

## **1.**

### **LA RELACIÓN DE AYUDA**

La actuación práctica resulta insuficiente si en ella no se puede percibir el amor por el hombre, un amor que se alimenta en el encuentro con Cristo. La íntima participación personal en las necesidades y sufrimientos del otro se convierte así en un darme a mí mismo: para que el don no humille al otro, no solamente debo darle algo mío, sino a mí mismo; he de ser parte del don como persona.

Dios es amor. Benedicto XVI

## PARA TRABAJAR ESTE DOCUMENTO

### Personalmente

1. Haz un momento de oración. Recuerda la última ocasión que atendiste a una persona en la Cáritas Parroquial. Pide al Padre por ella.
2. Lectura personal, con boli y lápiz para anotar:
  - a. Cosas que no entiendo.
  - b. Ideas que me han parecido muy importantes.
3. Reflexión personal (siempre después de haber leído el documento):
  - a. Qué estilo de relación con las personas que acuden a la Cáritas Parroquial predomina.
  - b. Cúales son las dificultades que experimento para tener una actitud empática y una escucha activa.
  - c. En qué aspectos crees que necesitas mejorar para establecer una relación de ayuda con las personas que acuden a Cáritas
  - d. Cómo te puede ayudar la Cáritas Parroquial a lograr esa mejora.

### En el grupo

1. Comenzar con una oración, pidiéndole al Padre por esas personas que hemos atendido últimamente en nuestra Cáritas Parroquial.
2. Aclaraciones: Cada miembro del grupo presenta aquellas dudas que le hayan surgido en la lectura del documento.
3. Puesta en común de los aspectos en los que cada miembro del equipo de Cáritas Parroquial tiene que mejorar para avanzar en una relación de ayuda.
4. Elegimos dos de esos aspectos, en los que coincidamos más personas, y concretamos que es lo que vamos a hacer para conseguirlos.

NOTA: Para la elaboración del presente documento se ha utilizado la publicación: "Apuntes de relación de ayuda" de José Carlos Bermejo, editada por Sal Terrae y el Centro de Humanización de la salud.

## **LA RELACIÓN DE AYUDA**

### **¿Qué es?:**

Es aquella en la que uno de los participantes intenta hacer surgir, de una o de ambas partes, una mejor apreciación y expresión de los recursos latentes del individuo y un uso más funcional de éstos (Carl Rogers)

Consiste en “caminar juntos”. Es una fuente de aprendizaje unida a la reflexión y a la confrontación con la experiencia de otras personas.

**Las Actitudes fundamentales** de la Relación de Ayuda son la: comprensión empática, la consideración positiva o aceptación incondicional y la autenticidad o congruencia. *“Si puedo crear un cierto tipo de relación, la otra persona descubrirá en sí misma una capacidad de utilizarla para su propia maduración, y de esa manera se producirán el cambio y el desarrollo individual”*

### **Estilos de la relación de ayuda**

Según dos elementos principales: la disposición del ayudante y el uso del poder por parte del mismo.

- Según la disposición del ayudante, puede estar centrada en el problema o centrada en la persona.
- Según el uso que el ayudante haga del poder, la relación de ayuda puede ser directiva o facilitadora.

Combinando los dos elementos, se obtienen varios estilos de relación:

- **Paternalista**
- **Autoritario**
- **Democrático-cooperativo**
- **Participativo-empático**

De entre los diferentes modos de responder a las situaciones sociales que nos enfrentamos en las Cáritas Parroquiales, todos los estilos pueden tener su lugar en la relación de ayuda al que sufre, si se saben usar con flexibilidad y teniendo en cuenta los distintos elementos de la situación concreta. No obstante, el estilo dominante debería ser el participativo-empático puesto que es el que mejor capacita a la persona para ser protagonista de su vida y se centra en ella.

**Estilos de relación de ayuda**



## LA EMPATÍA

### **ACTITUD EMPÁTICA**

La persona que se acerca a nuestros servicios de acogida vive una situación de dificultad, que le genera sufrimiento. Esto se expresa a través de diferentes sentimientos: inseguridad, miedo, ansiedad, culpabilidad, confusión, agresividad, ... . Esta persona espera que el interlocutor acepte sus sentimientos y su confusión, que se ponga en su lugar, que examine con él las dificultades y el sentido de su problema, que le ayude a buscar pistas para resolverlo.

Por ello, es muy importante cuidar de no restar importancia a lo que la persona que nos habla está sintiendo.

La actitud empática implica ENTRAR EN EL MUNDO DEL OTRO PARA VER LAS COSAS DESDE SU PUNTO DE VISTA, “meternos en el pellejo” del otro, asumir su situación.

Pero la empatía no debe anular jamás la distancia entre ambas personas, ni significa una disolución del propio yo en el ajeno.

La actitud empática engloba:

- la capacidad para captar el significado de lo que el otro está sintiendo **ESCUCHAR Y COMPRENDER**
- la habilidad para devolvérselo (hacerle ver al otro que le hemos comprendido) **RESPONDER EMPÁTICAMENTE.**

### **DIFICULTADES DE LA EMPATÍA EN LA ACCIÓN SOCIAL**

La propia limitación se despierta con más fuerza en la acción social. **Uno constata su PROPIA IMPOTENCIA** a la hora de resolver los problemas ajenos.

**El descubrimiento de la PROPIA INCOHERENCIA** cuando el voluntario vive en una situación más o menos acomodada y la distancia con el marginado es abismal. El propio mundo de los valores del voluntario entra en cuestión y es interpelado.

La constatación de que el mismo problema vivido por la persona forma parte de la historia personal del voluntario (separación matrimonial, consumo de alcohol, falta de trabajo,... personal o de un familiar).

A veces el voluntario es consciente desde el inicio del encuentro de que poco o **nada puede hacer por solucionar el problema** del ayudado. Sin embargo, aunque haya problemas que no tengan solución, siempre se puede cambiar el modo de vivirlos, dignificando la vida y la persona de quien está en medio de ellos.

### **LA ESCUCHA ACTIVA**

La habilidad de escuchar bien, es decir, escuchar con comprensión y cuidado, es uno de los comportamientos más preciados y difíciles de encontrar. Por medio de esta habilidad nos hacemos conscientes de lo que la otra persona está diciendo y de lo que está intentando comunicarnos. A través de ella damos información a nuestro interlocutor de que estamos recibiendo lo que nos dice.

Implica estar psicológicamente disponibles y atentos a los mensajes de nuestro interlocutor.

Muchas veces parece que escuchamos cuando en realidad estamos distraídas y ocupados con lo que vamos a decir a la otra persona y se nos pasan desapercibidas muchas cosas importantes: el estado emocional en el que se encuentran o el deseo y la impaciencia que mostraban por transmitir aquello que nos estaban diciendo.

## ¿POR QUÉ Y PARA QUÉ DEBEMOS ESCUCHARNOS ACTIVAMENTE?

1. Porque nos convertimos en personas significativas y dignas de confianza. La amistad es un sentimiento que va creciendo a través de la habilidad de escuchar.
2. Porque la persona que se siente escuchada se siente aceptada como persona, se siente a gusto con el interlocutor y llega a tener más claridad acerca de lo que pasa por su mente.
3. Porque estamos dando información al interlocutor de que le estamos escuchando, estimulándole a continuar comunicándose.
4. Porque escuchar bien nos relaja y neutraliza algunas respuestas emocionales de irritación y hostilidad, nos informa de que estamos siendo entendidos y ayuda a desarrollar una relación positiva con este.
5. Porque ser escuchados cuidadosamente suele provocar un sentimiento sumamente positivo en quién está hablando o contando un problema o confidencia.
6. Porque si escuchamos es más probable que nos escuchen.
7. Porque neutraliza los conflictos y mejora el clima.
8. Porque mostramos un modelo de habilidad interpersonal que será observado y posiblemente ilimitado. Somos ejemplo para la gente que nos rodea.

## ¿CÓMO PRACTICAR ESTA ESCUCHA ACTIVA?

1. Con *disposición psicológica*: Lo único que existe mientras estamos escuchando es la persona que habla, nuestro amigo, nuestros hijos, nuestros compañeros de grupo...
2. *Observando al emisor* para: identificar el contenido de sus expresiones verbales, identificar sus sentimientos, identificar el momento en que nuestro emisor desea que hablemos y terminemos con nuestro papel de escuchar.
3. Con *gestos y con nuestro propio cuerpo*: con una postura activa y abierta, manteniendo contacto visual, adoptando expresión facial de atención, tomando notas si procede, usando un tono y volumen de voz adecuados.
4. Con *palabras*: adoptando incentivos verbales para el que habla (ya veo ya, uhm...); parafraseando o utilizando expresiones de resumen tales como: “si no te he entendido mal...”, “me estás diciendo que...”

5. *Evitando hacer algunas cosas* mientras escuchamos:

- a) No interrumpir a los que están hablando.
- b) No juzgar de antemano y eliminar posibles prejuicios.
- c) No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- d) No rechazar lo que los otros están sintiendo. Por ejemplo, no decir: “no te preocupes” o “calma, no es para tanto”, etc...
- e) No contar nuestra historia mientras las otras personas necesiten hablarnos.
- f) Evitar contra argumentar, es decir, si nos dicen “me siento mal” no decir nosotros “yo también”.
- g) Eliminar el síndrome del experto: cuando alguien nos plantee un problema nosotros ya tenemos las respuestas, antes incluso de que esa persona esté a la mitad de su exposición

**ACTITUD EMPÁTICA = ESCUCHA ACTIVA + RESPUESTA EMPÁTICA**