

Visión cristiana del acompañamiento

Acompañamiento por teléfono

Mtro. Arturo Salcedo Palacios

En determinadas circunstancias, el acompañamiento por teléfono puede ser una herramienta muy valiosa, si la sabemos usar. De hecho, puede resultar la mejor forma de acompañamiento eficaz –por supuesto–, aparte de hacerlo de persona a persona.

Situaciones de la relación

El acompañamiento por teléfono es una forma de hacernos presentes y expresar nuestro genuino interés por el enfermo o su familiar, en diversos contextos. Ejemplos:

- Anteayer hiciste tu primera visita o entrevista y quieres saber cómo se está sintiendo tu acompañado; al mismo tiempo, quieres decirle que para ti es importante iniciar este proceso de diálogo y relación de ayuda.
- Hace tres días estuviste con la esposa de un paciente de cáncer terminal; la has acompañado en su lucha, su confusión y su duelo; sabes que la situación puede empeorar en cualquier momento. Llamas para enterarte cómo va la situación y hacerle saber que compartes su momento difícil y doloroso.
- En tu última visita notaste que, muy probablemente, había un tema que la persona quería tratar y, simplemente, no se atrevió a hacerlo. Cada vez que lo intentabas, evadía tu mirada, tenía dificultad para abordarlo y la viste sonrojarse. Te comunicas y verificas si por teléfono puede ser más fácil que cara a cara.

Incluso en algunas ocasiones, puede ser muy significativo dejar en la contestadora un mensaje amable, considerado y cariñoso. Lo mismo a través de Internet, por correo electrónico. Es una manera de complementar el acompañamiento que hacemos en persona.

Señalo tres buenas razones para el uso de la relación de ayuda telefónica:

- La conveniencia. No siempre es funcional, ni conveniente, reunirnos cada que necesitamos comunicar algo. El teléfono nos ofrece la posibilidad de estar en contacto cuando es requerido, de comunicar muchas cosas prácticas e importantes y, además es «presencia».
- En emergencias. Las necesidades de la persona acompañada, no siempre se manifiestan al momento de la visita. Cuando es necesario y la persona lo considera una emergencia, es importante que él o ella puedan llamarte; como cuando alguien se siente abrumado por sus dificultades y sentimientos, lo mejor es poder conversar con el acompañante; lo que le permitirá sentirse ayudado y superar el mal rato.
- Puede ser menos amenazante. Con frecuencia, el acompañado debe hablar de situaciones muy difíciles y dolorosas como parte de su proceso de sanación. Algunas veces se sentirá apenado al abordar ciertos temas, o con temor de ser rechazado al expresar sus intimidades. Para algunos, puede ser menos incómodo hacerlo por teléfono. De hecho, en la vida cotidiana tenemos conversaciones muy importantes por teléfono.

Momentos en que podemos recurrir al uso del teléfono

1. Para hacer una cita e iniciar nuestro proceso de relación de ayuda. Lo mismo para confirmar o modificar cualquiera de las citas subsecuentes.
2. Para hacernos presentes *entre* las visitas semanales, si consideramos conveniente contactar a nuestro acompañado, aparte de nuestra entrevista de cada ocho días.
3. Cuando la persona necesita hablar con su acompañante antes de la cita programada, para lo cual puede ser apropiado darle nuestro número telefónico desde la primera visita, y asegurarle también que nos puede llamar en casos de emergencia o cuando lo considere importante.
4. Para mantenernos en contacto a distancia. En situaciones especiales, si salimos de la ciudad, saludar y charlar brevemente puede ser de enorme ayuda.
5. Para verificar después del cierre: terminar un proceso de acompañamiento no significa «desaparecer del mapa». En ocasiones es sano hacernos presentes con una llamada y verificar cómo va nuestro acompañado.

Diferencia entre acompañar por teléfono y hacerlo cara a cara

Los elementos básicos son los mismos: escuchar atentamente, ayudar a que la persona reconozca, acepte y exprese sus sentimientos; compartir una oración cuando es conveniente y procurar que él o ella reciban el apoyo que necesitan.

Sin embargo, en el teléfono no tenemos la comunicación visual que nos permite entender mejor lo que el acompañado vive. Por ejemplo, nos puede decir de manera calmada que está bien, pero al mismo tiempo llorar en silencio. Por lo tanto, es fundamental compensar la falta de comunicación visual y estar mucho más atentos a sutilezas que puedan ser clave para entender lo que no vemos. La mejor manera de hacerlo es aprender a distinguir y atender las diferentes características de la voz:

1. La manera. Por ejemplo: si es amable, sarcástica, sincera, amigable, preocupada, intensa o distraída.
2. El tono. Lo normal es que una conversación tenga altibajos y variaciones. Si la persona habla monótonamente, sin cambios de tono, puede ser un signo de tristeza o aburrimiento, que podemos subrayar y revisar con ella.
3. El volumen. Cuando nos enojamos, subimos el volumen. Una voz suave y baja puede significar que el acompañado se encuentra inseguro o incierto de qué hacer o decir.
4. El ritmo. Cuando alguien habla notoriamente rápido, indica que está trastornado o agitado, y un ritmo muy lento puede expresar profunda tristeza.
5. Fisuras. Si su voz se rompe, es una señal clara de que llora o está a punto de hacerlo.
6. Temblores. Cuando el acompañado no puede mantener un tono y ritmo apropiados, y le tiembla la voz, puede ser un signo de que siente mucho miedo y está muy temeroso.
7. Suspiros. Suspirar hondamente puede significar que se siente abatido, frustrado o desesperado.
8. Llanto. Cuando escuchamos sollozos, respiración agitada o gemidos, es una clara señal de que la persona está muy dolida.
9. Dudas. Si vacila al hablar de algo en particular, puede indicar que tiene sentimientos encontrados y resistencias acerca de ese tema. Las pausas largas expresan que existe verdadera dificultad para hablar de algún tema.

Cualquiera de estas características o combinación de ellas, que podamos percibir en la voz de nuestro interlocutor, es importante señalarlas y verificar con él si estamos en lo cierto y, entonces, hablar exactamente de lo que está sucediendo.

También nos ayuda percatarnos de los sonidos alrededor. Ejemplo: el tintinear de un vaso, nos dice claramente que la persona está bebiendo; un murmullo, que no está sola o le están aconsejando qué diga. Gritos, que hay una discusión o un pleito. El llanto de un bebé, que debemos terminar la llamada para que lo atienda. Y como nos basamos en nuestras percepciones, únicamente en lo que escuchamos, es muy importante confirmar con nuestro interlocutor la veracidad de tales percepciones. Ejemplos:

- «Me da la impresión como si estuvieras llorando en este momento...»
- «Te percibo como si te sintieras muy triste; ¿cómo te sientes ahora?»
- «Te oigo agitado, ¿qué te está pasando?»
- «Escucho voces enojadas, ¿hay alguien discutiendo?»
- «Me doy cuenta que hay alguien más; quizá no es el mejor momento para hablar...»

Atenciones particulares

De la misma manera que no podemos ver al acompañado, tampoco él nos puede ver a nosotros, lo que significa que debemos hacer un esfuerzo especial para comunicarnos con claridad.

El uso de palabras simples o frases breves, confirma que estamos escuchando y entendiendo: «Sí», «por supuesto», «seguro», «claro», «¡no me digas!», «¿de veras?»... O incluso expresiones no verbales, como «Ummm», «ahh», «ajá»; conscientes que estamos usando la voz para hacer el trabajo de la expresión facial y el lenguaje corporal, el «tocar» incluido. Es necesario poner cuidadosamente atención en lo que nuestra voz comunica. Todo lo descrito respecto a las características de la voz, aplica exactamente igual, pero «de aquí para allá»; también los sonidos de nuestro entorno. Ejemplo: si al llamar están encendidos la radio o la televisión y se oye en el teléfono, nuestro acompañado puede pensar que no nos interesamos lo suficiente en la comunicación y que nos estamos distraendo.

Finalmente, al usar el teléfono para complementar nuestra ayuda relacional, hay que ser muy cuidadosos con la confidencialidad y evitar que accidentalmente alguien más escuche nuestra conversación. También, tener sumo cuidado en dejar información delicada o íntima en una contestadora, y nunca usar ésta para dejar un mensaje potencialmente perturbador. Las malas noticias y la información preocupante, es mejor comunicarlas en persona, aun por teléfono cuando podemos «arropar» a la persona y «amortiguar» el golpe con los cuidados y el acompañamiento apropiados.

Sin lugar a dudas, hay días en que una llamada adecuada y «nutricia», hace toda la diferencia del mundo.