

## LA RELACIÓN DE AYUDA

### **Formas de ayuda: las obras de misericordia**

Hay tantas formas de ayuda: económica, asistencial, profesional, con la enseñanza, la ayuda psicológica, gestionando bien a las instituciones, orando por el prójimo. La tradición católica ha elaborado con el paso del tiempo toda una “doctrina” de las obras de misericordia, corporales y espirituales: formas de ayuda que caracterizan a la vida cristiana en relación con el prójimo necesitado de alguna forma de ayuda. Son todas oportunas y la elección se deberá hacer según las necesidades de la persona que encontramos.

### **Delimitar el campo de la relación de ayuda**

La relación de ayuda es solo una forma – ni la mejor ni la única – para ayudar al prójimo en dificultad.

Se manifiesta a través de la relación, o sea del diálogo, la comunicación, el encuentro personal. Una descripción puede ser: “cuando un ayudante- posiblemente preparado – se encuentra para una serie de diálogos –entrevistas con una persona consciente de vivir con dificultades y que busca un apoyo emocional – moral”.

Éste libera el campo de visiones parciales: un encuentro ocasional, “cambiar dos palabras”, decir frases de circunstancia, no son, verdaderamente, relación de ayuda, si bien pueden ser formas que “ayudan”. El ayudado es consciente de “tener un problema” y por esto comienza una relación con cierto grado de “formalidad”. El deseo de escuchar y dar coraje y ayuda no son suficientes para legitimar el uso de la expresión “relación de ayuda”: el ayudante debe estar consciente de lo que está haciendo, debe guiarse con una metodología aprendida y aplicada con coherencia. Podríamos decir que debe prestar una ayuda “profesionalizada” – aunque no sea un profesional – y no actuar solo con buena voluntad y en base a las intuiciones o a las formas “rutinarias”.

Esto nos ayuda a entender que no todas las personas son “candidatas” a la relación de ayuda: las personas que sufren de disturbios psicológicos, los ancianos con demencia senil, los niños, las personas de cualquier edad que no quieren comprometerse, no son evidentemente personas que pueden beneficiarse con el diálogo de relación de ayuda. Se podrá hablar con ellos, pasar el tiempo “hablando”, pero esto no constituye una relación de ayuda, aunque, deseo remarcarlo, puede ser una forma de ayuda.

### **Finalidad de la Relación de ayuda y su eficacia**

La RdA debe lograr resultados concretos, de otra manera se convierte en una inútil pérdida de tiempo. Al mismo tiempo debemos ser realistas: la RdA no puede resolver todos los problemas; algunos problemas no tienen solución, otros requieren intervenciones de especialistas.

En la evaluación de la eficacia de la RdA, ténganse presentes algunos posibles objetivos / metas.

El ayudado ha sido verdaderamente ayudado cuando: ha podido comunicar sus propias emociones y vivencias; ha llegado a una comprensión más precisa de sus mecanismos internos; sabe analizar con mayor realismo su comportamiento; dirige una atención más precisa a sus necesidades, valores, motivaciones; evalúa sus recursos y sus límites con mayor realismo; acepta la realidad externa; goza de mayor autonomía; se comporta de una manera más auténtica; se relaciona de un modo más adecuado; maneja creativamente sus conflictos; integra su pasado y sabe planear su futuro sin exageradas preocupaciones; 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.

Los signos de éxito de la RdA pueden ser múltiples. Paradójicamente se puede 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 una manera serena.

## **Metodología**

No hay una sola metodología para la relación de ayuda. Encontramos diferentes “modelos”. Lo importante es seguir uno de ellos con orden y coherencia. En un artículo no se puede desarrollar toda la metodología, sin embargo se pueden ofrecer algunas coordinadas.

Todo empieza con la acogida de la persona, regalándole tiempo, un trato amable y escucha.

Se favorece, ante todo, la expresión del sufrimiento que aqueja a la persona y las emociones que la embargan: tristeza, miedo, ansia, cólera, culpa, vergüenza, etc. Se favorece esta manifestación a través de la escucha atenta y algunas formas de reformulación empática.

La persona que pide ayuda –generalmente- atribuye la responsabilidad de su sufrimiento a causas y responsabilidades externas: una enfermedad, la muerte de un ser querido, las actitudes de familiares-vecinos-jefes. Hace falta la comprensión y la conciencia de que el sufrimiento no es sólo un fenómeno que nos afecta desde el externo, sino un proceso de elaboración personal, en donde toman importancia los recuerdos, las expectativas, las convicciones, los valores y las creencias. Podríamos decir que una parte del sufrimiento depende de cómo nosotros lo interpretamos y lo manejamos.

La RdA busca ayudar al ayudado a ver su “responsabilidad” en lo que está pasando: sus percepciones erróneas, su estilo de relación con los demás, sus demandas y carencias, su visión de la realidad y sus valores. Se trata de pasar de una valoración externa (“no puede hacer nada en esta situación”, “los demás deben cambiar”, “no tengo el control de la situación”) a una evaluación del grado de responsabilidad y de posibilidad de “cambiar” algo (la percepción, la interpretación, el estilo de comunicarse, la manera de reaccionar, etc.). Se trata de una etapa bastante larga y comprometedora. Es más fácil atribuir la culpa a los demás, al destino o a Dios y considerarnos “víctimas” de la situación, que ver nuestras posibilidades (también las responsabilidades) y decidir que “yo debo hacer algo”.

En una última etapa se acompaña al ayudado a hacer concretos y viables los propósitos de cambio de actitudes y comportamientos.

La RdA no resuelve los problemas ni da felicidad a la persona ayudada, pero sí, la ayuda a ser más consciente de sus dinámicas internas y de la posibilidad de tomar una actitud más “activa” en la vida.

## **La escucha**

*Piedra angular* sobre la que se basan todas las respuestas generadoras de ayuda es la escucha. De hecho, cuando uno se siente escuchado, tiene la cálida percepción de ser tomado en consideración, y de valer ante los ojos del interlocutor. Aunque sea una actitud de importancia fundamental, la escucha auténtica *no es fácil de actuarse*. En un análisis profundo, la escucha es un movimiento a través del cual el individuo, saliendo de sí mismo, reconoce y afirma la realidad “otra”, la de quien está en frente. Tal movimiento de “abandono del centro” de la conversación por parte del ayudante, implica la capacidad de *hacer un silencio en la propia morada interior*, hecha también de necesidades, deseos y estados emotivos.

*La dificultad* de la escucha, muchas veces reside en esto: en el momento en que se quisiera escuchar al otro que nos habla, nos sorprendemos *escuchándonos a nosotros mismos*. Es fácil que eso suceda, más frecuentemente, cuando el interlocutor nos cuenta acontecimientos dramáticos, expresa sentimientos intensos e ideas diferentes.

Puede también suceder, que el encuentro interpersonal se limite a un “ping pong” verbal, sin involucrarse personalmente, o ejerciendo una “selección” de los contenidos o de los sentimientos.

La escucha, además de fruto de buena voluntad, es también resultado del aprendizaje. He aquí algunas indicaciones sugeridas por varios autores, para mejorar la competencia de la escucha:

- Escuchar las cosas importantes dichas por el interlocutor acerca de sí mismo, explícita o implícitamente, a través del lenguaje verbal y no-verbal;
- Escuchar no sólo los contenidos, sino también las resonancias emocionales que éstos suscitan en la persona;
- Suspender todo juicio acerca de la persona del interlocutor y sobre lo que nos comunica, evitando prejuicios y estereotipos;
- Resistir a las distracciones exteriores, tratando de reducir su fuerza;
- Esperar antes de responder. Algunos segundos de pausa después de la intervención del interlocutor, nos permiten reflexionar sobre nuestra respuesta.

La escucha es un ejercicio que requiere esfuerzo y práctica (si no nos sentimos un poco cansados al escuchar, casi de seguro no lo estamos haciendo). La escucha implica un esfuerzo de atención, tratando de comprender el contenido del mensaje que emite el

interlocutor, pero, sobre todo, observando su estado emocional y, por tanto, el contexto desde el que se está comunicando. Se trata de identificar las emociones de la persona y sintonizar con ella, para poder ayudarla a salir de su situación de desánimo o desesperanza. Se escucha con una actitud abierta y serena, sin distracciones, interrupciones, juicios o interpretaciones, con el fin de propiciar un estado de confianza y seguridad, donde la persona se sienta acogida, segura y tranquila para poder profundizar en su problemática, con el sentimiento de que es escuchada como un individuo importante, único y con valor para su oyente.

Escuchar significa aceptar a las personas tal y como piensan y son, y darse cuenta de que cada una es un mundo que es preciso entrever para entenderlo. Escuchar supone callarse, un callarse que va más allá del no decir nada e implica estar atento con todo nuestro ser: es una actitud en la que se “com-prende” al “otro” en su totalidad.

Todo esto se logrará mediante una adecuada preparación para ayudar a la persona necesitada, pero sobre todo, a través del lenguaje no verbal (actitudes, manejo de emociones, manejo del entorno, etc.) del ayudante.

### **Cercanía versus Lejanía**

En las relaciones *habituales*, los roles están definidos; la relación cercanía-lejanía ha encontrado su equilibrio, el manejo de las emociones es más fácil. Y por el contrario, en el encuentro con el “desconocido”, el rol, la posición, el nivel de exposición emocional constantemente se deben modular y redefinir.

Por esto es necesario reflexionar y hacer una recapitulación sobre las emociones y las vivencias, para favorecer el acercamiento al *ayudado* y a las situaciones de necesidad social y personal. De otra manera, estos encuentros desembocan en una relación de superioridad-inferioridad, o una relación simbiótica y de identificación que se torna, muy a menudo, en un deseo de “descargarse” y alejarse. El cargar con angustias emocionales y sufrimientos existenciales, puede llenarnos de sentimientos dolorosos y depresivos, que pueden inducirnos a alejarnos y huir de la relación.

Se puede detectar otra posible dificultad en la regulación defectuosa de la cercanía-lejanía emocional: se puede entrar “demasiado” en contacto con las angustias ajenas, viviendo de tal manera un dolor *depresivo*, o bien podemos quedarnos “demasiado a lo lejos”, captando el dolor y sufrimiento, pero sin dejarnos involucrar. En el primer caso, perdemos los límites entre nosotros y los demás, enredándonos y perjudicando nuestra identidad; es lo que sucede cuando el *ayudante* no logra preservar sus relaciones íntimas y familiares, de lo que le pasa en el ejercicio de su relación de ayuda. En el segundo caso, la lejanía no permite una real comprensión del sufrimiento ajeno.

### **Acompañar a la persona y no “resolver problemas”**

Lo más sencillo es considerar la situación, el problema o el “síntoma”, y no a la persona. Es espontáneo pensar que *tenemos enfrente* a un enfermo, a un drogadicto o a un pobre; no es siempre fácil pensar que estamos en una relación con una persona, con su individualidad y

que, como ser irrepetible, es capaz de interactuar con su medio ambiente, participe en los procesos de manejo de su salud, portador de una serie de necesidades y de un ansia de vivir. A menudo nos estancamos en la “identidad” externa, en la imagen o primera impresión, sin darnos la posibilidad de conocer al otro, de ir más allá de lo que inmediatamente detectamos.

La vocación de cada hombre es la de ser llamado a gozar de la plenitud de la vida, a ser una persona capaz de tomar elecciones libres y autónomas. A pesar de que “tiene problemas”, la persona siempre permanece *titular* de sus derechos: derecho al respeto y comprensión, al amor, etc. Es necesario, pues, mirar y alcanzar a la persona en su totalidad e identidad, y no enfocarnos sólo en sus necesidades, carencias, o el malestar que manifiesta.

### **El ayudado nos “manipula”**

Cuando una persona pide ayuda experimenta un sentimiento de ambivalencia entre el deseo de encontrar un soporte, y el rechazo de deber depender de los demás, y a menudo se siente aplastada por vivencias dolorosas, traumas, ansias y soledad.

La necesidad más importante es la de sentirse acogidos, aceptados y reconocidos. Detrás de cada necesidad, hay una persona humana que pide ser escuchada en su biografía, que pide ser reforzada en sus aspectos positivos, y rescatada de sus caídas y fragilidades.

El ayudado puede sentirse “inducido” a manipular e instrumentalizar a la persona que se acerca a él, o a quien se dirige, no por malas intenciones o mala fe, sino por necesidades de supervivencia o la urgencia de las necesidades. La manipulación es, a menudo, una modalidad para protegerse de la vergüenza y del sentirse inadecuado; es una manera para “sentirse alguien”, y no sentirse y presentarse como persona perdedora y fracasada.

Se corre el riesgo de sentirnos embrollados, condicionados, no reconocidos y devaluados en nuestra ayuda. La dificultad en la relación nos induce a alejarnos de la relación. Es el miedo (tal vez la certeza) de ser manipulados y estafados, que crea defensas y barreras en el acercamiento al ayudado.

### **Una nueva forma de ver**

Ya hemos estructurado un modelo y patrones de cómo debería ser un encuentro y una relación con los demás, también de “cómo debería ser un ayudado”.

Un proverbio chino nos recuerda que: “Dos terceras partes de lo que vemos, está detrás de nuestros ojos”, es decir, que vemos según nuestra mente, esquemas, juicios y estereotipos. Cuando nos encontramos con una persona, ya la hemos encasillado.

Es un don grande, cuando una persona se revela ante nuestros ojos por lo que es, sin embargo, esta revelación puede tener lugar en la medida en que se sienta acogida por hombres y mujeres compasivos. Nos toca a nosotros, ante todo, transformar nuestra manera de actuar, acercándonos al otro, renunciando a prejuicios, simplificaciones o idealizaciones.

Nosotros tenemos el deseo de que se presenten de manera veraz; ellos están movidos por la preocupación de hacerse “aceptables” y van tejiendo una narración que intenta

impresionarnos y acceder a sus peticiones. ¿Por qué deberían revelarnos algo verdaderamente íntimo y personal? Desconfían de la relación con nosotros, temen nuestro juicio. Se limitan a pedir “cosas externas o pareceres superficiales”.

No es de sorprender que la situación cambie, cuando nuestro encuentro y acercamiento está impregnado del deseo de conocer, escuchar, encontrar con autenticidad a una persona “diferente de mí”, sin identificarla como molesta o inoportuna. Debemos buscar el rostro, la voz, la historia de quien nos pide apoyo.

Debemos también ser honestos: todos tenemos la tentación de sustraernos a esta tarea. Después de escucharlos, podemos invitarlos a regresar para una segunda entrevista, pero muchos no regresarán. Lo importante es no responder con un escueto “sí” o “no”, o “derivando” a otros organismos o expertos.

También nosotros necesitamos “tomar tiempo” para reflexionar, cuidar de la relación, ser movidos por la compasión, afianzarnos en la intención de actuar bien, comprender y aguantar el dolor ajeno sin huir.