

## **EL ARTE DE ACOMPAÑAR**

### **Xosé Manuel Domínguez Prieto**

#### **1. Acogida:**

Primer momento de todo acompañamiento, donde nos jugamos en parte su eficacia y buen discurrir. Es el momento en que salimos al encuentro de quien nos viene a pedir acompañamiento.

¿Qué elementos son importantes en la acogida?

##### ➤ **Comunicación:**

- Comunicación verbal y no-verbal.
- Congruencia entre lo que decimos y cómo lo decimos
- Apertura, sinceridad y claridad.
- Hablar de lo común y de lo personal: nuestra vida, asuntos, problemas, miedos, necesidades, heridas, ilusiones, proyectos... lo doloroso y lo alegre.
- Comunicar sentimientos y afectos.
- Mantener los canales abiertos siempre. Por eso hay que ser asertivos.
- Preferencia por los "mensajes yo": centrados no en la persona, sino en la actividad. Mensajes constructivos; sin agresividad; asertividad...

##### ➤ **Arte de preguntar:**

- Preguntas abiertas: que no contesten con un "sí" o con un "no".
- Transmitir seguridad y confianza. No hay pregunta neutra: "Cuando mejores en este aspecto, ¿qué harás?, ¿cómo lo vas a notar?"...
- Abrir a la esperanza. Toda pregunta supone una interpretación
- Que ayuden a cambiar de perspectiva al acompañado (no es tan importante lo que ocurre sino cómo se juzga)

##### ➤ **Vinculación emocional:**

- Lograr sintonía emocional con el acompañado.
- Usar las palabras y el estilo expresivo del acompañado.
- Sustituir etiquetas por acciones concretas.
- Promoción de la autoeficacia: dar tareas, eliminar creencias distorsionadas, ofrecer instrumentos y entrenar habilidades; ayudar a anticipar la meta y el premio; mostrar lo interesante de la actividad; confiar abiertamente en la persona.

##### ➤ **Bloqueadores de la relación:** actitudes del acompañado que dificultan o bloquean la relación

- Dificultades para afrontar el conflicto: se pretende huir o callar. Hay que ayudar a descubrir que el conflicto es una ocasión para el crecimiento y que es consustancial a las relaciones humanas.
- Culpabilizar, acusar o atacar a personas en vez de analizar el comportamiento.
- Ponerse a la defensiva.
- Victimizarse.
- Indiferencia al otro, desconexión, silencio, replegarse para no hablar... son formas de defenderse por debilidad.

- La ironía, la burla, el insulto, el menosprecio...
  - La agresividad, el grito, el portazo...
- Si se detectan, hay que detenerse y trabajarlas...

- Detectarlas y reconocerlas.
- Ensayar comportamientos alternativos...

➤ **Encuentro previo al comienzo del proceso:**

- Presentarse y acogerse mutuamente.
- Dejar claro el rol de cada cual.
- Concretar cómo se van a desarrollar las sesiones.
- Confidencialidad
- Clima de intimidad.
- Escucharse mutuamente.

➤ **Crear un espacio de encuentro: la alianza**

- Crear un espacio de colaboración.
- Explicitar mutuamente qué acciones y que actitudes se necesitan para que esta relación funcione.
  - Respeto, confianza, confidencialidad, responsabilidad y compromiso, voluntad de acción...
- El encuadre: concretar cómo serán los encuentros.

➤ **El arte de escuchar:**

- Solo se comunican los que saben escuchar.
- Escucha activa: prestar atención, tratar de comprender las ideas, su sentido, atender a lo que dice y cómo lo dice, conectar emocionalmente, espejar corporalmente, dar espacio, no juzgar, mostrar empatía, escuchar con la máxima atención...
- Instrumentos para mejorar la escucha activa: parafrasear, decirle frases que refuercen lo que dice y él mismo, resumirle lo que ha comentado y pedirle confirmación, empatizar expresándole sentimientos que captamos en él...

**2. Descubrimos las necesidades. Descubrimos valores, ideales y, desde ellos, objetivos y metas.**

Acompañar supone ayudar al otro a que descubra cuáles son sus necesidades más profundas, qué siente ahora como carencia, como dificultad.

- Atender a lo que manifiesta y siente como problema.
- Reducir el problema a sus elementos básicos...
- Hay necesidades inmediatas y necesidades profundas: niveles crecientes de necesidades... biológicas, psicológicas, sociales, de posibilidades o proyectos, realización personal, de valor o trascendencia, espirituales o religiosas...
- Hay que descubrir que necesidades tiene sin satisfacer y qué necesidades desconoce...

Hacer preguntas orientadas a descubrir necesidades:

¿Qué significado tiene lo que siento?

- Uno puede negar la existencia de lo que siente.
- Los afectos no son ni buenos ni malos, sino manifestación de lo que somos y de cómo estamos.

- Los afectos siempre resuenan corporalmente.
- Aceptación afectiva: "yo siento..."
- Interpretar lo que siento:
  - De qué es testigo el afecto: señal de alarma de que la persona no está pudiendo crecer.
  - En qué consiste el afecto: compensación para enmascarar el dolor de no poder crecer.
  - Afecto como impulso para resolver la situación, ocasión para el crecimiento.

## **Descubrimos valores, ideales y, desde ellos, objetivos y metas.**

Pero también hay un momento de descubrir hacia dónde se dirige.

- **Los ideales:**
  - Conjunto de valores que he experimentado como referidos a mis propias posibilidades y que deben orientar mi acción.
  - El ideal trae consigo una trayectoria vital:
    - Mueve a las personas a perseguir unas metas más allá de los avatares de lo inmediato.
    - Se siente uno "llamado", es un "para qué"
    - Puede presentar diversos niveles no excluyentes: personal, profesional, acciones ordinarias... en último término se concreta en valores espirituales.
    - Hay que distinguir entre ideas de valor o valores pensados y los valores vividos.
- **Preguntas para descubrir la situación ideal:**
  - ¿Cuál sería para ti la situación ideal? ¿Cómo sería para ti una situación perfecta? ¿Qué te impide hacerlo? ¿Qué te daría más paz, alegría...? ¿Qué tendrías que hacer hoy para acercarte a ese ideal? ¿A qué tendrías que renunciar? ¿Qué tendrías que cambiar? ¿Qué tendrías que hacer?...
- **Los objetivos o retos:**
  - Son las metas parciales/ son las soluciones concretas
  - Al visualizar o imaginar la situación ideal se hace más fácil imaginar soluciones que nos lleven a ese ideal. Metas SMART (específicas, medibles, ambiciosas, relevantes y temporalizables).
    - Objetivos coherentes
    - Factibles y alcanzables.
    - Expresados de modo positivo.
  - Tipos de objetivos:
    - De primer grado: proceden de las necesidades más perentorias: que mi hijo deje de tener una actitud agresiva, que logremos dialogar sin reñir, que podamos tener tiempo juntos...
    - Objetivos de segundo orden: amor a sí mismo, autoestima... pero hay unos más radicales (**objetivos de segundo orden radicales**): plenitud personal y sentido de la propia vida.
- **Preguntas para concretar los objetivos:**

- ¿Qué tendrías que hacer hoy para acercarte a ese ideal? ¿Qué tendría que ocurrir que hoy no ocurre?, concretamente ¿qué quieres conseguir? ¿a qué tendrías que renunciar? ¿qué te aportará conseguir esa meta? ¿Qué tienes que empezar a hacer para conseguirlo? ¿cuándo lo vas a hacer? ¿quién te va a ayudar? ¿cuál será la primera señal de que las cosas van por buen camino?

➤ **Técnicas para establecer objetivos y retos más concretos: páginas 70-73.**

- **Rueda de la vida.**
- Pregunta de la excepción
- El mago Merlín
- Pregunta milagro.

### **3. Autoconocimiento y reconocimiento interno y externo:**

Al promover que la persona tome conciencia de sus necesidades hemos empezado ya a favorecer que tome conciencia de su situación, que debe solucionar, afrontar o elaborar. El acompañado debe explotar y comprender su situación para luego poder actuar con sentido.

#### **A) Conocimiento de su dignidad y de todo lo positivo que hay en él:**

Aceptación incondicional del acompañado para que descubra que su vida vale la pena.

- Su vida es valiosa, él como persona es máximamente valioso.
- Se debe conocer para descubrir su dignidad.
- A partir de ahí puede descubrir potencialidades y capacidades que le permitan afrontar la situación.

Ayudarle a apreciar todas sus **competencias**, sus capacidades, sus esfuerzos y sus logros, las dificultades a las que ha sabido hacer frente.

- Hacer un registro de todo lo bueno que encuentra en sí, en su actuación, todo lo que le gustaría que siguiese ocurriendo.

Conviene apreciar también todas las oportunidades positivas, apoyo, posibilidades y recursos que ofrece el contexto en que se está.

Aceptamos, sin restar importancia ni minimizar, los afectos negativos que siente el acompañado y lo que él siente como adverso.

Tomar conciencia de cuáles son las fortalezas que tiene y que permiten cambio: bienestar, capacidades personales, capacidad de comunicación, interacción familiar adecuada, personas que le expresan cariño, red social de apoyo, trabajo, nivel económico adecuado...

#### **B) Darse cuenta de la situación inadecuada:**

Dejar claro al acompañado que su "situación" no es una condena, algo definitivo e irremediable.

- Abrirle a la esperanza refiriéndonos a su situación como "proceso", crisis de crecimiento...

No hace falta tampoco excesiva información; las preguntas que hagamos deben conducir al acompañado al *insight*, al repentino darse cuenta de algo que no veía, de algo que permanecía velado.

Tomar conciencia de la situación personal es solo un requisito para buscar caminos de crecimiento y solución.

El acompañado debe tomar conciencia de **cómo está**, de lo que hace... de su **comportamiento y estilo de vida**, conocer su **contexto** (social, familiar, laboral, amistades...), conocer los rasgos fundamentales de la **historia personal**, tomar conciencia de sus **debilidades**, obstáculos, amenazas, tomar conciencia de su **responsabilidad** en la generación o mantenimiento del problema, detectar debilidades que mantienen la situación (enfermedades, adicciones, apegos deficientes, heridas no afrontadas...

### **C) Hacerse responsable de la propia vida**

La persona ha de hacerse cargo de su vida. Por ello, la exploración de la propia vida y de su situación ha de evitar las generalizaciones o las racionalizaciones (autojustificaciones), porque son formas de eludir su propia realidad.

En general hay que evitar todos los mecanismos de huida o de defensa que impiden asumir su propia vida:

- Aislamiento: disociar pensamientos y los afectos correspondientes.
- Compensación: equilibrar lo negativo o mis limitaciones con otras actividades sobresalientes.
- Anulación: pensar o recordar de modo opuesto alguna conducta del pasado que se rechaza por negativa.
- Fantasía y mitomanía
- Formación reactiva: hacer lo contrario de lo que se siente: mostrar afecto al que odiamos.
- Negación
- Racionalización: justificar con razones aparentes lo que se hace
- Proyección: ver en otro la situación sin verla en uno mismo...

Se trata de plantear las situaciones, los problemas y la propia vida en primera persona; para hacerse cargo de la propia vida y no ver las circunstancias como fuera de su control .

### **D) Feedback y confrontación para ayudar al autoconocimiento:**

Dar y recibir *feedback* se refiere a la información que damos o recibimos sobre nuestra conducta, con el objetivo de que se **reafirme** lo positivo y se **cambie** lo que no lo es.

Haremos un *feedback* positivo, no centrándonos en los errores y usando "mensajes tú", sino en lo que se ha hecho bien y se puede mejorar. Para ello hay que hablarle en positivo, sin juzgarle, basándonos en hechos, proponiendo acciones factibles y pidiendo su parecer.

- Hay que identificar conductas a las que se pueda aplicar.
- Alentar la ilusión y la esperanza.
- Ser descriptivo y específico.
- Hacerlo inmediatamente que ha ocurrido el hecho.
- Se proponen posibilidades factibles.
- Se expresa siempre como una opinión.
- Pedir feedback cuando damos feedback.

- Escuchar cómo recibe el acompañado nuestro feedback (lenguaje no verbal, reacciones...

Un recurso importante es la **confrontación**, feedback en el que se cotejan los comportamientos de una persona con otra para ayudarle a ver conflictos e incoherencias entre pensamientos, sentimientos y acciones.

- Detectamos una incoherencia entre lo que siente y lo que expresa.
- Al confrontarlo facilitamos que descubra su incoherencia y pueda dar pasos hacia el cambio que necesita.
- Primero hay que escuchar y observar para identificar y tomar conciencia de sus incongruencias.
- Luego dar un *feedback* positivo en el que se le muestre su incoherencia.
- Mostar empatía y apoyo.

### **E) Instrumentos para permitir el autoconocimiento:**

Hace falta **serenidad** para analizar la situación en la que me encuentro, para poder encontrar siempre la mejor salida.

- Distinguir entre la situación objetiva, la interpretación que doy, los sentimientos que genera mi interpretación y las consecuencias de dicha situación.
  - No hay situaciones agobiantes, sino personas que se agobian en ciertas situaciones.
- Hay que indagar primero sobre cómo es la realidad

### **El DAFO:**

Para explorar la situación en la que estamos se suele emplear el DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades). Sirve para:

- Tomar conciencia de la situación real en la que estamos.
- Planificar estrategia de futuro

### **Análisis interno: debilidades y fortalezas**

- Tomar conciencia de nuestras capacidades, experiencias, actitudes, hábito, formación, creencias y valores que favorecen que consigamos nuestro objetivo.
- También tomamos conciencia de nuestras carencias y debilidades personales (familiares, de pareja, laborales...), de lo que nos falta o escasea a las capacidades y habilidades que necesitamos para nuestro objetivo.

### **Análisis externo: amenazas y oportunidades**

- Tomar conciencia y analizar nuestro entorno laboral, familiar, de salud, de tecnología, de estilo de vida, de amistades... en la medida en que ofrezcan **oportunidades, factores positivos** en los que nos podamos apoyar, **o** que sea fuente de **amenazas y obstáculos** que lo dificulten.

### **Elaboración de la matriz:**

Se elabora la matriz y se escribe para visualizar la situación en su conjunto y saber a qué atendernos:

Favorable	<b>Oportunidades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Institución que me apoya</li> <li>• Recursos materiales</li> <li>• Nuevas tecnologías...</li> </ul>	<b>Fortalezas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con amigos y familiares</li> <li>• Buena formación</li> <li>• Voluntad firme y fuerte...</li> </ul>
Desfavorable	<b>Amenazas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estar en paro</li> <li>• Tener poco tiempo libre</li> <li>• Mala salud...</li> </ul>	<b>Debilidades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de asertividad</li> <li>• Falta de empatía</li> <li>• Baja autoestima...</li> </ul>
	No dependen de nosotros	Dependen de nosotros

Cuanto más compleja sea la matriz, más útil será la herramienta.

### ESTRATEGIAS:

Una vez elaborada la matriz podemos optar por centrarnos en las fortalezas y aprovechar las oportunidades o enfrentarnos a las amenazas para aminorar su impacto o tratar de compensar las debilidades.

	<b>Aspectos externos</b>	<b>Aspectos internos</b>
<b>Aspectos fortalecedores</b>	<b>Oportunidades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo sacar máximo rendimiento de estas oportunidades utilizando mis fortalezas?</li> </ul>	<b>Fortalezas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué puedo hacer para que estas fortalezas me permitan sacar máxima ventaja de las oportunidades?</li> </ul>
<b>Aspectos limitantes</b>	<b>Amenazas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo puedo superar las amenazas o sus consecuencias?</li> </ul>	<b>Debilidades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo puedo superar estas debilidades para aprovechar las oportunidades?</li> </ul>

### F) Baja autoestima:

En el proceso de autoconocimiento resulta imprescindible darse cuenta del nivel de afecto a uno mismo y de autoestima.

La falta de amor a uno mismo, la falta de conciencia de la propia dignidad y la baja autoestima, fenómenos que van de la mano, traen consigo consecuencias nefastas para la persona, pues son frecuente fuente de conflictos con otros y de modos inadecuados de comportamiento.

La baja autoestima suele ser efecto de las heridas básicas que nos hicieron de pequeños o de jóvenes, de las etiquetas que nos pusieron, de las voces negativas que se vertieron sobre nosotros y de experiencias reiteradas de baja autoeficacia.

Es un rasgo básico de la personalidad inmadura y trae consigo serias deficiencias en la relación con los demás: servilismos, susceptibilidad y comportamientos compensatorios (querer destacar, necesitar alabanzas, perfeccionismo, tener más, activismo...

### **G) Conocimiento del grado de madurez:**

Dentro del proceso de autoconocimiento es imprescindible descubrir el nivel de madurez. Sin madurez no hay posibilidad de desarrollo personal pleno.

### **Rasgos clave que definen la inmadurez:**

- Autocentración: la persona autocentrada es egocéntrica, todo lo piensa y mide desde sí, sin llegar a ponerse en el punto de vista del otro: importancia del yo, sobrevaloración de las experiencias negativas, se siente inferior, busca la autocompasión, dudas continuas, se suele comparar con otros, tiene un altísimo yo ideal, no tiene sentido del nosotros ni del tú...
- Desintegración: la persona vive de modo que alguna de sus dimensiones pretende desarrollarse con independencia de las demás, dando lugar al intelectualismo (intelecto), sentimentalismo (afecto), voluntarismo (voluntad) y hedonismo (corporeidad).
- Victimismo: la persona se considera víctima de las circunstancias, cree que no puede hacer nada y que, haga lo que haga, nada cambiará.
- Otros rasgos que manifiestan la inmadurez:
  - Heteronomía: no actuar con criterio propio, dejarse llevar.
  - Emotividad alterada: hipertrofiada o atrofiada. Vive con gran descontrol emocional. Reacciona de modo desproporcionado (lo que ocurre y su reacción)
  - Descontrol
  - Susceptibilidad
  - Tendencia a mantener emociones negativas
  - Piensa habitualmente que no es comprendido o aceptado
  - Depende demasiado de la valoración de los demás
  - Exceso de expectativas sobre los demás
  - Celoso, envidioso, vanidoso, servil....
  - Muy caprichoso
  - Incapaz de afrontar dificultades
  - Irresponsable e inconsciente

### **Raíz de la inmadurez:**

Tres dinamismos son esenciales en toda persona:

- Poner sus capacidades en juego para lograr la plenitud.
- Actuación desde un sentido
- Experiencia de apertura y de relación comunitaria.

Las principales causas de inmadurez tienen que ver con la deficiencia en la realización de estos dinamismos, dando lugar a:

- **Bloqueo de las capacidades personales** por abandono general o por promoción solo de alguna, que resulta absolutizada: actividad solo intelectual, sin compromiso práctico, desarrollo de las capacidades físicas sin cultivo intelectual, cultivo afectivo sin desarrollo de la inteligencia...



- **Pérdida de sentido personal** sustituyéndolo por otro exterior. Esto supone sustitución y negación de la vocación personal, proyecto inadecuado para la persona, malinterpretación de lo que sucede. Se vuelve incapaz de leer la realidad como posibilitante y se produce una clausura respecto de los demás como fuente de sentido.
- **Pérdida de la dimensión comunitaria**, viviendo en mundos institucionalizados, entre objetos, normas, instituciones, masas humanas, pero no en un mundo de personas.
- **Huida de los propios límites, de la propia realidad:** incapacidad para aguantar el dolor físico o espiritual y de huida en la edad adulta.

La falta de firmeza personal (a la que llamamos "**infirmidad**") procede, por tanto, de no haber desarrollado las posibilidades adecuadas, de pensar que el fin de la vida se encontraba en sí, en la propia persona, en los propios deseos o proyectos, o en algo exterior impersonal. En el fondo, nos creemos como dioses, que podemos vivir sin apoyarnos en los demás, encapsulándose la persona en sí y no aceptando la finitud propia.