

Generalidades de la Relación de Ayuda

Victoria Molina / Psicoterapeuta

El *Counseling* no es asesoría

El término “Relación de Ayuda” es utilizado como una traducción de la palabra “Counseling”, sabiendo que, en realidad, no corresponde al significado literal, ya que éste sería el de “asesoramiento, consejería”; conceptos que podrían resultar equívocos cuando nos referimos al verdadero sentido de la relación de ayuda.

El Counseling es actualmente una disciplina independiente que está adquiriendo cada vez más aceptación; hasta podría decirse que no tarda en ‘ponerse de moda’. Georg Dietrich, en su obra *Psicología General del Counseling*, la define como: “una relación auxiliante en la que el consejero intenta estimular y capacitar al sujeto para la autoayuda. La benevolencia y la actitud amistosa del asesor ante el sujeto no significan que aquél tome las decisiones en nombre de éste, que fije la trayectoria vital del sujeto, que le alivie de toda responsabilidad y le remueva todos los obstáculos del camino. La relación auxiliante busca más bien crear un clima e iniciar un diálogo con el sujeto que permita a éste aclararse sobre su propia persona y sus propios problemas, liberarse y encontrar recursos para la solución de sus conflictos, y activar siempre su propia iniciativa y responsabilidad”. Con esto queda claro que el rumbo no es aconsejar ni asesorar, sino que más bien está dirigido al auxilio de la toma de conciencia para propiciar el desarrollo personal del sujeto en conflicto. Aunque la ‘consejería’ y la ‘orientación’, principalmente en áreas sociales y educacionales, existían desde mucho tiempo antes, esta disciplina tiene sus orígenes en el pensamiento de Carl Rogers, quien, en la década de 1940, con su corriente psicológica humanista, da inicio a los fundamentos de lo que hoy es conocido como “counseling”. Rogers, con sus investigaciones en psicoterapia, seleccionó los datos que consideró centrales para el trato integral del ser humano, y comenzó así a definir un nuevo tipo de abordaje en el desarrollo interpersonal: “la terapia centrada en la persona”. Él considera a la persona como un todo – organismo – organizado, dinámico y abierto, en la que existe un deseo de estabilidad, de coherencia, de unidad y de orden. Este organismo, dice, está “constantemente en movimiento hacia niveles superiores de conciencia y de realización”. Con esto, Rogers nos invita a pensar que los seres humanos hemos sido dotados de capacidades adaptativas y fortalezas que nos permiten vivir una vida plena. Estos recursos son susceptibles de ser alcanzados, si se logra crear un clima estimulador del crecimiento. La Relación de Ayuda busca propiciar ese clima relacional que les posibilite a las personas el despliegue de sus potencialidades y direccionarse hacia una mayor autonomía. Como dice Jesús Madrid Soriano: “La idea fundamental que subyace a todo proceso de Relación de Ayuda, especialmente dentro de la corriente humanista, es la de facilitar el crecimiento de las capacidades secuestradas de la persona en conflicto. El fundamento que sustenta toda Relación de Ayuda debe ser una visión positiva de las capacidades de la persona para crecer y afrontar positivamente sus conflictos (...) La Relación de Ayuda, pues, es una experiencia humana privilegiada que ofrece el marco adecuado para facilitar el desarrollo de las capacidades bloqueadas”.

Partiendo de estas bases, la Relación de Ayuda considera que el ‘ayudado’ no es débil mentalmente, carente de recursos o enfermo. En esta relación, tampoco el ‘ayudante’ es “el experto que todo lo sabe”. Por el contrario, a los ayudados se les considera como individuos capaces y con los recursos personales suficientes para funcionar como personas autónomas; el ayudante sólo es la persona facilitadora y estimuladora del proceso de desarrollo y cambio. Por esto mismo, no es de nuestro agrado mencionar que ‘ayudamos’ al otro, sino que ‘caminamos juntos’ hacia un objetivo, le acompañamos en un proceso de crecimiento.

Una visión positiva

Y ¿cómo se logra hacer ese acompañamiento del que hablamos? Pues la respuesta es fácil: con la preparación adecuada. Como todo oficio o profesión, la RdA requiere de conocimientos y habilidades para poderse llevar a cabo de manera apropiada y eficaz. En la actualidad, en muchos países el Counseling ya se considera una profesión, maestría o especialidad; otros también la ofrecen como curso o diplomado. El nombre o título no es tan importante como el resultado de la capacidad adquirida para llevar a cabo tan delicada tarea; recordemos que no sólo se trabaja con seres humanos, además, estas personas se encuentran vulnerables por estar atravesando momentos difíciles en sus vidas, situación que les hace sufrir.

La metodología de la RdA se basa, primordialmente, en el respeto a la persona humana, ya que es ella la que mejor conoce su mundo y el camino por dónde debe conducirse la resolución de su problema. El individuo percibe el mundo que le rodea de un modo singular y único; estas percepciones constituyen su realidad; por lo mismo, el proceso se lleva a cabo promoviendo el “autoconocimiento”.

Siguiendo las enseñanzas de Rogers, se considera a las personas como básicamente buenas o saludables, o por lo menos “no malas” ni enfermas. En otras palabras, se considera la salud mental como la progresión normal de la vida, y se entiende el conflicto y otros problemas humanos, como distorsiones de la tendencia natural. A esta disposición natural, Rogers la llama “tendencia *actualizante*”, que significa una motivación innata dirigida a desarrollar los potenciales hasta el mayor límite posible – en cada uno de nosotros hay una tendencia inherente a explotar nuestras capacidades y a- competencias hasta donde lo permita nuestra estructura biológica –.

No se percibe a las personas como enfermas o sanas, normales o anormales; al contrario, se les contempla a la luz de sus capacidades para percibir la realidad de sus situaciones. A tal efecto, Rogers propone el término “congruencia” como el grado de equilibrio que impera entre la experiencia, la comunicación y la conciencia. Un grado alto de congruencia implica que la comunicación (lo que se expresa), la experiencia (lo que ocurre) y la conciencia (lo que se percibe) son prácticamente iguales. La incongruencia, por tanto, ocurre cuando hay diferencias entre la experiencia, la conciencia y la comunicación. En otras palabras, la incongruencia es la incapacidad de percibir con precisión, o la incapacidad o renuencia a comunicarse sobre la base de la realidad.

La incongruencia puede manifestarse en forma de tensión, angustia, desorientación, confusión, etc. Sin embargo, las emociones, las ideas o las preocupaciones conflictivas no constituyen por sí mismas síntomas de incongruencia. De hecho, se trata de fenómenos mentales propios de la gente sana y normal. La incongruencia se manifiesta cuando el individuo no tiene conciencia de estos conflictos, no los comprende, y por lo mismo no puede

resolverlos o equilibrarlos. La persona congruente funciona a un alto nivel; abierta a la experiencia y no a la defensa, tal persona observa a la gente y a las cosas de forma precisa, se lleva bien con los demás y tiene un alto nivel de autoestima. El objetivo de una persona sana es el crecimiento en autoactualización.

Relación que “facilita”

Como se mencionó, la RdA busca que la persona que sufre – por la razón que sea – encuentre sus propios recursos y fortalezas para superar, de la mejor manera posible, la situación adversa que vive (sus incongruencias), mediante un proceso de crecimiento que le lleve a lograr mayor autonomía. Para llevar a cabo dicho proceso, será necesario un clima relacional estimulador que facilite esa tarea, y éste será el trabajo del ayudante/facilitador/*counselor*.

Hablar de ‘clima relacional’ es referirse a una relación especial ayudante-ayudado, donde la tendencia a la salud/congruencia es favorecida por ese vínculo personal en el que el ayudante debe tener mínima o nula incongruencia.

El ayudante debe ser capaz de crear un ambiente de calidez, apertura, libertad, seguridad, comprensión y confianza, mediante óptimas habilidades de escucha, observación y comunicación. Estas habilidades, que aparentemente parecen sencillas, son bastante complejas; cualquiera puede escuchar y contestar, pero no cualquiera sabe escuchar adecuadamente para poder dar la respuesta correcta que logre estimular los recursos del interlocutor. Por lo que todos estos temas deben estudiarse a fondo y desarrollarse a plenitud si se pretende efectuar una verdadera ayuda.

Aunque el ayudado posee la llave de su recuperación, el ayudante debe reunir ciertas cualidades personales, además de sus herramientas profesionales, que permitan al ayudado aprender a utilizar dicha llave. Rogers resume estas cualidades en tres actitudes básicas que serán indispensables para todo buen ayudante/facilitador: la empatía verdadera, la consideración positiva (aceptación incondicional de la persona en su totalidad y la autenticidad).

Algunos aspectos de la metodología de RdA pueden aprenderse fácilmente, sin embargo, las características personales que deben reunirse para ejercerla con eficacia, no se asimilan con la misma facilidad. En concreto, la capacidad de servir a otro ser humano – esto es, alentar empatía hacia el sufrimiento de éste y confiar en su crecimiento personal – es un requisito que no todos pueden cumplir. (En otro momento se hablará con más detalle de este tema). Para concluir, resumimos algunos de los pensamientos centrales de la RdA.

Es un tipo de relación igualitaria, de acompañamiento, en la que la persona ayudada es la que decide el rumbo que ha de tomar el proceso, a fin de resolver sus propios dilemas con una intervención precisa – no directiva – por parte del ayudante.

El enfoque – centro – de la relación será siempre la persona que necesita la ayuda. Confiamos en que la persona tiene en su interior la capacidad, al menos latente, de entender los factores de su vida que le acarrearán desdichas y penas, así como de reorganizarse de tal forma que pueda superarlos.

Sabemos que la persona en proceso – es decir, el humano sujeto a un cambio incesante – es un individuo que funciona plenamente. Al gozar de libertad para responder y experimentar sus propias respuestas a las diferentes situaciones, dicha persona dirige sus energías a una *autoactualización* constante.

Una buena RdA es una relación que depende, en gran parte, de la salud mental del ayudante, lo cual contribuye a propiciar el crecimiento de la salud mental en el ayudado. Por tanto, uno de los puntos de partida para llevar a cabo esta disciplina, será el haber logrado el mayor grado de 'congruencia' en nosotros mismos.

Estamos conscientes de que ayudar no es sólo un acto de buena voluntad, sino una actividad muy seria que requiere una preparación adecuada.

Aplicar correctamente la RdA puede proporcionar una nueva filosofía de vida que brinda mayor autoconocimiento y autoaceptación que deriven en alta congruencia, misma que facilita las relaciones interpersonales de calidad.