



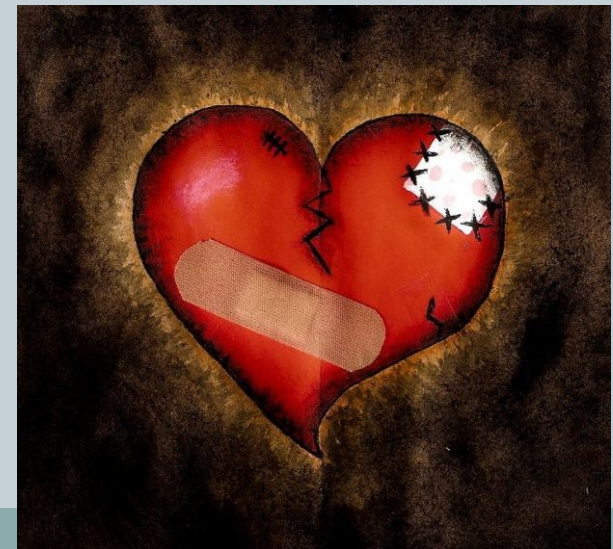
Caritas
Diocesana de
Granada



**EL ARTE DE ESCUCHAR EN
LA RELACION DE AYUDA**



*“Los seres humanos necesitamos sentirnos queridos apoyados, **ESCUCHADOS** y seguros para desarrollarnos e ir conformando nuestra personalidad. A veces las personas significativas de nuestro entorno no pueden proporcionarnos lo que necesitamos. Esto nos deja unas carencias que dificultan o entorpecen nuestro proceso de crecimiento personal.”*



¿Qué es el counselling?



- Significado: “relación de ayuda”
- Origen del término: surge en EE.UU de la mano de Carl Rogers
- Objetivo: siguiendo un entrenamiento ayudar a aquellas personas que se encuentran en momentos difíciles de su vida
- Metodología. Son técnicas de apoyo emocional que ayudan a las personas a resolver sus propios conflictos
- Fundamentación. Nace por y para ayudar a los demás utilizando una serie de herramientas que algunas personas conocen de forma natural y otras tienen que aprender.

Principios básicos del counselling. (Rogers.)



“Existe una tendencia innata al desarrollo progresivo y a la superación constante si se encuentran presentes las condiciones adecuadas.”

“el ser humano es positivo por naturaleza y desarrolla estas características si recibe el respeto y apoyo necesarios”



Características de la relación de ayuda



- Tiene lugar por consentimiento mutuo (No se puede ayudar a alguien que no quiere ser ayudado)
- En la relación se ayuda se expresan y elaboran sentimientos. El agente tiene que dejar los suyos fuera del proceso terapéutico.
- No se preguntan los porqués, ni se hacen interpretaciones que inducen a culpabilizar. Se trata de entender como ocurrieron los hechos.
- La relación de ayuda busca explorar, reconocer y aceptar lo que la persona muestra desde el apoyo incondicional y el respeto



- La relación de ayuda busca la autenticidad es decir conseguir honestidad intelectual y emocional entre las partes implicadas. No hay lugar para las máscaras y la mentira.
- La relación de ayuda se da porque la persona necesita comprensión, un ambiente facilitador del crecimiento que no se ha producido con anterioridad. Las necesidades principales son las del usuario no las del agente
- La persona que ayuda es accesible y se muestra segura. Reconoce sus límites, se muestra cordial y está dispuesta a escuchar.



- Promueve el cambio. aprenden uno del otro. El resultado es aprender formas diferentes y adaptativas de pensar, sentir y comportarse.
- En la relación de ayuda no se dan consejos , sugerencias o recomendaciones se confía en que la persona llegará a encontrar sus propias soluciones en base a reconocer sus recursos
- Es una situación estructurada: tiene ciertas reglas, límites objetivos y procedimientos. Exige roles y capacidades diferenciadas.

Principios básicos en la relación de ayuda.

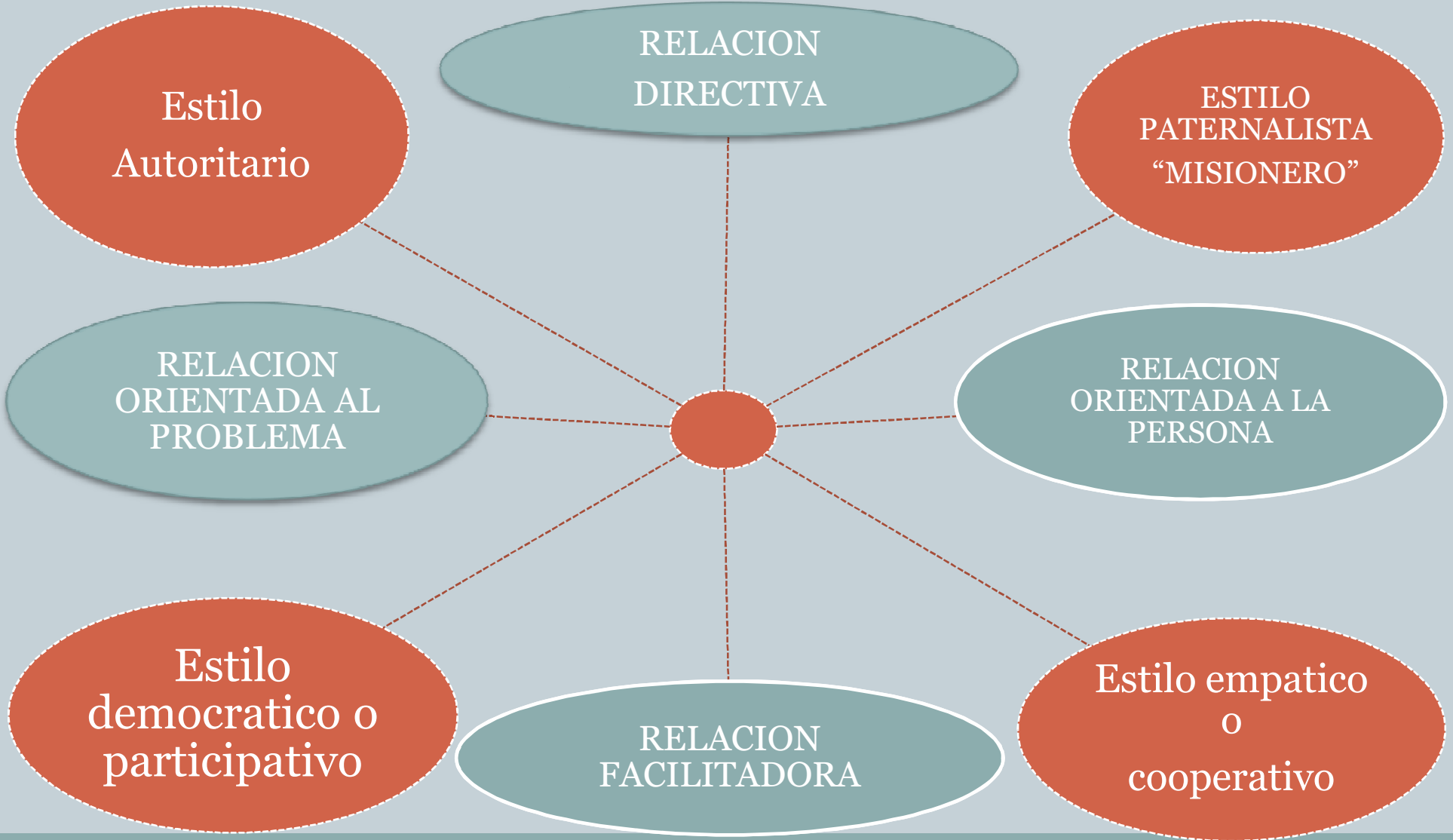


- **Saber escuchar, promoviendo la escucha activa**
- No juzgar , sino entender al otro
- Ser empático (ponerse en lugar del otro)
- No dar consejos
- Nunca preguntar por el porqué de las situaciones
- No hacerse cargo de los problemas del otro sino acompañarlo para que se responsabilice



- No interpretar la situación del otro, sino intentar entender sus circunstancias.
- Concentrarse en el aquí y el ahora, porque toda situación presente es el resultado de experiencias pasadas.
- Intentar sobre todo contactar con los sentimientos que nos ayudan a entendernos mejor.

Estilos en relación de ayuda



Líneas de actuación :



- Ser conscientes de que el sufrimiento aturde a las personas llegando incluso a no ser conscientes de su problemática real.
- Transmitir autoconfianza haciendo conscientes a las personas de sus potencialidades y recursos para iniciar un proceso de cambio.
- La persona es la protagonista. Ella decide que hacer y como hacerlo.
- Nosotros acompañamos. Primero vamos delante, luego a la misma altura y por último desaparecemos. Los logros de la persona son suyos y no nuestros
- Partimos de relaciones de igualdad. Todo encuentro es bidireccional: aprendemos y enseñamos, ofrecemos y recibimos



- No hay librillos ni recetas, cada persona es única
- No debemos generarnos expectativas demasiado ambiciosas que terminen por frustrarnos
- Entender que las recaídas forman parte del proceso, sin que ello nos desmotive.
- Reforzar el trabajo en equipo que refuerza, suma y complementa. El voluntario refuerza la intervención del profesional pero es quien en un principio, reduce miedos, inseguridades y anima al proceso para el cambio.
- Eliminar etiquetas y estereotipos

Estrategias de intervención en relación de ayuda

- **REFLEJOS: hacer de espejo, para demostrar que empatizamos**
- **REFORMULACIÓN: resumir, parafrasear**
- **REITERAR: repetir y resumir en pocas palabras**
- **REENCUADRAMIENTO: realidad que se proyecta (profecías)/objetiva. (Resignación y afectos)**
- **CONTROL, COMO AUTORIDAD, RECONOCIMIENTO RESPONSABILIDAD Y MOTIVACION**
- Escucha, empática, pero sin justificar,. Comprender no es lo mismo que aprobar
- Trabajar desde la responsabilidad y no desde la culpa
Crear discrepancia entre su conducta y su razonamiento justificativo, para aumentar la conciencia de problema buscando generar ambivalencia.
- Mostrar que las consecuencias que sufre son causadas por su conducta.
- **RESUMENES**
- **COMENTARIOS AUTOREGULATIVOS**



- **VALORACIONES.** (juicios de valor como experto en el tema)
- **ASIGNACION DE COMPETENCIAS Y TAREAS**
- **PRESCRIPCIONES:**
 - Directas
 - Paradójicas
 - Reestructurantes (cambiar los esquemas de interacción establecidos en la familia)
 - Reelaboración sistemática.(modificación de comportamientos de comunicación)
- **ELABORACION DE RITUALES,** para introducir conductas nuevas
- **ESCENIFICACION,** representar una escena familiar
- **METAFORAS .**Se utiliza un problema similar al que vive la persona. Se utiliza con personas muy rígidas
- **METACOMUNICACIONES,** cuando surge algún problema para clarificar la situación y reconducir la intervención
- **INFORMACIONES PERSONALES.** Comentarios relacionados con lo que cuentan los usuarios Aumentan la confianza al situarnos en una relación igualitaria
- **LA VISITA DOMICILIARIA, LA ENTREVISTA**

Técnicas asertivas en relación de ayuda:



- **Rendición simulada** :consiste en mostrarnos de acuerdo con los argumentos del interlocutor pero sin cambiar de postura. Puede parecer que cedemos, pero sólo cogemos impulso. Es útil en negociaciones de todo tipo. Ejemplo:” *Entiendo lo que me dices y puede que tengas razón pero deberíamos buscar otras posturas*”.
- **Ironía asertiva.** ante una crítica agresiva o fuera de tono no debemos igualar el otro al del emisor .En su lugar podemos buscar maneras de responder sin dejar nuestra postura calmada. Puede ser una salida asertiva o un conflicto en el que simplemente no queremos vernos involucrados.Ej:”.....*muchas gracias hombre*”.
- **Movimientos en la niebla.** tras escuchar los argumentos de la otra persona podemos buscar la empatía aceptándolos pero agregando lo que defendemos. Es parecido a la rendición simulada pero sin ceder terreno. Ejemplo:”Entiendo lo que me dices pero así viene estipulado en el convenio”.
- **Pregunta asertiva.** ocasiones es necesario iniciar una crítica para lograr la información que queremos obtener para luego utilizar la respuesta para nuestra argumentación. Ejemplo:”*dice que no le atendemos bien en Cáritas.. pero.... ¿Que es lo que exactamente hemos hecho o dejado de hacer que no le ha agradado o le ha hecho sentir mal?*”



- **Acuerdo asertivo.** en ocasiones tenemos que admitir los errores pues hacer lo contrario sólo empeoraría las cosas. En estos casos se puede procurar alejar el error de nuestra personalidad. Ejemplo: *si, reconozco que me puse un poco nervioso aunque yo suelo ser una persona bastante tranquila*
- **Ignorar.** al igual que la ironía asertiva, es una herramienta a utilizar en caso de interlocutores “violentos” o alterados. En este caso se procura retrasar la conversación para otro momento donde ambos estén en buena predisposición para el dialogo. Ejemplo: *lo mejor es que te tranquilices y hablemos cuando estés calmado.”*
- **Romper el proceso de dialogo.** cuando se quiere cortar una conversación se puede utilizar la comunicación breve para mostrar desacuerdo, desinterés, etc.....Como se suele decir” a buen entendedor pocas palabras bastan”. La utilidad de esto radica en esos momentos en los que tenemos prioridades distintas y queremos expresar que no es el mejor momento para la conversación .Ejemplo: *“no pinta mal”, ”si”, ”quizás”, ”si no te importa hablamos luego”*.....



- **Disco rayado.**no tiene por qué significar que tengamos que repetir la misma frase, lo cual es de poca educación. Me refiero a repetir nuestro argumento tranquilamente y sin dejarnos despistar por asuntos poco relevantes. Ejemplo: *“si, pero lo que yo digo es....”, “entiendo, pero creo que lo que necesitamos es...”, “la idea esta bien pero yo pienso que”*
- **Manteniendo espacios.**cuando uno da la mano, no es raro que te cojan el brazo. En estos casos hay que delimitar muy claramente hasta donde llega un punto negociado. Ejemplo: *“si, puedes pedir ropa siempre que necesites, pero hay muchas personas en tu misma situación, y tu recibiste hace poco, tienes que esperar tu turno.....*
- **Aplazamiento.**en una reunión es buena idea llevar un papel o cuaderno donde tomar notas. En este caso podremos anotar consultas o críticas para abordarlas en otro momento y así no alejarnos del objetivo del momento. Ejemplo: *tomo nota para hablarlo en la próxima cita”.*

Pasos a seguir como agentes de Cáritas que trabajan con personas que sufren



1.-ACOGER

2.-ESCUCHAR

3.-INFORMAR

4.-GENERAR VINCULOS

5.-ACOMPañAR A LA PERSONA EN TODO SU PROCESO

6.-GENERAR COMUNIDADES ACOGEDORAS

¿Sabemos escuchar?



- Para las personas, ser escuchadas significa "ser", porque así tenemos la experiencia de ser tenido en cuenta, de ser aceptados tal como somos, de ser respetados y queridos y eso nos mueve a vivir siendo nosotros mismos.

En la vida cotidiana nos podemos encontrar con distintas formas de escucha:

- La **escucha pasiva**, que se caracteriza por una actitud de indiferencia. Se aparenta escuchar, pero realmente no hay una intención de hacerlo.
- Supone un menosprecio hacia la persona que habla, "me oye, pero no me escucha".
- En esta escucha pasiva, la comunicación es pobre y genera muy poco bienestar a los interlocutores, pues el sentimiento que acaba imponiéndose en el que habla es de frustración e insatisfacción, al tiempo que el que escucha transmite desinterés



- **La escucha activa o emocional** que podríamos definir como un "silencio cálido" permite a la persona mostrarse tal cual es, abrirse y mostrar sus sentimientos, pensamientos, etc.
- La escucha activa nos permite centrarnos en lo que nos comunica la otra persona, tanto en el contenido como en los sentimientos y necesidades que expresa.

Esta actitud permite que la comunicación sea realmente eficaz y es imprescindible para conocer a nuestros hijos.

- Además, la sensación de sentirse escuchados aumenta la probabilidad de que se comuniquen más

Pistas para escuchar



- Buscar el momento adecuado
- Evitar hacer juicios a priori.
- Empezar a practicar esta habilidad con temas no conflictivos.
- Contextualizar lo que se escucha en el momento evolutivo del otro.
- Mirar a los ojos.
- Realizar gestos de asentimiento.
- Comprobar que estamos entendiendo (hacer preguntas aclaratorias)
- Resumir con nuestras palabras lo que el otro nos narra.
- Identificar el sentimiento que hay detrás de lo que habla.

Normas para saber escuchar



- Conocer e interpretar el lenguaje verbal y corporal de las personas.
- Generar un clima emocional acogedor.
- Expresar al otro que le escuchas. Para esto se debe desarrollar una función fática mostrando al otro una reciprocidad e interés sobre lo que está contando. Juega también un papel muy importante el lenguaje no verbal (gestos con la cabeza, con las manos, etc.).
- Mostrar empatía (“entiendo lo que sientes”, “noto que”).



- **Parafrasear**, es decir, resumir lo que ha dicho. Si alguna parte nos ha llamado la atención, podemos resaltar las palabras que más nos han impactado. Es una forma de dirigir la conversación, porque el hablante va a ampliar la información sobre lo que hemos subrayado. Así se demuestra que el otro está escuchando y entendiendo lo que le estás contando. (“entonces, según veo, lo que pasaba era que...” “¿Quieres decir que...?”)
- Reflejar el estado emocional. Además de que se le ha entendido, se le muestra que se sabe cómo se siente. Ayuda; pero no basta con decir: “sé cómo te sientes” o “te entiendo”.
- Validar: mostrar que se acepta lo que dice aunque no se esté de acuerdo. Es aceptable lo que se dice, se entiende; aunque no se esté totalmente de acuerdo.



- Estar completamente de acuerdo. Hay gente que la única forma que tiene de aceptar la empatía del otro es a través del acuerdo completo de la otra persona.
- Emitir palabras de refuerzo o cumplidos (“me encanta hablar contigo”, “esto es muy divertido”).
- Resumir (“o sea, que lo que estás diciendo es...”).
- Dar señales de estar escuchando a la otra persona con expresiones como “ajá...” “ah...” “claro...”, asintiendo con la cabeza y con expresiones corporales adecuadas



- Pedir que se aclare todo aquello que no se ha comprendido.
- Proponer síntesis parciales que ayuden a centrar el asunto.
- Respetar los silencios que se produzcan de forma natural en la conversación. Ser paciente y respetar el tiempo del otro.
- Disposición psicológica, es decir, observar al otro y tener una disposición.

Elementos a evitar en la escucha activa



- No interrumpir al que habla. Espera a que la otra persona te dé paso, aunque no estés de acuerdo con lo que dice.
- No juzgar. Recuerda el dicho bíblico: no juzgues y no serás juzgado.
- No ofrecer ayuda o soluciones prematuras y que no se han solicitado.



- No rechazar lo que el otro siente (“Eso no es nada”) Eso es menospreciar sus sentimientos
- No contar tu historia cuando el otro necesita hablarte .Recuerda que nadie escarmienta en cabeza ajena. Además, si te está contando algo es para que entiendas su problema y, si cuentas tu historia estaréis centrándoos en la tuya.
- No contra-argumentar (“Me siento mal” – “Y yo también”).



- Evitar el “síndrome del experto”, es decir, tener la respuesta antes de que el otro cuente todo.

A veces buscamos más el protagonismo que ayudar realmente al otro.

- No rechazar las emociones que el otro manifiesta. Las emociones son reacciones automáticas e inconscientes que frecuentemente se dan en determinadas circunstancias; hay que saber que son inevitables y no las controlamos. Por eso, decir a una persona que no debería sentir lo que siente implica un reproche sobre una conducta sobre la que la persona no tiene control. Hay que tener en cuenta que no está en su mano modificar ese sentimiento.



- No solucionar el problema. Quien te lo está planteando quiere compartirlo contigo, pero él (ella) es la responsable de solucionarlo. Tú solamente puedes escuchar y dar tu opinión.
- No des un consejo que no te hayan pedido.
- No descalifiques cuando des tus opiniones.
- No distraerse



“Necesitamos ejercitarnos en el arte de escuchar, que es más que oír. Lo primero, en la comunicación con el otro, es la capacidad del corazón que hace posible la proximidad”

Papa Francisco. Evangelii gaudium, n. 171



¿Cómo escuchar en Cáritas?



El valor de la escucha y sentirse escuchado cuando acudo a <Caritas>



El poder sanador de la escucha

¿Cuál es la diferencia entre escuchar y oír? ¿qué es la escucha activa?

ESCUCHA ACTIVA

“yo me retiro para que entres tú”

Lenguaje respetuoso



- ¿Cómo nombramos a las personas que se acercan a nuestras Cáritas?
- ¿Tenemos prejuicios con algún colectivo?
- ¿Qué etiquetas usamos con más frecuencia?

¿Partimos de sus capacidades y potencialidades ?



- ¿Dónde ponemos el foco de nuestra percepción, en las necesidades y problemas o en las capacidades y recursos internos y externos?
- ¿Y nuestros análisis y valoraciones de las historias de vida?
- ¿qué efectos tiene focalizar en una u otra dimensión? (pensemos en un ejemplo concreto de acogida)
- ¿Qué experiencias, sueños, fracasos, aficiones conocemos de las personas que atendemos en acogida?

Mirada reeducada, mirada de Jesús



Una de las formas más **sinceras**

de *respeto* es

escuchar bien lo

que **cada uno** tiene que decir.

Bryant H. McGill

GRACIAS

BIENVENIDA BUENO RODRIGUEZ

Escuchar, no imitar,

podría ser el *halago*

más **sincero.**

Joyce Brothers