

Reportaje

La relación de ayuda

Pbro. Silvio Marinelli

La palabra que sana

Cuando atravesamos por una crisis o problemas psicológicos y relacionales en nuestra vida cotidiana, los resolvemos – o tratamos de resolverlos - con los recursos con los que contamos, con los que conocemos y de acuerdo a nuestra experiencia. Muchas veces no nos detenemos a pensar, a reflexionar si en realidad estamos utilizando lo mejor de nosotros. Si pusiéramos un poco de atención nos daríamos cuenta de que, sin decidirlo o premeditarlo, tenemos un estilo propio para afrontar todo lo que se nos presenta. Hay muchas personas que lo justifican todo con un “así soy”, “así lo aprendí”, “siempre he sido así”, “siempre me ha funcionado”, etc... Por eso, encontramos estilos muy variados: el que habla mucho, quien da muchos consejos, quien mucho escucha, quien se pone ansioso, quien se desespera, quien regaña, quien siempre recurre a los expertos, etc. Sucede que, cuando esos recursos, no le son suficientes a la persona para resolver o sobrellevar sus problemas, es necesario buscar o pedir ayuda. Aquí nace la relación de ayuda: la tentativa de ofrecer una ayuda relacional por parte de “no-expertos” pero “capacitados”. A menudo no estamos preparados para esta tarea.

¿Qué significa la expresión “Relación de Ayuda”?

Entre las diferentes modalidades de ayuda, encontramos también una ayuda “a través de la palabra”. Ésta ha existido siempre, pero ha adquirido un nuevo sentido y nueva importancia dado el desarrollo de las ciencias humanas del comportamiento que nos ofrecen nuevas herramientas para conocer al interlocutor y desarrollar nuevas y más adecuadas modalidades de comunicación. Pues bien, la Relación de Ayuda “es un tipo particular de relación entre un ayudante preparado y una persona en busca de ayuda”; esta relación tiende - a través de la práctica de actitudes y del uso de técnicas apropiadas –, a favorecer el crecimiento del individuo a nivel personal, intelectual y espiritual.

Objetivos de la Relación de Ayuda

La Relación de Ayuda - o *Counseling* como también se le ha llamado en la cultura Estadounidense - es utilizada para favorecer en los individuos un nivel mayor de realismo, de responsabilidad hacia una mayor armonía interior. A la vez se busca que la persona descubra y desarrolle sus potencialidades en todas las dimensiones de su ser: físicas, intelectuales, emocionales, sociales y espirituales.

En el mundo de la salud, se hace patente la necesidad de profesionales que tengan la capacidad de acoger, escuchar, comprender, respetar y acompañar a los pacientes que deambulan entre un torbellino de dudas, preguntas, miedos, corajes e infinidad de emociones y situaciones. Es importante que el profesional de la salud ya sea médico, enfermero, psicólogo, trabajador social, orientador espiritual o voluntario se prepare en estos menesteres, ya que el contacto con personas necesitadas forma parte del normal quehacer diario. Su papel es también el de dialogar con personas que viven y sufren conflictos emocionales o espirituales y no encuentran por su cuenta una salida o se les dificulta encontrarla.

La Relación de Ayuda no es solamente para enfermos, sino para todas aquellas personas que no están satisfechas con la vida que llevan en su familia, matrimonio, hijos, trabajos, o que experimentan problemas de fe, etc. A todas estas personas se les puede ofrecer un acompañamiento a través de la escucha y un diálogo.

Otro de los propósitos de la Relación de ayuda es ofrecer un *método* para superar las dificultades psicológicas inmediatas, es decir, la persona que se ve ayudada a reconocer sus dificultades, recursos y pistas de solución, puede aprender cómo tratar situaciones análogas, ya sean estas enfermedad, muerte, crisis matrimoniales, despidos laborales, falta de autoestima, etc. La persona ayudada aprende nuevas y más constructivas maneras de enfrentar la realidad.

Con todo lo anterior nos damos cuenta de lo valioso que resulta el poder dar o recibir una relación de ayuda.

La comunicación

Entendida como un proceso mediante el cual se transmiten informaciones, sentimientos, pensamientos y cualquier otra realidad interior que pueda ser transmitida, la comunicación, es utilizada por todos, ya sea esta verbal, no verbal, escrita, etc.

En la comunicación, todos los elementos son importantes y absolutamente imprescindibles. Si cualquiera de ellos faltara, el proceso quedaría incompleto y la comunicación no se realizaría. Una condición es que deben existir dos partes interviniendo en ella. Una es la que transmite el mensaje, y la otra es a quien se le transmite. A la parte que transmite el mensaje, le llamaremos *emisor*, y a la que lo recibe, *receptor*; cuando tenemos una conversación, somos alternadamente emisor y receptor. Por otra parte, lo primero que hay que tener, para que pueda haber comunicación, es *ese algo* que se desea transmitir. Esto constituye el primer elemento de la comunicación, y le llamaremos *mensaje*. Ahora bien, lo más probable es que el mensaje que se ha transmitido genere a su vez una respuesta. En ese caso, se produce un mensaje nuevo o retroalimentación.

La comunicación es el eje en el que se basa la relación de ayuda. Aunque hablamos un mismo idioma, en muchas ocasiones no llegamos a entendernos y cuando necesitamos ayudar o ser ayudados nos resulta complicado expresarnos por no saber distinguir o utilizar las formas o palabras adecuadas.

La escucha

Escuchar significa recoger y recordar, lo más fielmente posible, lo que el otro dice. El hecho de no poder retener suficiente cantidad de información de una conversación, se debe atribuir, por lo general, a la falta de atención o a escaso interés por la persona o por sus problemas.

El hecho de que la escucha se lleve a cabo simultáneamente con la observación, facilita mucho el recuerdo, ya que se cuenta con información mucho más completa (de la comunicación verbal y la no verbal) de todo el contexto de lo que sucede en el otro. Se puede, por tanto, decir que la escucha alcanza verdaderamente su eficacia cuando no se limita a recoger el contenido de la comunicación del otro, sino también las resonancias que tal contenido tiene sobre la persona que lo comunica. Es la escucha activa.

Se escucha con una actitud abierta y serena, sin distracciones, interrupciones, juicios, interpretaciones, con el fin de propiciar un estado de confianza y seguridad, donde la persona se

sienta acogida, segura y tranquila para profundizar en su problemática, con el sentimiento de que es escuchada como un individuo importante, único y con valor para su interlocutor.

El escuchar con atención incluye ciertas respuestas que sirven como *incentivos* para el que habla. Estos pueden ser un “umm”, “ajá”, repetir 1 o 2 palabras del ayudado, preguntas de una sola palabra, movimientos de cabeza, gestos y posturas corporales (inclinarse, acercarse, etc.).

Sólo después de que la persona ayudada siente que ha sido escuchada a fondo, podrá estar dispuesta a escuchar al que ayuda.

Eficacia de la RdA

La persona recibe ayuda cuando: ha podido comunicar sus propios sentimientos y vivencias, ha llegado a una comprensión más precisa de sus mecanismos internos, sabe analizar con mayor objetividad su comportamiento, dirige una atención más precisa a sus necesidades - valores y motivaciones, evalúa sus recursos y sus límites con mayor realismo, acepta la realidad externa, goza de mayor autonomía personal, se comporta de una manera más auténtica, se relaciona de un modo más adecuado, supera una actitud egocéntrica, maneja creativamente sus conflictos, integra su pasado y sabe planear su propio futuro sin preocupaciones exageradas, puede disfrutar de los placeres de la vida, ha aprendido a enfrentar sus problemas y sufrimientos sin tener que recurrir siempre a una ayuda externa, etc.

Los signos de éxito de la RdA pueden ser múltiples. Paradójicamente, se pudiera decir que una eficaz RdA conduce a la inutilidad de la misma: no habría a quienes ayudar, porque cada quien habría aprendido las estrategias para afrontar los problemas y crecer de manera serena.