vez más impacto social.

La metodología tan concreta de formación es otro punto fuerte del mundo que mueve la Relación de Ayuda. No se trata de una reflexión meramente teórica sobre las claves que hacen eficaz un encuentro, sino que se incorpora el análisis de diálogos procedente de la realidad, los ejercicios de introspección, la supervisión en el proceso de aprendizaje de técnicas de ayuda, la reflexión sobre la praxis... Estos elementos dan valor y consistencia a los procesos formativos en Relación de Ayuda.

Este manual se sitúa en ese contexto. Se trata de un material teórico práctico de clara utilidad para quien desee realizar una reflexión personal o grupal y para quien desee aprehender competencias relacionales y emocionales para caminar juntos en la estación en la que necesitamos un compañero que, sin privarnos de nuestro protagonismo en la propia vida, haga de espejo de nuestra realidad y estimule los recursos internos para sacar lo mejor de nosotros mismos.

Bienvenido un manual de Relación de Ayuda en un mundo en el que muchas relaciones son vacías, superficiales y llenas de tópicos escurridizos. La pasión por el genuino encuentro podrá convertirse en motor de humanización de relaciones significativas y potencial fármaco para tanto sufrimiento evitable que vivimos.

Hno. José Carlos Bermejo
Director del Centro de Humanización de la Salud
Madrid, España



www.ppc-editorial.com.mx

UNIDAD 3

La comunicación

El vocablo "comunicación" deriva del latín *communicatio*, que significa: "poner en común, intercambio de ideas, compartir contenidos y significados. Acción y efecto de comunicar".

Por tanto, comunicar es "hacer a otro partícipe de lo que uno tiene". Se trata de 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 gestual.

En la comunicación se encuentran involucrados diferentes componentes:

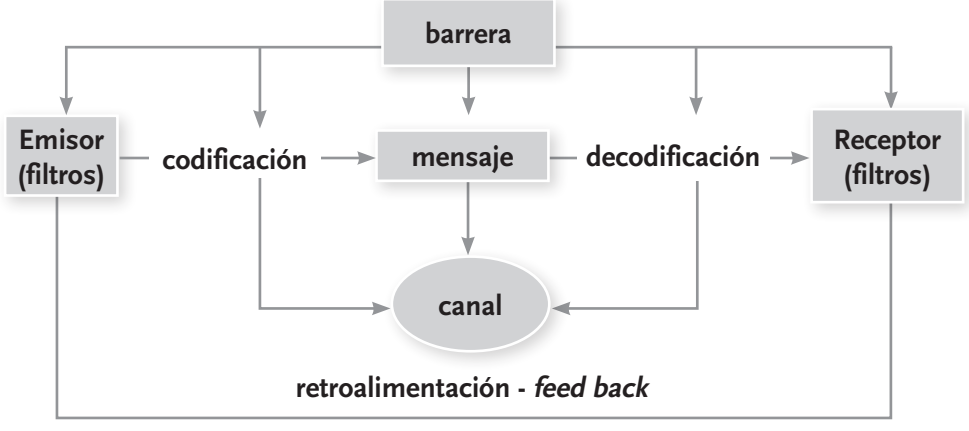
a) Emisor: es quien inicia la comunicación a través de la transmisión de un mensaje. Cuando la comunicación es intencional, selecciona los signos adecuados para que resulte inteligible el mensaje al receptor. Realiza un proceso de codificación.

b) Receptor o decodificador: es el destinatario del mensaje, debe interpretar o descifrar aquello que el emisor transmite. Realiza un proceso de decodificación de la información.

c) Código: es el conjunto de reglas propias de cada sistema de signos y símbolos que el emisor utiliza para transmitir su mensaje (por ejemplo: código morse, letras del alfabeto, lenguaje de señas utilizadas por las personas sordomudas, etc.)

d) Mensaje: es el contenido de la información transmitida. Algunos de los aspectos que intervienen en el mensaje, están presentes en los procesos de codificación (a cargo del emisor), y de la decodificación (a cargo del receptor): nivel sociocultural, intereses, valores, actitudes, ideología, etc.

Esquema del proceso de comunicación



e) Canal: es el medio a través del cual se entabla la comunicación, estableciendo una conexión entre el emisor y el receptor. Es el elemento conductor del mensaje, puede ser material o espacial. Por ejemplo: aire, hilo telefónico, fibra óptica, etc.

f) Contexto: es la ubicación temporal y física en la que se lleva a cabo la comunicación.

g) Barrera o ruido: es la interferencia en el proceso comunicacional. Puede referirse a cualquiera de sus elementos (ruidos, afonía, distracción del receptor, fallas ambientales, etc.)

h) Retroalimentación o feedback: interactividad en el proceso comunicacional. Ocurre en aquellos casos en los que el emisor recibe una respuesta del receptor. La retroalimentación es positiva cuando fomenta la continuidad en la comunicación y negativa cuando evita la comunicación (le pone fin, cambia de tema, etc.).

La filtración

Cuando el emisor envía un mensaje, inevitablemente lo hace pasar por un "filtro" (pudiéramos pensar en las películas de las cámaras fotográficas) que lo modifica de manera más o menos relevante. Este filtro puede tomar muchos nombres: sentimientos, cultura, prejuicios, tipo de relación con la persona con la que se está comunicando y a quien se envía el mensaje. Por ejemplo, un mismo mensaje puede tomar diferentes significados; según sea dirigido a un amigo o a un enemigo, a un superior o a un colega, a un individuo del mismo país o a un extranjero, etc. Cuando estoy de buen humor, imprimo a mis mensajes connotaciones muy diferentes de las que imprimo cuando estoy de mal humor.

De igual forma, el "receptor" hace pasar el mensaje a través de un filtro, antes de acogerlo. Este filtro, como en el caso anterior puede ser: estados de ánimo, modelos culturales, costumbres... Por ejemplo, cuando se recibe un mensaje que choca contra nuestro modo habitual de comprender y actuar, es fácil que nuestras reacciones modifiquen el mensaje recibido; un cierto tipo de saludo, suscita reacciones diferentes en personas de diferentes culturas, aún si el emisor quisiera enviar un mensaje unívoco.

La comunicación es un **proceso dinámico** por medio del cual compartimos información, ideas y sentimientos. Para establecerla hacemos uso de símbolos, tales como las palabras, los gestos y el lenguaje corporal.

Tipos de Código:

Verbal: utiliza el lenguaje, ya sea en forma oral o escrita.

No Verbal: en lugar de utilizar la palabra, se hace uso de los gestos, la postura, el aspecto y cualquier sonido o signo no verbal.

Comunicación Verbal

En su forma oral, es aquella que se establece entre dos o más personas; tiene como medio de transmisión el aire y como código un idioma. Es el uso de la palabra para la interacción humana. En su forma escrita, es el uso de la palabra utilizando un medio en el que se puede plasmar para permitir su lectura; como papel, mensajes de texto por computadora, por teléfono, etc.

Comunicación No Verbal

En nuestro tiempo, cada vez tienen más importancia los sistemas de comunicación no verbal. Cuando hablamos con alguien, sólo una pequeña parte de la información obtenida de esa persona procede de sus palabras. Los investigadores han estimado que entre el sesenta y el setenta por ciento de lo que comunicamos, lo hacemos mediante el lenguaje no verbal, es decir, gestos, apariencia, postura, mirada y expresión.

La comunicación no verbal se realiza a través de una variedad de signos, sonidos, gestos, movimientos corporales, etc.

Las palabras, despojadas de su carga emocional, formarían el *mensaje verbal* y todo lo que lo acompaña compondría el *mensaje no verbal*. Cuando hablamos, solemos dejar que nuestros sentimientos salgan a la luz sin darnos cuenta y es en esos sentimientos donde está el verdadero poder de lo que decimos.

Para que la comunicación sea efectiva, es importante que exista congruencia entre el mensaje verbal y el no verbal, de tal forma que no estemos "diciendo" de una manera lo que "contradecimos" de otra. Cuando los mensajes (verbal y no verbal) no son congruentes, pueden producir una *distorsión comunicativa* en el receptor, que puede ocasionar un conflicto.

Barreras de la comunicación

Es posible que, en cualquiera de los pasos del proceso de comunicación, se pueda originar alguna distorsión, y en consecuencia, afectar el flujo de la comunicación. Las fuentes de distorsiones, explican por qué el mensaje decodificado por el receptor, muy pocas veces coincide con el mensaje puntual que la fuente pretendió comunicar. De igual manera, elegir un canal erróneo puede generar una distorsión: el receptor (principal fuente de la distorsión), puede interpretar lo emitido por la fuente de forma diferente a la esperada.

a) Físicas: son las circunstancias que se presentan en el medio ambiente y que impiden una buena comunicación: ruidos, iluminación, distancia, falla o deficiencia de los medios que se utilizan para transmitir un mensaje: ecos, teléfono, micrófono, etc.

b) Fisiológicas: son las deficiencias que se encuentran en las personas, ya sea del emisor (voz débil, pronunciación defectuosa) o del receptor (sordera, problemas visuales, etc.) que son factores que, frecuentemente, entorpecen o distorsionan el mensaje.

c) Psicológicas: representan el contexto psicológico particular del emisor o receptor de la información, originado, a veces, por situaciones de agrado o rechazo entre ellos. La deficiencia o deformación puede deberse también a estados emocionales (temor, odio, tristeza, alegría) o a prejuicios para aprobar o desaprobar el contenido del mensaje. Este tipo de barrera es muy frecuente ya que se presenta en muchos casos de forma inconsciente, y también por no saber lo que es realmente la comunicación efectiva. Los principales obstáculos de este tipo son:

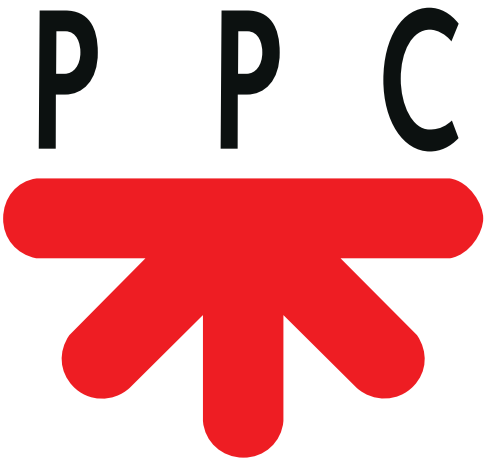
- **Diferencia de valores**, convicciones o normas personales
- **Estereotipo:** imagen mental, reacción emocional o conducta que se manifiesta cuando se encasilla a algo o a alguien según ideas generalizadas.

- **Prejuicio:** estereotipo más arraigado y resistente al cambio / juicio anticipado;
- **Cultura:** juicios a terceros basados en nuestros modelos culturales.
- **Sumisión:** se da cuando la adaptación proviene del miedo a un castigo o de la esperanza a una recompensa.
- **Factores emocionales:** cuando las emociones no se controlan o no son manejadas adecuadamente pueden dañar la comunicación: se ve, por ejemplo, en los estallidos de cólera.
- **Actitudes:**
  - Ordenar: puede generar rechazo o sumisión.
  - Amenazar: intimida, genera miedo o actitudes defensivas.
  - Agredir: cierra los canales de comunicación.
  - Juzgar: inhibe y desalienta.
  - Manipular: puede imponer los puntos de vista de la persona que orienta.
  - Eludir: no permite aclarar o enfrentar una situación.
  - Aconsejar: el consejo directo no permite la toma de decisión libre.
  - Compadecer: hace que la persona se sienta vulnerable y no se sienta competente para resolver su problema.
  - Minimizar: implica desvalorizar a la persona, lo cual puede disminuir su autoestima.

d) Semántica: es la parte de la lingüística que se encarga de estudiar el significado de las palabras, ya que muchas de ellas tienen varios significados. El emisor puede emplear las palabras con determinados significados, pero el receptor, por diversos factores, puede interpretarlas de manera distinta o no entenderlas; lo cual ocasiona una deformación o deficiencia del mensaje.

Principales habilidades para una buena comunicación:

- Responsabilidad
- Respeto
- Confidencialidad
- Congruencia
- Confianza
- Voluntad de comunicar
- Sinceridad
- NO juicios o críticas
- NO interpretaciones
- NO generalizaciones
- NO manipulaciones



www.ppc-editorial.com.mx

El reporte de entrevista

La entrevista se puede definir como: 'encuentro y conversación entre dos o más personas para tratar un asunto determinado'. Es clásica la definición de Bingham y Moore (1924): «La entrevista es una conversación con un propósito».

Podemos decir, en términos generales, que hay tres categorías de entrevista:

- **Amistosa-familiar:** se encuentra en un nivel que no requiere de preparación especial; se basa en intuiciones o sabiduría popular.
- **Relación de ayuda o *counseling*:** requiere de preparación más o menos formal: cursos, diplomados, talleres. Ofrece ayuda con recursos profesionales.
- **Terapia psicológica:** requiere de preparación formal: licenciatura y una o más especialidades.

Cuando utilizamos cualquier categoría de entrevista con la finalidad de ayuda, se puede apreciar una estructura similar, sin embargo variarán en cuanto a su profundidad.

En la Relación de Ayuda, la entrevista es el encuentro entre el ayudante y el ayudado, que provocará un intercambio afectivo y permitirá la observación y el establecimiento del vínculo necesario para que el entrevistado deposite su confianza, misma que representa el pilar insustituible en el que descansa cualquier relación de ayuda. De esta manera, la entrevista será una relación particular que se formará entre estas dos personas, relación que tiene un objetivo, un propósito específico que ambos pretenden alcanzar.

Este tipo de entrevista será, como menciona Rogers, un artificio destinado a estimular el intercambio emocional, en el que el ayudante auxilia al ayudado a descubrir y dominar sus propios sentimientos, cuyo punto de partida está en el reconocimiento de la singularidad del punto de vista de cada persona.

Etapas de la entrevista

1. **Inicio:** el ayudante procurará que su interlocutor se sienta cómodo y seguro para poder hablar libremente. Es básico establecer confianza desde el inicio, la cual se logra con una actitud cordial, con una sonrisa, un saludo, una invitación a sentarse, etc., pero principalmente con un lenguaje no verbal que manifieste tranquilidad, interés, respeto y confianza en sí mismo; esto será percibido por el ayudado y facilitará el seguimiento de la entrevista. Esta parte inicial permite "romper el hielo" y "reconocerse" el uno al otro; el ayudante motivará al ayudado para que inicie el diálogo. Es la "invitación" para empezar a "caminar juntos". Un buen inicio minimiza la tensión del ayudado y abre su disponibilidad a la cooperación.
2. **Media:** es el "cuerpo" de la entrevista. Durante los primeros encuentros, tratará de la narración de los problemas o sufrimientos que aquejan a la persona. Posteriormente, es la parte de la entrevista en la que se trabajan aquellos elementos que han surgido como puntos claves que han dado lugar a la problemática y al sufrimiento.

En estos momentos se ponen en práctica todas las herramientas que se estudiarán más adelante, como: parafraseo, confrontación, preguntas puntuales, etc.

3. **Cierre:** son los últimos minutos de la entrevista; se pueden aprovechar para hacer un resumen de lo que se habló, para despedirse cordialmente, ratificando el vínculo creado y dar la cita siguiente.

La entrevista en el proceso

- **Entrevista(s) inicial(es).** Tienen como objetivo establecer la relación (de persona a persona), elaborar la ficha inicial y demarcar los límites (alcances, tiempo, período, forma de recabar información, reglas, etc.) En algunos casos permiten determinar el proceso a seguir; sin embargo, también es posible que se necesite de varias entrevistas para lograr los objetivos iniciales. En RdA lo denominaremos "el tiempo de **acogida**".
- **Entrevistas intermedias.** Aunque dependerán del modelo que se utilice, en general guardan la siguiente estructura: **acogida** (observación de los aspectos verbales y no verbales del entrevistado); **resumen de los avances** (¿dónde estamos? ¿cómo sigue el ayudado?, conexión con las entrevistas anteriores); **nueva información y habilidades para pasar de una etapa a la otra de la RdA** (según modelo); **cierre** (aprendizajes, conclusiones, descubrimientos, tareas posibles); **nueva cita** (dar próxima fecha).
- **Entrevista(s) de cierre.** El objetivo es cerrar la relación y concluir el trabajo realizado.

En la entrevista el ayudante pone particular atención a la dimensión emocional. El ayudado debe llegar a sentirse no solamente en confianza, sino realmente escuchado, comprendido y apoyado por el ayudante.

Elementos en el reporte de la entrevista

- Nombre: en **letra negrita** al inicio del reporte, cuidando el anonimato de la persona ayudada.
- Información general: fecha, hora y duración del encuentro. Lugar y descripción detallada del mismo. Datos relativos a la persona (por ej. proveniencia, edad, problema social, médico, etc.). ¿De quién es la iniciativa del encuentro?
- Breve resumen de la relación precedente, si la ha habido.
- Entre paréntesis y en cursivas las impresiones del ayudante y otros elementos del ayudado (lenguaje no verbal) o del medio ambiente.
- Luego se transcribe el diálogo directo, cuidando la máxima fidelidad posible.
- Al lado izquierdo se numeran las frases (con fines didácticos), poniendo la intervención del ayudado y la respuesta del ayudante con el mismo número, y la letra (o nombre) que indica quién está hablando. Ejemplo:

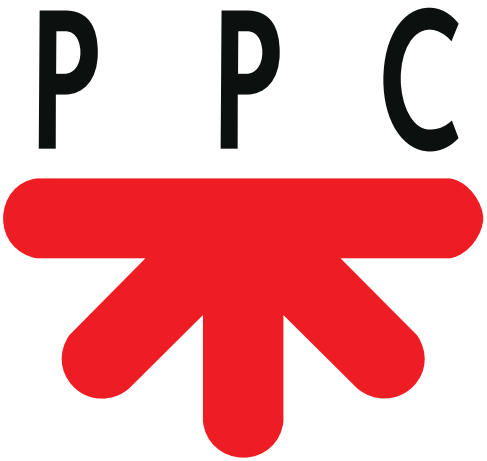
  1 A = **Ayudante**

  1 B = **Ayudado**

La numeración continúa: 2 A y 2 B, y así sucesivamente. Se puede poner la inicial del nombre del ayudante y la inicial del nombre del ayudado. Lo que importa es mantener, a lo largo de todo el diálogo, las siglas elegidas.

- Entre el diálogo, o al final de la frase, se pone (entre paréntesis y en cursiva) el lenguaje no verbal, las reacciones del ayudante, las reflexiones mentales, etc.
- Al término se hace un análisis de lo que la persona ayudada ha comunicado: ¿cómo están implicadas las diferentes dimensiones (física, intelectual, emocional, social, espiritual) de la persona en este encuentro? ¿Cuál de ellas predomina y por qué? Dar nombre concreto a las necesidades de la persona con la que se ha entablado la relación. ¿Cuál es el sentimiento predominante y cómo lo vive?
- Análisis de la relación y de la experiencia del ayudante: ¿Cómo se vivió la relación con el ayudado? ¿Cuáles son las dificultades que se encuentran y cómo se podrían superar? ¿Cuáles son los límites de las intervenciones del ayudante? (según el modelo de relación de ayuda que se sigue a lo largo de este trabajo) ¿Cómo está afectado emocionalmente el ayudante por la narración?
- De haber más entrevistas con esta persona, ¿Cómo se puede proceder para ayudarla?
- Describir el aprendizaje que ha dejado la entrevista.

Estos reportes de diálogo sirven al maestro y a los estudiantes para evaluar sus aprendizajes y corregir lo que sea necesario. Para tener una referencia, se puede analizar una entrevista del *Anexo (p.167)*.



www.ppc-editorial.com.mx

UNIDAD 5

La escucha y el lenguaje no-verbal

La escucha

Piedra angular sobre la que se basan todas las respuestas generadoras de ayuda, la escucha es una de las "**caricias positivas**" más apreciadas. De hecho, cuando uno se siente escuchado, tiene la cálida percepción de ser tomado en consideración, y de valer ante los ojos del interlocutor. Aunque sea una actitud de importancia fundamental, la escucha auténtica **no es fácil de actuarse**. En un análisis profundo, la escucha es un movimiento a través del cual el individuo, saliendo de sí mismo, reconoce y afirma la "otra" realidad, la de quien está en frente. Tal movimiento de "abandono del centro" de la conversación por parte del ayudante, implica la capacidad de **hacer un silencio en la propia morada interior,** hecha también de necesidades, deseos y estados emotivos.

La dificultad de la escucha, muchas veces reside en esto: en el momento en que se quisiera escuchar al otro que nos habla, nos sorprendemos **escuchándonos a nosotros mismos**. Es fácil que eso suceda, más frecuentemente, cuando el interlocutor nos cuenta acontecimientos dramáticos, expresa sentimientos intensos e ideas diferentes.

Puede también suceder, que el encuentro interpersonal se limite a un "ping pong" verbal, sin involucrarse personalmente, o ejerciendo una "selección" de los contenidos o de los sentimientos.

La escucha, además de fruto de buena voluntad, es también resultado del aprendizaje.

He aquí algunas indicaciones sugeridas por varios autores, para mejorar la competencia de la escucha:

- Escuchar las cosas importantes dichas por el interlocutor acerca de sí mismo, explícita o implícitamente, a través del lenguaje verbal y no–verbal.
- Escuchar no sólo los contenidos, sino también las resonancias emocionales que éstos suscitan en la persona.
- Suspender todo juicio acerca de la persona del interlocutor y sobre lo que nos comunica, evitando prejuicios y estereotipos.
- Resistir a las distracciones exteriores, tratando de reducir su fuerza.
- Esperar antes de responder. Algunos segundos de pausa después de la intervención del interlocutor, nos permiten reflexionar sobre nuestra respuesta.

El fundamento de una buena comunicación, es una buena escucha

La escucha es un ejercicio que requiere esfuerzo y práctica (si no nos sentimos un poco cansados al escuchar, casi de seguro no lo estamos haciendo). La escucha implica un esfuerzo de atención, tratando de comprender el contenido del mensaje que emite el interlocutor, pero, sobre todo, observando su estado emocional y, por tanto, el contexto desde el que se está comunicando. Se trata de identificar las emociones de las personas y sintonizar con ellas, para poder ayudarles a salir de su situación de desánimo o desesperanza.

Se escucha con una actitud abierta y serena, sin distracciones, interrupciones, juicios o interpretaciones, con el fin de propiciar un estado de confianza y seguridad, donde la persona se sienta acogida, segura y tranquila para poder profundizar en su problemática, con el sentimiento de que es escuchada como un individuo importante, único y con valor para su oyente.

Escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla, se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona expresa verbalmente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que dice (el estado emocional mencionado anteriormente).

Escuchar significa aceptar a las personas tal y como piensan y son, y darse cuenta de que cada una es un mundo que es preciso entrever para entenderlo. Se trata de encontrar aquellas "razones del corazón que la razón no entiende", parafraseando al filósofo Pascal. Escuchar supone callarse, un callarse que va más allá del no decir nada e implica estar atento con todo nuestro ser: es una actitud en la que se comprende al "otro" en su totalidad.

Todo esto se logrará mediante una adecuada preparación para ayudar a la persona necesitada, pero sobre todo, a través del lenguaje no verbal (actitudes, manejo de emociones, manejo del entorno, etc.) del ayudante.

Dificultades de la escucha[1]

Dificultades materiales y fisiológicas:

Un arreglo descuidado, una silla poco cómoda, iluminación defectuosa o impropia, cuadros colgados en la pared, susurros en la sala o ruidos de la calle, la mímica y la agitación de un interlocutor, la fatiga (especialmente al final de la jornada), el calor, una digestión difícil, un mosco que vuela, un sombrero raro... todo esto puede causar distracción e impedir la concentración.

Dificultades de orden afectivo:

También entra en juego la afectividad:

- Somos muy sensibles al tono de la voz: Una voz ronca cansa inmediatamente, una voz aguda, irrita al poco tiempo de escucharla.
- Nos embargan preocupaciones personales: **«Hoy siento dificultad para seguir la conversación... Tengo muchas preocupaciones de carácter profesional», «Mi hijo espera los resultados de los exámenes, estoy muy preocupada y no me puedo concentrar en lo que me dice».**
- Falta la motivación, el interés: Lo que se dice, no suscita en mí el deseo de entender: «**Todo me era extraño, no me sentía involucrado»**.
- O también, impulsados instintivamente por el «espíritu de contradicción», se tiende a intervenir a tiempo y fuera de tiempo.
- Algunos «visualizan» la situación descrita en vez de escuchar, sienten un gran deseo de «poner en el justo camino» y tienen gran dificultad para no corregir.

[1] BIZOUARD C. *De la acogida al diálogo*, SELARE, Bogotá 1992, pp.. 40 – 42.

- Otros se dejan involucrar emotivamente, víctimas de su mundo interior.
- En fin, algunos participantes se dejan impresionar por algún detalle de la narración, por un punto sensible que produce en ellos reacciones muy vivas. Sin embargo, por no dejar de notar detalles, dejan escapar el resto de la narración. Se trata del telón emotivo, muy frecuente en la vida cotidiana. Las ideas expresadas por el interlocutor suscitan una resonancia afectiva, pero se colocan a la defensiva. Más todavía, todos los argumentos que irritan, se dejan de lado.

Dificultades de orden intelectual

En el plano intelectual, las observaciones más comunes son:

- La preocupación por lo que seguirá o por lo que acaba de suceder. Difícilmente se logra estar «presentes», porque se piensa en la respuesta que se tiene que dar y, mientras tanto, se busca la solución.
- Se busca una explicación psicológica, haciendo comentarios interiores sobre la situación descrita o se busca un diagnóstico.
- Se tiene deseo de conocer el final de la historia.
- Difícilmente se controla el deseo de hacer preguntas, un montón de preguntas, en vez de contentarse con lo que se ha dicho.
- Los distrae un «*espíritu vagabundo*». La imaginación inventa detalles no dichos por el narrador.
- Las necesidades y las preocupaciones de los interlocutores son distintas. Difícilmente se entiende cómo una cosa que es insignificante para uno, es importante para otro. Por eso, en el momento de la reformulación, se tiende a eliminar la situación en sí, o a repetirla sin convicción.
- Se apegan a los detalles, se quiere recordarlos a toda costa. La tensión que esto origina, suscita disminución de la atención y, por consiguiente, una menor comprensión del estado de ánimo del interlocutor.

Dificultades para llegar a una cierta profundización

- Los narradores conocen los esfuerzos de los demás, admiten que el sentimiento de ser comprendidos es más gratificante que la fiel repetición de la narración. En efecto, la mayor crítica dirigida a algunos participantes de sesiones de RdA, se ha basado en la inexactitud, al referir los sentimientos del narrador. Los hechos han sido bien referidos, pero el que escucha no ha captado bien, o ha callado, el modo como han sido vividos. Todo esto se registra como indiferencia o incomprensión.
- Uno se queda impresionado por la aproximación con que se reformula un detalle personal. La despersonalización, involuntaria, se acepta con dificultad.
- Los narradores se sienten alentados o impedidos en su expresión por el interés de los oyentes. Esto lo manifiestan las actitudes del cuerpo, por ejemplo: ojos distraídos y pie en movimiento denotan aburrimiento, falta de atención; en cambio, una mirada fija en el interlocutor demuestra interés.

Lenguaje no verbal

Profundizando en este tema, en la actualidad, los sistemas de comunicación no verbal cobran una gran importancia. Cuando hablamos con alguien, sólo una pequeña parte de la información que obtenemos de esa persona procede de sus palabras. Los investigadores han estimado que entre el sesenta y el setenta por ciento de lo que comunicamos lo hacemos mediante el lenguaje no verbal, que consiste en multitud de signos de gran variedad: imágenes sensoriales (visuales, auditivas, olfativas...), sonidos, gestos, movimientos corporales, etc.

Principales características del lenguaje no verbal:

- Mantiene una estrecha relación con la comunicación verbal, pues suelen emplearse simultáneamente.
- En muchas ocasiones actúa como regulador del proceso de comunicación, ya que puede modificar el significado del mensaje. El lenguaje no verbal funciona, por lo tanto, aportando validez o invalidando los mensajes verbales, lo que a su vez influye en la regulación de la interacción.
- Las funciones del lenguaje no verbal son múltiples porque puede acompañar, completar, modificar o, incluso, sustituir al lenguaje verbal.
- Los sistemas de comunicación no verbal pueden variar según las culturas.
- Comunica actitudes, emociones y estados de ánimo.

Los principales tipos de comunicación no verbal son:

- **Lenguaje kinésico:** es la información transmitida a través de los movimientos corporales y expresiones gestuales, incluidos los movimientos más sutiles e inconscientes. Los elementos más importantes del lenguaje kinésico son:
  - Expresión facial: frente y cejas; ojos y párpados; parte inferior de la cara.
  - Postura corporal.
  - Movimientos de las piernas / pies; brazos / manos.
  - Movimientos de cabeza.
  - Gestos.
  - Mirada.
  - Sonrisa.

Del cuerpo, el rostro constituye la región más importante en el plano expresivo y comunicativo; constituye el canal preferido para la expresión de las emociones; manifiesta las actitudes interpersonales y produce señales importantes de interacción.

- **La proxémica:** se refiere a las distancias medibles entre las personas mientras éstas interactúan. El objetivo del lenguaje proxémico es variar las actitudes espaciales y las distancias interpersonales en el acto comunicativo. El grado de proximidad expresa claramente la naturaleza de cualquier encuentro.

Edward Hall clasifica cuatro tipos de distancia en la interacción humana:

- Íntima: 0-45 cm. Se da en las relaciones íntimas. En esta distancia el contacto corporal es fácil, se puede oler al otro y sentir su calor, se puede ver al otro con dificultad y se puede hablar en susurros.
- Personal: 46-1,20 m. Se da en las relaciones cercanas. En esta distancia se puede tocar al otro y se puede ver mejor que en la distancia anterior, pero no participa el olfato.
- Social: 1,20-3,65 m. Se da en relaciones más impersonales. En esta distancia se necesita un mayor volumen de voz.
- Pública: 3,65 m. o más. Se da en ocasiones públicas y en muchos actos formales.

Dependiendo de la cultura, estas distancias pueden variar.

- La **paralingüística**: son aquellos componentes que se refieren al "cómo" se dice algo, en oposición a lo que se dice. Incluye, principalmente:
  - Cualidades físicas del sonido y modificadores fónicos: volumen, timbre, tono e inflexión, fluidez; perturbaciones del habla, tiempo del habla, claridad, velocidad / ritmo.
  - Sonidos fisiológicos o emocionales: llanto, risa, suspiro, carraspeo, bostezo...

Otros elementos que encontramos en el lenguaje no verbal son: la apariencia física (cosmética, vestuario, arreglo del pelo); háptica: uso del tacto; cronemia (uso del tiempo): puntualidad, tiempo de espera; artefactos: uso de objetos en la comunicación; y los elementos cuasi-léxicos: especialmente el silencio y las pausas.

Podemos decir que, en general, se hace uso de varios elementos de los diferentes tipos de comunicación no verbal en forma simultánea, por esta razón es que podemos "descifrar" el contenido de la misma; por ejemplo, observamos que una persona llora a la vez que tiene una expresión facial de tristeza, o podemos ver que llora pero su expresión facial es de ira, lo que dará como resultado dos estados de ánimo diferentes, que deberán ser congruentes, o no, con el contexto y la información expresada a través del lenguaje verbal.

El lenguaje no verbal es en parte innato, en parte imitativo y en parte aprendido. Generalmente, distintas áreas del cuerpo tienden a trabajar unidas para enviar el mismo mensaje, aunque a veces es posible enviar mensajes contradictorios. En otras ocasiones, los mensajes son confusos debido a que se pueden estar transmitiendo varias emociones a la vez, como rabia, miedo y ansiedad que, a veces, aparecen unidas.

El lenguaje no verbal incluye todo tipo de conducta, consciente e inconsciente, que puede interpretarse como portadora de información. Por eso, además de servir de apoyo al lenguaje verbal, expresa sentimientos conscientes o inconscientes, emociones, e incluso valores personales y culturales.

El análisis de la comunicación no verbal requiere, al menos, dos reglas:

- Nunca interpretar un gesto o dato aislado, sino la totalidad del mensaje.
- Para comunicar eficazmente hay que estar cómodo con uno mismo, los demás y el entorno.

ANEXO - Relación y escucha

Reflexiones de tipo psicológico-espirituales (Apuntes del P. Silvio Marinelli)

Cada relación presupone poner en tela de juicio emociones y sentimientos establecidos. En las relaciones *habituales*, los roles están definidos; la relación cercanía-lejanía ha encontrado su equilibrio, el manejo de las emociones es más fácil. Y por el contrario, en el encuentro con el "desconocido", el rol, la posición, el nivel de exposición emocional constantemente se deben de modular y redefinir.

Por esto es necesario reflexionar y hacer una recapitulación sobre las emociones y las vivencias, para favorecer el acercamiento al *ayudado* y a las situaciones de necesidad social y personal. De otra manera, estos encuentros desembocan en una relación de superioridad-inferioridad, o una relación simbiótica y de identificación que se torna, muy a menudo, en un deseo de "descargarse" y alejarse.

Lo más sencillo es considerar la situación, el problema o el "síntoma", y no a la persona. Es espontáneo pensar que *tenemos enfrente a un enfermo*, a un drogadicto o a un pobre; no es siempre fácil pensar que estamos en una relación con una persona, con su individualidad y que, como ser irrepetible, es capaz de interactuar con su medio ambiente, partícipe en los procesos de manejo de su salud, portador de una serie de necesidades y de un ansia de vivir. A menudo nos estancamos en la "apariencia" externa, en la imagen o primera impresión, sin darnos la posibilidad de conocer al otro, de ir más allá de lo que inmediatamente detectamos.

La vocación de cada hombre es la de ser llamado a gozar de la plenitud de la vida, a ser una persona capaz de tomar elecciones libres y autónomas. A pesar de que "tiene problemas", la persona siempre permanece *titular* de sus derechos: derecho al respeto y comprensión, al amor, etc. Es necesario, pues, mirar y alcanzar a la persona en su totalidad e identidad, y no enfocarnos sólo en sus necesidades, carencias, o el malestar que manifiesta.

Se puede detectar otra posible dificultad en la regulación defectuosa de la cercanía-lejanía emocional: se puede entrar "demasiado" en contacto con las angustias ajenas, viviendo de tal manera un dolor *depresivo*, o bien podemos quedarnos "demasiado a lo lejos", captando el dolor y sufrimiento, pero sin dejarnos involucrar. En el primer caso, perdemos los límites entre nosotros y los demás, enredándonos y perjudicando nuestra identidad; es lo que sucede cuando el *ayudante* no logra preservar sus relaciones íntimas y familiares, de lo que le pasa en el ejercicio de su relación de ayuda. En el segundo caso, la lejanía no permite una real comprensión del sufrimiento ajeno.

Otro desequilibrio puede manifestarse en una relación frágil y que se interrumpe. El cargar con angustias emocionales y sufrimientos existenciales, puede llenarnos de sentimientos dolorosos y depresivos, que pueden inducirnos a alejarnos y huir de la relación.

El ayudado, además, puede sentirse "inducido" a manipular e instrumentalizar a la persona que se acerca a él, o a quien se dirige, no por malas intenciones o mala fe, sino por necesidades de supervivencia o la urgencia de las necesidades. La manipulación es, a menudo, una modalidad para protegerse de la vergüenza y del sentirse inadecuado; es una manera para "sentirse alguien", y no sentirse y presentarse como persona perdedora y fracasada.

Se corre el riesgo de sentirnos enredados condicionados, no reconocidos y devaluados en nuestra ayuda. La dificultad en la relación nos induce a alejarnos de la relación. Es el miedo (o tal vez la certeza) de ser manipulados y estafados, que crea defensas y barreras en el acercamiento al ayudado.

Las vivencias descritas son parte de la relación con la persona necesitada de ayuda. Sin embargo, si no son manejadas adecuadamente, pueden suscitar un mal funcionamiento del proceso de acompañamiento y apoyo o, incluso, llevar al agotamiento de la comunicación y a la interrupción de la ayuda.

La escucha

La ayuda y la relación que se necesita establecer para lograrla, debe ser una herramienta de libertad. Para el ayudado se manifiesta en la posibilidad de reconocer y expresar libremente sus necesidades y vivencias. Para ambos (ayudante y ayudado), es la libertad de explorar los caminos para poder responder a la situación.

El encuentro y la acogida de la persona exigen, ante todo, activar la capacidad de escucha. La acogida de quien evidencia una necesidad o una inquietud, postula el reconocimiento de la individualidad del interlocutor, con exigencias específicas que no podemos desconocer o no descifrar.

La escucha requiere:

- **Acogida y no iniciativa**, en el sentido de permitir que la persona se sienta a gusto, no forzándola con preguntas o peticiones.
- **Atención a la vivencia del interlocutor**, y no a los hechos que narra.
- **Interés** en la persona, en su totalidad, y no sólo en el problema que manifiesta.
- **Respeto** para el sujeto y consideración frente a experiencias o ideas no compartidas o aprobadas.
- **Facilitación de los procesos comunicativos,** evitando interpretaciones o respuestas resolutivas apresuradas, en referencia a las necesidades evidenciadas.

Cuando una persona pide ayuda experimenta un sentimiento de ambivalencia entre el deseo de encontrar un soporte, y el rechazo de deber depender de los demás, y a menudo se siente aplastada por vivencias dolorosas, traumas, ansias y soledad.

La necesidad más importante es la de sentirse acogidos, aceptados y reconocidos. Detrás de cada necesidad, hay una persona humana que pide ser escuchada en su biografía, que pide ser reforzada en sus aspectos positivos, y rescatada de sus caídas y fragilidades.

La escucha permite descifrar los mensajes implícitos en las peticiones explícitas; permite descifrar la comunicación no-verbal, acercarse al mundo de los significados personales, ocultos, detrás de las palabras y expresiones pronunciadas; nos hace "sentir" las emociones del interlocutor. Nos permite ir a lo profundo y no quedarnos en la superficie.

Las disposiciones y las actitudes que mayormente pueden sensibilizarnos a la escucha, se pueden resumir de esta manera:

- Madurar una profunda convicción del significado y del valor de la escucha;

- Tomar en cuenta que debemos entrenarnos en la escucha de nosotros mismos, si queremos ser profundos en la escucha de los demás;
- Cultivar actitudes maternas: la acogida incondicional y el respeto;
- Cultivar interés y amor hacia la persona, escuchando y acogiendo con profundo respeto la narración de su biografía, contenida en un libro que sólo la persona puede abrir, leer e interpretar.

Ofrecer escucha es ofrecer hospitalidad: es "acoger en nosotros a quien nos habla", con su interioridad y vivirla juntos, por lo menos por un momento.

La petición de ayuda postula una relación: es necesario "hacerse próximos y prójimos", establecer un lazo real. La escucha, además de tiempo donado y profundo signo de caridad, es un acto espiritual, que permite intimar con el otro, sin asustarse.

Solo a través de la escucha, el acercamiento puede transformarse en encuentro y coparticipación.

Una nueva forma de ver

Ya hemos estructurado un modelo y patrones de cómo debería ser un encuentro y una relación con los demás, también de "cómo debería ser un ayudado".

Un proverbio chino nos recuerda que: «Dos terceras partes de lo que vemos, está detrás de nuestros ojos», es decir, que vemos según nuestra mente, esquemas, juicios y estereotipos. Cuando nos encontramos con una persona, ya la hemos encasillado.

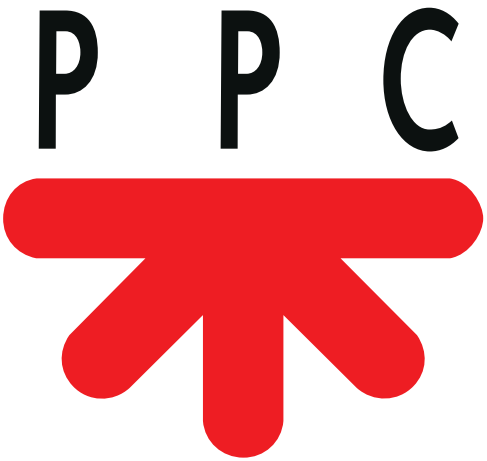
Es un don grande, cuando una persona se revela ante nuestros ojos por lo que es, sin embargo, esta revelación puede tener lugar en la medida en que se sienta acogida por hombres y mujeres compasivos. Nos toca a nosotros, ante todo, trasformar nuestra manera de actuar, acercándonos al otro, renunciando a prejuicios, simplificaciones o idealizaciones.

Nosotros tenemos el deseo de que se presenten de manera veraz; ellos están movidos por la preocupación de hacerse "aceptables" y van tejiendo una narración que intenta impresionarnos y acceder a sus peticiones. ¿Por qué deberían revelarnos algo verdaderamente íntimo y personal? Desconfían de la relación con nosotros, temen nuestro juicio. Se limitan a pedir "cosas externas o pareceres superficiales".

No es de sorprender que la situación cambie, cuando nuestro encuentro y acercamiento está impregnado del deseo de conocer, escuchar, encontrar con autenticidad a una persona "diferente de mí", sin identificarla como molesta o inoportuna. Debemos buscar el rostro, la voz, la historia de quien nos pide apoyo.

Debemos también ser honestos: todos tenemos la tentación de sustraernos a esta tarea. Después de escucharlos, podemos invitarlos a regresar para una segunda entrevista, pero muchos no regresarán. Lo importante es no responder con un escueto "sí" o "no", o "derivando" a otros organismos o expertos.

También nosotros necesitamos "tomar tiempo" para reflexionar, cuidar de la relación, ser movidos por la compasión, afianzarnos en la intención de actuar bien, comprender y aguantar el dolor ajeno sin huir.



www.ppc-editorial.com.mx

UNIDAD 6

Dimensiones de la persona humana

Las personas somos seres integrales, razón por la cual es muy difícil su estudio por partes o segmentos. Sin embargo, solamente para fines didácticos, haremos un análisis de varios aspectos que conforman a este ser humano tan complejo. El estudio de las dimensiones del ser humano nos ayudará a comprender la delicada tarea que es acompañar a una persona en una Relación de Ayuda.

Dimensión Física o Corpórea

La corporeidad es un elemento esencial de nuestra persona. No sólo 'tenemos' un cuerpo, sino 'somos' nuestro cuerpo. Éste es el instrumento de enlace con la realidad externa y con nuestros semejantes.

A lo largo de la historia se han encontrado posturas extremas con respecto al cuerpo: el rechazo total de éste como enemigo del alma, o una "idolatría" donde el cuerpo predomina sobre lo demás. Lo importante es mantener una postura equilibrada y valorar la corporeidad como un elemento positivo, pero no único del ser humano.

Para la RdA, el cuerpo juega un papel importante como elemento indispensable en la comunicación verbal y no verbal. El cuerpo es mensaje, expresión de la interioridad, medio de comunicación: ve, siente, habla, se revela, trasmite mensajes.

Dimensión Intelectual

La facultad particular del ser humano, que le hace distinto de los animales, es la razón. De esta facultad surge una incesante actividad, que permite al ser humano comprenderse a sí mismo, a los demás y al mundo.

Independientemente de la actividad científica, que nos da algunas certezas, sabemos que gran parte de nuestra existencia, es vivida y orientada por reflexiones y decisiones dictadas por el "sentido común", surgidas del interior de cada persona. Ciertamente, la inteligencia sólo funciona si se ejercita, de ahí la importancia no sólo de la preparación académica, sino también de abrirse a intereses de tipo cultural.

Esta dimensión presta gran apoyo en la RdA para el entendimiento del proceso de cada persona.

Dimensión Emocional

Lo más profundo de nuestro ser radica en el mundo de los afectos. Las emociones están, definitivamente, ligadas a todas las otras dimensiones. Para la RdA es fundamental la dimensión emocional porque es indispensable para el encuentro con el interior de sí y con los otros. Desarrollaremos ampliamente este tema más adelante.

Dimensión Social

El ser humano nace, se desarrolla y, en última instancia, "es" en función de los otros. Es un ser social por excelencia. De ahí la importancia de la dimensión social. Sin embargo, no siempre se desarrolla de manera armoniosa. Algunas personas se cierran totalmente en sí y no se abren a los otros; mientras otras se abren totalmente a los demás, sin guardar su intimidad.

En la RdA es de suma importancia conocer el aspecto social, primero porque la ayuda se da precisamente a través del diálogo y de la relación con el otro, segundo porque la mayoría de las problemáticas que hacen que alguien busque ayuda son de índole relacional.

Dimensión Espiritual

Nuestra vida transcurre en muchos contextos: familia, escuela, amigos, trabajo, tiempo libre, etc. Y en cada uno hay objetivos individuales y colectivos. De aquí la necesidad de encontrar un elemento unificador, una dirección precisa. Esto lo da un conjunto de elementos de nuestra persona, que podemos denominar "dimensión espiritual", y que comprende: el sentido de vida, los valores, las creencias filosóficas y religiosas.

En la RdA es importante identificar algunos elementos de la dimensión espiritual del ayudado, porque son importantes para las metas de éste. También es de importancia, conocer nuestros principios espirituales para respetar al otro y no imponer nuestras concepciones.

El conocimiento y aceptación de estas dimensiones nos permite saber que lo que afecta a una repercute en las otras. Para la RdA es importante tomarlas en conjunto, a fin de facilitar un crecimiento armonioso de la persona que acude en busca de ayuda.

La Dimensión Emocional ⟶ La Afectividad

Afectividad: «Cualidad de afectivo / Conjunto de sentimientos, emociones y pasiones de una persona / Tendencia a la reacción emotiva o sentimental»[2]

Para algunos autores, la emoción y las reacciones relacionadas a ella, están vinculadas con el cuerpo; mientras que los sentimientos lo están con la mente. Para otros autores, los afectos se refieren al cuerpo, mientras que las emociones están vinculadas a la mente. A pesar de las diferencias en los conceptos, suelen usarse, para el caso del lenguaje corriente (y las más de las veces en producciones científicas), indistintamente las expresiones sentimientos, afectos, y emociones. Sin embargo se reserva el término ***emoción*** para referirse a la alteración corporal que acompaña al estado afectivo. Las reacciones corporales más importantes que acompañan a las emociones son: las alteraciones en la circulación, los cambios respiratorios y las secreciones glandulares.

Mientras que la emoción es una respuesta individual interna (que informa de las probabilidades de supervivencia que ofrece cada situación), el afecto es un proceso de interacción social entre dos o más personas. Por lo tanto, podemos tratar al **afecto** como una afección o afectación relacional. "Afecto" implica que hay dos que "se afectan".

Cuando decimos que el ser humano necesita afecto para su bienestar, nos estamos refiriendo, en realidad, al hecho de que necesita la ayuda y la cooperación de otros seres humanos para sobrevivir. Es decir, la necesidad de ayuda social la expresamos como ne-

[2] *Diccionario de la Real Academia Española.*

cesidad de afecto o necesidad afectiva. De ahí que el afecto sea considerado algo esencial en la vida de todo ser humano. Dar afecto significa ayudar al otro, procurar su bienestar y su supervivencia.

Las necesidades de afecto varían de unos individuos a otros. Así, los individuos más dependientes socialmente, como los niños, la gente mayor o el enfermo, son los colectivos que más afecto necesitan para sobrevivir. Por el contrario, los individuos adultos que han experimentado un desarrollo madurativo adecuado, necesitan mucho menos afecto y, en consecuencia, pueden proporcionar más afecto a los demás.

Por otra parte, nuestra experiencia nos enseña que dar afecto es algo que requiere esfuerzo. Cuidar, ayudar, comprender, etc., a otra persona, no puede realizarse sin esfuerzo. A veces, no nos damos cuenta de este esfuerzo. Por ejemplo, la ilusión de una nueva relación no nos deja ver el esfuerzo que realizamos para agradar al otro y para proporcionarle bienestar, pero, en la mayoría de los casos, todos experimentamos el esfuerzo más o menos intenso que realizamos para proporcionar bienestar.

Cuidar a alguien que está enfermo, requiere un esfuerzo y es una forma de proporcionar afecto. *Tratar de comprender los problemas de otro* es un esfuerzo y es otra forma de *dar afecto*. Tratar de agradar a alguien, respetar su libertad, alegrarle con un regalo, etc.

Por lo mencionado anteriormente, nos damos cuenta que la Relación de Ayuda es un acto de amor que requiere intencionalidad, atención, respeto, preparación, etc. En pocas palabras, la RdA es el **esfuerzo para proporcionar el afecto necesario a aquel que más lo necesita.**

Emociones y RdA

Dado que la afectividad es el elemento básico con el que trabajamos en la RdA, es fundamental el desarrollo de habilidades para detectar las emociones de las personas.

Los músculos del *rostro* están directamente conectados con los centros del cerebro en los que surgen las emociones; por lo tanto, los músculos faciales expresan con facilidad la emotividad del sujeto. Debemos observar con atención *la voz y el cuerpo*. Las pupilas dilatadas y el parpadeo, pueden indicar la presencia de una emoción que puede, en ocasiones, entrar en contradicción con lo que se dice con las palabras.

Hay sentimientos y emociones, conocidos como "positivos", que nos iluminan la vida, como el amor, la pasión, el altruismo, la satisfacción, la alegría y otros similares. Así, es natural que cuando aparecen emociones y sentimientos "negativos" y dolorosos, tratamos de evitarlos o esconderlos detrás de otros sentimientos o emociones que los reemplacen. Es común que algunas personas muestren enfado cuando se sienten tristes, porque les resulta más fácil lidiar con la ira que con el dolor. Esto sucede porque, inconscientemente, intentamos reprimir las emociones negativas o dolorosas.

Nuestro cerebro, en combinación con nuestra sensibilidad, es el principal detector de emociones. Sin embargo, las interpretaciones pueden resultar arriesgadas, ya que una misma expresión puede comunicar emociones muy distintas; por ejemplo, cruzar los brazos puede significar tanto relajación como irritación o defensa. Por consiguiente, será indispensable encontrar la manera de confirmar cuál es la emoción verdadera, que estamos percibiendo en el interlocutor.

La postura, el tono o intensidad de la voz, la mirada, un gesto e incluso el silencio mismo, todos son portadores de gran información, que siempre está ahí para ser decodificada y darle la interpretación apropiada. De hecho, no podemos leer las mentes, pero sí existen muchas sutiles señales, a veces "invisibles en apariencia", las cuales debemos **aprender a leer.**

Frecuentemente, los indicadores emocionales son expresados como señales de fatiga, insomnio, distintos tipos de dolores, etc. Estos aspectos somáticos, pueden no ser otra cosa que los componentes de la reacción emocional, por ejemplo, en el caso de la ansiedad. Por eso la importancia de *saber percibir la emoción* que existe más allá de las palabras de las personas.

Para facilitar el "manejo" de la dimensión emocional, resulta útil conocer las emociones más importantes. En esta página hemos intentado presentar las señales para identificar las emociones

Emociones Básicas:

- Alegría
- Tristeza
- Miedo
- Ira
- Asco
- Sorpresa

Emociones Secundarias:

Se desarrollan a partir de las primarias o básicas, fruto de la maduración y de los procesos sociales, por ejemplo:

- Culpa
- Vergüenza
- Orgullo
- Celos

Es importante saber que las emociones, en sí mismas, no son buenas ni malas; todos los seres humanos las experimentamos en las distintas situaciones a lo largo de la vida. Lo que puede resultar positivo o negativo, es la forma de manejar o gestionar dichas emociones. Lo aconsejable es dejar fluir las emociones de una manera constructiva.

Solamente si estamos conscientes de nuestros estados emocionales, podremos identificarlos claramente para, posteriormente, manejarlos de tal manera que seamos capaces de aceptarlos, para irlos integrando positivamente a nuestra vida y así, paulatinamente, darles la salida o una expresión más adecuada y constructiva.

Como veremos más adelante, el aspecto emocional es factor fundamental para la empatía y la consideración positiva, elementos clave de la Relación de Ayuda.

Solo cuando conectamos con nuestros sentimientos, los atendemos y jerarquizamos, somos capaces *de empatizar* con los sentimientos y circunstancias de los demás. Hay personas que no comprenden realmente a los demás, no por falta de inteligencia, sino porque no han sabido gestionar sus propias experiencias emocionales.

La empatía no es más que "la habilidad para estar consciente, reconocer, comprender y apreciar los sentimientos de los demás". En otras palabras, el ser empáticos es ser capaces de "*leer emocionalmente*" a las personas.

A través de la empatía se pueden apreciar los sentimientos y necesidades de los demás, dando pie a la calidez emocional, el compromiso, el afecto y la sensibilidad.

Para poder lograr la empatía, tenemos que ser capaces de salir de nosotros mismos e intentar entrar en el mundo emocional del otro.

Ahora podemos apreciar mejor la importancia del conocimiento de los estados emocionales para la Relación de Ayuda. La **afectividad** será la herramienta que nos permita lograr una verdadera conexión con el otro y, como veremos posteriormente en la primera etapa de la RdA, lo que necesitamos para que el interlocutor se sienta realmente acogido y confiado para el desahogo de su sufrimiento.

Ejercicio

Completar las frases de acuerdo a nuestra situación personal.

1. Dimensión Física o Corpórea:

   - Tengo: _____

   - Me falta: _____

2. Dimensión Intelectual:

   - Tengo: _____

   - Me falta: _____

3. Dimensión Social:

   - Tengo: _____

   - Me falta: _____

4. Dimensión Espiritual:

   - Tengo: _____

   - Me falta: _____

5. Dimensión Emocional:

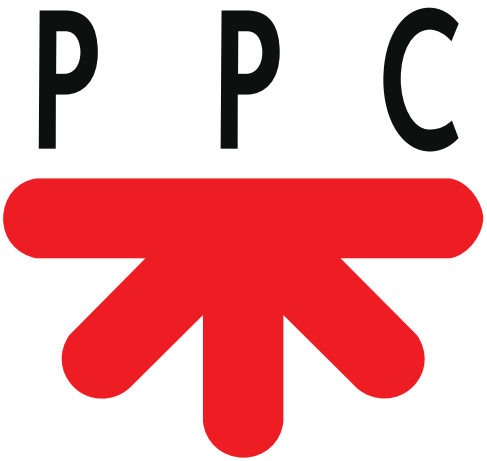
   - Tengo: _____

   - Me falta: _____

LO QUE MÁS ME ALEGRA:	
LO QUE MÁS ME MOLESTA:	
LO QUE MÁS ME ABURRE:	
LO QUE MÁS ME DA MIEDO:	
LO QUE MÁS ME ENTRISTECE:	
LO QUE MÁS HACE SENTIR AMOR:	
LO QUE MÁS ME HACE REIR:	
LO QUE MÁS ME DIVIERTE:	
LO QUE MÁS DISFRUTO:	
LO QUE MÁS ODIO:	
LO QUE MÁS ME INTERESA:	
ME AVERGÜENZA:	
LO QUE MÁS ME TRANQUILIZA:	
LO QUE MÁS ME APASIONA:	
LO QUE ME PRODUCE NOSTALGIA:	
LO QUE MÁS ME FRUSTRA:	
ME SIENTO VULNERABLE CUANDO:	
SOY HIPÓCRITA CUANDO:	
ME SIENTO CULPABLE CUANDO:	

► A continuación se ofrece una lista de palabras que expresan estados emocionales. La finalidad es familiarizarse con la variedad y riqueza de los estados de ánimo. Se puede también señalar las emociones más difíciles de detectar o manejar.

SENTIRSE	SENTIRSE	SENTIRSE
ACEPTADO	DESADAPTADO	NECESITADO
AFECTUOSO	DESANIMADO	NOSTÁLGICO
AGOTADO	DESCONTROLADO	ODIADO
AGRADECIDO	DESESPERADO	ODIANDO
AGRESIVO	DESILUSIONADO	OPTIMISTA
AISLADO	DESINTERESADO	ORGULLOSO
ALARMADO	DOMINADO	ORIGINAL
ALEGRE	DOMINANTE	PACÍFICO
AMABLE	ENGAÑADO	PERPLEJO
AMADO	ENOJADO	PERSEGUIDO
AMENAZADO	ENVIDIOSO	PESIMISTA
AMIGABLE	ESPERANZADO	POSESIVO
AMOROSO	EXCITADO SEXUAL	PREOCUPADO
ANORMAL	FALSO	PRESIONADO
ANSIOSO	FATALISTA	RABIOSO
AÑORANDO	FELIZ	RECOMPENSADO
APASIONADO	FEMENINA	RECHAZADO
APOYADO	FEO	RENCOROSO
APRECIADO	FRACASADO	REPRIMIDO
ATERRORIZADO	FRÁGIL	RESIGNADO
ATRACTIVO	FRÍGIDA	SÁDICO
ATRAPADO	FRUSTRADO	SATISFECHO
AUTÉNTICO	FUERA DE REALIDAD	SEGURO
AUTOSUFICIENTE	GENEROSO	SERENO
BERRINCHUDO	HERIDO	SIMPÁTICO
CAPAZ	HERMOSO	SINCERO
CELOSO	HIPÓCRITA	SUICIDA
COBARDE	IGNORADO	SUPERFICIAL
CÓMODO	IMPACIENTE	SUPERIOR
COMPADECIDO	INCOMPETENTE	TEMEROSO
COMPRENSIVO	INCOMPRENDIDO	TENSO
COMPROMETIDO	INCOMUNICADO	TERCO
CONFIADO	INCONSTANTE	TIERNO
CONFUNDIDO	INDECISO	TÍMIDO
CONTENTO	INDEPENDIENTE	TOLERANTE
COQUETO	INFERIOR	TONTO
CREATIVO	INSEGURO	TORPE
CRUEL	INÚTIL	TRANQUILO
CULPABLE	LEAL	TRIUNFANTE
CURIOSO	MANIPULADO	VALIENTE
DEPENDIENTE	MASOQUISTA	VENCIDO
DEPRIMIDO	MELANCÓLICO	VIGILADO
VULNERABLE	VOLUBLE	VACÍO



www.ppc-editorial.com.mx

En las últimas décadas, en diferentes contextos, se está hablando de Relación de Ayuda y esta expresión –que se corresponde con una realidad- está adquiriendo una divulgación y protagonismo en las profesiones que se dedican a la ayuda.

Este manual es un material teórico práctico de clara utilidad para quien desee realizar una reflexión personal o grupal y para quien desee aprehender competencias relacionales y emocionales para caminar juntos en la estación en la que necesitamos un compañero que, sin privarnos de nuestro protagonismo en la propia vida, haga de espejo de nuestra realidad y estimule los recursos internos para sacar lo mejor de nosotros mismos.

Bienvenido un **Manual de Relación de Ayuda** en un mundo en el que muchas relaciones son vacías, superficiales y llenas de tópicos escurridizos. La pasión por el genuino encuentro podrá convertirse en motor de humanización de relaciones significativas y potencial fármaco para tanto sufrimiento evitable que vivimos.

Hno. José Carlos Bermejo
Director del Centro de Humanización de la Salud
Madrid,España

Silvio Marinelli, sacerdote de la Orden de San Camilo, actualmente Director del Centro San Camilo A.C. de Guadalajara, México. Es Licenciado en Ciencias de la Educación, en Teología Pastoral de la Salud y habilitado en Trabajo Social. Trabajó por tres años en una institución para enfermos mentales y doce años en un hospital universitario en Italia. Desde el año 2000 radica en México.

Victoria Molina, psicoterapeuta psicoanalítica, desarrolla su actividad profesional desde hace más de diez años. Colabora con el Centro San Camilo A.C. en los programas formativos de Relación de Ayuda.

Centro San Camilo: www.camilos.org.mx

ISBN 978-607-7983-86-6
9 786077 983866 8912019119128

www.ppc-editorial.com.mx

PPC