

Reportaje

## Las actitudes esenciales en la relación de ayuda

Mtro. Arturo Salcedo Palacios

Carl Rogers, creador de la terapia centrada en la persona, resume con sus propias palabras las actitudes esenciales: “Si puedo crear una relación caracterizada de mi parte por: una autenticidad y transparencia, en la que yo soy mis sentimientos verdaderos. Por una cálida aceptación y aprecio de la otra persona como individuo. Por una sensible capacidad de verle a él y a su mundo tal como él los ve; entonces, el otro individuo en la relación, experimentará y entenderá aspectos de sí mismo que previamente había reprimido; se encontrará mejor integrado, más capaz de funcionar eficazmente; se parecerá más a la persona que le gustaría ser, se volverá más dueño de su destino y tendrá más confianza en sí mismo. Será más persona, más única y más auto-expresiva, comprenderá y aceptará más a los demás, podrá lidiar con los problemas de la vida de forma más adecuada y más cómoda”.

### **Congruencia**

Afirma Rogers que el elemento más importante para que la relación de ayuda sea eficaz, es la calidad del encuentro interpersonal; caracterizada por las tres actitudes que son el ambiente propicio para la promoción del desarrollo y del cambio. Y las explica: “En primer lugar se allana el desarrollo personal cuando el orientador es lo que es, cuando en la relación actúa de una manera auténtica, sin ningún “frente” o pantalla, abiertamente consciente de los sentimientos y actitudes que en ese instante fluyen en su interior.

La he llamado Congruencia; significa que las emociones experimentadas por el asesor son accesibles para él, que es capaz de vivirlas en la relación con el otro, de comunicarlas si fuese oportuno; significa que el asesor entra en un encuentro de persona a persona; que es él mismo, que no niega su personalidad. Cuanto más capaz sea el terapeuta de escuchar sin rechazo lo que ocurre dentro de sí, cuanto más capaz sea de vivir sin temor la complejidad de sus sentimientos, tanto mayor será su congruencia; y cuanto más congruente y auténtico sea el terapeuta en su relación con el cliente, tanto mayores probabilidades habrá de que éste cambie su personalidad.

Lo dicho no significa que sea conveniente exteriorizar impulsivamente cualquier sentimiento bajo la cómoda impresión de que así somos sinceros. Considero este primer elemento muy importante (tal vez el más crucial); existe la posibilidad de que conduzca a un ahondamiento en la relación. He pensado que el término transparencia ayuda a describirlo: si mi cliente puede ver todo aquello que pasa dentro de mí y que sea pertinente a nuestra relación, si puede “ver claramente a través de mí”, si estoy dispuesto a que esta autenticidad se manifieste en la relación, entonces tendrá la certeza de que nuestro encuentro será importante y en él ambos aprenderemos y nos desarrollaremos”.

### **Empatía**

La segunda condición esencial de la relación es que el orientador comprenda con empatía el mundo privado de su cliente y sea capaz de comunicar algunos de los fragmentos importantes de dicha comprensión. Empatía es la capacidad de percibir el mundo interior, integrado por significados personales y privados, como si fuera el propio pero sin perder nunca ese “como si”.

Percibir como propias la confusión del cliente, su timidez o enojo, su sensación de que lo tratan injustamente, pero sin dejar que se confundan con la propia incertidumbre, miedo, rabia o sospecha. Cuando el orientador capta con claridad el mundo del otro y puede moverse dentro de él, puede comunicarle su comprensión de aquello que él conoce vagamente y volcar en palabras los significados de experiencia de las que él apenas tiene conciencia. Este es un factor muy importante en el proceso de posibilitar a una persona el acercamiento a sí misma, el aprendizaje, el cambio y el desarrollo.

Esta clase de comprensión es extremadamente rara, no la recibimos ni ofrecemos con mucha frecuencia. En cambio ofrecemos otra muy diferente evaluadora y exterior: “comprendo qué le pasa”, “comprendo qué le hace actuar así”: son los tipos de comprensión que solemos ofrecer y recibir. Si me abro de veras a la forma en que vive la vida otra persona, si puedo tomar su mundo y unirlo al mío, corro el riesgo de ver la vida a su modo, de cambiar, y todos resistimos el cambio.

De ahí que tendamos a mirar el mundo del otro bajo nuestra propia lupa, y no bajo la suya; lo analizamos y evaluamos sin comprenderlo. Pero cuando alguien comprende que sensación y opinión se tiene cuando se es yo, sin querer analizarme ni juzgarme, crea un clima en el cual puedo florecer y desarrollarme.

Importa mucho que esa comprensión sea adecuada y también conviene que comunique la tentativa de comprender. Aun tratándose de una persona confusa, incoherente o grotesca, el hecho de que perciba que estoy tratando de comprender sus significados ayuda al proceso puesto que comunica el valor que le atribuyo como persona, le hace entender que percibo sus sentimientos y significados como dignos de comprensión.

### **Aprecio incondicional**

La tercera condición que posibilita el cambio y el desarrollo, por parte del orientador, es una actitud cálida, positiva, benigna hacia lo que existe dentro del cliente. Esta actitud significa que aprecia a su cliente, como persona, con un sentimiento parecido al de un papá hacia su hijo, estimándolo sin entrar a considerar su conducta en ese momento; significa que se preocupa por él de un modo no posesivo, como nos preocupamos por una persona con capacidades. Implica el amor hacia el otro tal cual es, pero tomando la palabra amor en el sentido teológico de ágape y no en sus usuales significados románticos y posesivos. De un sentimiento social y agradable, en el cual se respeta a la otra persona como independiente, sin poseerla.

“Es una especie de fuerte simpatía sin exigencias, a la cual le llamo: Aceptación incondicional. Cuanto más incondicional sea el aprecio positivo tanto más eficaz será la relación, entendiendo por incondicional el que el orientador acepta al cliente de manera total, en vez de condicional. Acepta todos sus sentimientos, sin aprobar unos y desaprobar otros; es una aceptación positiva que aflora sin reservas ni evaluaciones y que implica no juzgar. Creo que cuando este aprecio sin valoraciones está presente en el encuentro entre asesor y cliente hay más posibilidades que éste último cambie y se desarrolle de manera constructiva. No es preciso ser profesional para experimentar esta actitud. Los mejores papás hacen gala de ella: “comienzo a percibir que la clave del ser humano está en las actitudes con que lo miraron sus padres. El niño que ha sido bastante afortunado como para tener padres que se hayan sentido orgullosos de él, pasa a la edad adulta con amor propio y fe en sí mismo y avanza por la vida, seguro de sí, fuerte, capaz de vencer cuanto se le oponga. Si un niño tiene la fortuna de crecer en este ambiente de aceptación incondicional,

será capaz de enfrentar la vida y sus vicisitudes con coraje y confianza, deleitándose y alegrándose con las expectativas. Pero los padres que quieren condicionalmente a sus hijos los querrían si fueran distintos, cambiados, modificados, si fueran más listos, si fueran mejores, si, si, si..... Estos niños tienen problemas porque nunca se sintieron aceptados". Crecen suponiendo que sus padres tienen razón y que son ellos los equivocados, que de algún modo están mal, y suelen sentirse estúpidos, incapaces, inferiores.

### **Conclusión**

Hasta aquí la posibilidad de un desarrollo constructivo se ha apoyado en la vivencia de estas actitudes por parte del asesor, pero el cliente debe cumplir a su vez una condición. Las actitudes descritas no existen en su mundo, y por consiguiente no pueden ser eficaces, a menos que le sean comunicadas y que él las perciba. "Por lo tanto, necesito ser sensible no sólo a lo que pasa dentro de mí y al flujo de sentimientos o sensaciones de la persona; también debo serlo a la forma en que recibe mis comunicaciones. La experiencia me ha enseñado que la empatía puede percibirse como falta de compromiso, mi aprecio incondicional como indiferencia, la calidez como cercanía amenazadora, mis sentimientos verdaderos como falsos.

Necesito comportarme y comunicarme de una manera que le resulte clara a esta persona en particular, para que perciba sin ambigüedades lo que experimento respecto a ella".

Es improbable que un orientador experimente las actitudes descritas, a menos que mantenga una filosofía análoga respecto a la gente. Estas actitudes sólo tienen sentido dentro de un contexto de gran respeto hacia la persona y sus potencialidades. El orientador será incapaz de sentir verdadera preocupación o deseos de comprender al cliente, y quizá no se respetará a sí mismo lo bastante como para ser auténtico, a menos que su sistema de valores tenga como prioridad la dignidad de la persona. El orientador que crea que los clientes son objetos a manipular para su propio bien, para el bien del estado o de la institución, o para satisfacer su propia necesidad de poder y control, no experimentará estas actitudes que integran las relaciones promotoras del desarrollo personal. Así, estas condiciones surgen como análogas y naturales en ciertos contextos filosóficos, pero en otros no.

Tomado de Harvard Educational Review, Vol. 32. No. 4 Otoño 1962; ROGERS C. y STEVENS B., *Persona a persona*, Ed- Amorrotu.