

Visión cristiana del acompañamiento

## La escucha activa

### Mtro. Arturo Salcedo Palacios

*Reflejar nos ayuda a darnos cuenta de qué tan bien entendemos lo que el otro nos quiere decir*

En el número anterior dijimos que la escucha activa es una forma de comprender lo que la persona comunica, ayudándole a que se entienda mejor: los ayudantes funcionamos como un espejo, donde el ayudado se puede ver a sí mismo, a través de lo que escucha y ve. Implica tres actividades: atender, preguntar y reflejar.

#### **Atender**

Darle nuestra atención al ayudado, le hace sentir valorado, le ayuda a darse cuenta que alguien se interesa en él, de tal manera que hace a un lado todo lo demás, focalizándose sólo en su persona. Estar realmente atentos es la única manera de escuchar lo que la persona comunica.

#### **Hacer preguntas**

La escucha activa anima a profundizar el diálogo respecto a los intereses y preocupaciones de la persona. Hacer preguntas abiertas y clarificantes es una gran herramienta para ahondar la comunicación. Ejemplo: “¿Qué piensas respecto a tu situación actual?”, “Todo esto que estás viviendo... ¿cómo te hace sentir?”, “¿Me puedes explicar cuál fue el origen de esto que te está pasando?” Cuando las preguntas muestran amabilidad e interés, favorecen una mayor comunicación.

#### **Reflejar lo que el ayudado nos dice**

Significa escuchar a alguien por un rato, resumir lo que nos ha dicho y devolvérselo con nuestras propias palabras. Reflejar no es repetir las mismas palabras. Una buena manera de reflejar es regresar lo escuchado como yo lo he entendido.

#### **Ejemplo:**

*Ayudado:* “No sé qué le sucede a mi hermana, si le llamo no quiere hablar conmigo. Y si no la llamo, se queja de que no tengo interés por ella”.

*Ayudante:* “Te siento confundido por su actitud”.

Reflejar nos ayuda a darnos cuenta de qué tan bien entendemos lo que el otro nos quiere decir. Si continuamos con la conversación anterior, el Ayudado nos puede responder: “Sí, es correcto. Sencillamente no sé qué es lo que ella espera de mí” o “No, no me siento confundido, ella me está tratando mal y a mí no me gusta lo que está haciendo”.

Reflejar también invita al Ayudado a decirnos más y a continuar con el diálogo o un tema en particular, tanto como lo necesite. Le da la oportunidad de escuchar frases relacionadas con sus ideas, palabras o sentimientos que le pueden llevar a una mayor consciencia y mejor auto-entendimiento de lo que le está sucediendo y comunicado así, con frecuencia

escuchamos: “Sí, eso es lo que quiero decir” o “No, no me refiero exactamente a eso”... El Ayudado clarifica para sí mismo y para el Ayudante lo que realmente quiere expresar.

En un inicio, usar respuestas de reflejo, puede resultarnos un poco incómodo o embarazoso, pero con un poco de práctica, podremos hacerlo de manera más espontánea y natural; lo importante es no repetir mecánicamente, palabra por palabra. Más bien, deberemos estar atentos al significado que recibimos y entendemos de lo que el otro comunica.

### Ejemplos

- “Me da la impresión que tú te estás sintiendo...”
- “Con lo que me dices, me quedo con la idea de ...”
- “De la manera que yo entiendo lo que tú quieres decir...”
- “Déjame ver si estoy en lo correcto, tú has decidido...”
- “Si te entendí bien, tu situación es...”
- “Creo que lo que me estás diciendo es...”
- “Entonces, te parece a ti que...”

### Tres tipos de información que podemos reflejar

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

#### 1. Reflejar contenidos

Incluye el quién, para qué, cuándo, dónde y cómo de lo que la persona dijo. Aquí podemos ver algunos contenidos y su manera de reflejarlos:

- **Pensamientos:** “Entonces, tú piensas que es un buen momento para cambiar de trabajo”.
- **Creencias:** “¿Estoy en lo correcto si afirmo que tus creencias y convicciones son muy diferentes de las de tus papás?”.
- **Planes:** “Así que tu familia está planeando cambiarse de ciudad”.
- **Evaluaciones:** “Me parece que estás contento con lo que sucede en tu empresa”.
- **Ideas:** “¿Estás pensando que lo mejor que puedes hacer ahora es renunciar?”.
- **Actitudes:** “Como yo lo veo, creo que estás muy involucrado y que lo estás tomando demasiado personal”.
- **Sueños:** “Lo que más te gustaría estar haciendo en cinco años es...”.
- **Opiniones:** “Me queda claro que tu no soportas una actitud de hipocresía”.
- **Expectativas:** “Tu pensaste que tu matrimonio sería diferente de lo que es... ¿verdad?”.
- **Juicios:** “Has decidido que es tiempo de hacer algo en este asunto...”.
- **Esperanzas:** “No es difícil ver que tu realmente quieres que las cosas funcionen mejor”.
- **Deseos:** “Te escucho como si desearas que eso se volviera a repetir”.

**2. Reflejar sentimientos** Cuando subrayamos los sentimientos de alguien, es una manera de animarle a expresarlos más, incluso si son difíciles y dolorosos. Dar esta oportunidad es un acto de atención, de interés, de cuidado, de amor; rara vez encontramos quien nos invite a compartir nuestros sentimientos. Labor esencial en el trabajo de acompañamiento:

- **Tristeza:** “Tú te estás sintiendo muy triste por la muerte de tu ser querido”.

- **Despreocupación:** “Me quedo con la impresión que a ti no te preocupa lo que pueda suceder”.
  - **Emoción:** “Puedo ver que estás emocionado con las posibilidades que se te presentan”.
  - **Coraje:** “Eso es algo que verdaderamente te hace sentir enojado”.
  - **Agradecimiento:** “Tu voz me dice que estás contento con el desenlace”.
- Y así, de manera similar con gozo, miedo, sorpresa, ansiedad, luto, alegría, ira, frustración, nervios... y cualquier sentimiento.

### 3. Reflejar temas espirituales

Una vez que el Acompañado confía en ti, no es difícil que te comparta aspectos espirituales: esperanzas, temores, cuestionamientos o alegrías que en su raíz tienen que ver con su relación personal con Dios. Algunas veces estarán conscientes que sus pensamientos y sentimientos pertenecen a la dimensión espiritual y hablarán abiertamente de su necesidad de que Dios les ayude o de qué manera experimentan su presencia en este momento de su vida. En otras ocasiones, no se dará cuenta que sólo Dios puede satisfacer ese anhelo profundo o esa búsqueda existencial. Sin importar si la persona se da cuenta o no de su necesidad de Dios, cuando el tema aparece, debemos sintetizarlo y reflejarlo... animarlo a que hable más de su dimensión espiritual. Algunos temas importantes en este contexto:

- **Identidad:** “Me parece como si tuvieras muchas dudas respecto a quién eres y lo que Dios quiere para ti en esta etapa de tu vida”.
- **Autoestima:** “¿Estoy en lo cierto que en este momento no te estás sintiendo bien contigo mismo?”.
- **Sentido:** “Creo que es difícil para ti ver que algo bueno pueda resultar de todo esto”.
- **Esperanza y desesperación:** “Ahora tienes un gran temor de lo que puede pasar y preferirías tener esperanzas de que todo saldrá bien”.
- **Culpa:** “Me parece que estás teniendo muchos problemas viviendo eso que ha sucedido”.

Lo mismo con temas tan importantes como el fracaso, la soledad/separación de Dios, la edad, el sufrimiento, el arrepentimiento, la muerte, el propósito de la vida, las dudas acerca de la existencia de Dios, el perdón, etc.

Revisar la dimensión espiritual puede ser un gran reto, porque toca el núcleo, el corazón, la esencia de la vida. Discutir estos temas implica un riesgo para el Cuidador y para el Acompañado: una escucha cariñosa forma un clima de confianza en el cual ambos pueden compartir hasta lo más hondo y hasta lo más penoso. Recordando que tú no puedes resolver los aspectos espirituales que el otro trae a colación, lo que sí puedes hacer es escuchar, atender, respetar, acompañar en su lucha, acoger, ser solidario y permanecer cercano... También orar con él; confiando que Dios actúa a través del acompañamiento.

¿Debemos reflejar primero contenidos, luego sentimientos y al final aspectos espirituales? No, se refleja lo que el Acompañado exprese. Aunque normalmente el interlocutor habla primero de contenidos porque implica menos riesgo y de allí, en medida que se va construyendo un clima de confianza, se va moviendo a sentimientos y finalmente a la dimensión espiritual, donde el Acompañado siente que puede hablar hasta de lo más profundo.