

EL ARTE DE ACOMPAÑAR

FERRAN RAMON-CORTÉS

Me apunté a un curso que daba mi Maestro Oriol Pujol Borotau, sobre cómo acompañar a los demás. Lo primero que nos dijo fue:

- *Hay tres cosas que no funcionan en el acompañamiento: dar consejos, dar soluciones y juzgar.*

Justo las tres cosas que yo nunca dejaba de hacer cuando acompañaba a alguien en algún problema. Me faltaba tiempo para proponerle alguna solución (generalmente la que a mi he había funcionado), para darle algún consejo (que me parecía que es lo que la otra persona esperaba) y por el camino era incapaz de que no se me colasen un montón de juicios. (Del estilo “anda que decirle eso”, o “¡qué irresponsable!” o lo que fuera). Pensé que realmente tenía un problema.

UN PROCESO CONTRA-INTUITIVO

Acompañar es un proceso complejo, que requiere una altísima concentración, y una muy baja acción. Altísima concentración para captar con precisión la experiencia



vital del otro, con todos sus matices. Y una muy baja acción porque no se espera de nosotros que hagamos mucho, más que estar y ayudar a que el otro aclare sus ideas. Y en especial necesitamos abstenernos de dar consejos, proponer soluciones y emitir juicio alguno. Un esfuerzo titánico, porque a menudo todo esto va contra nuestra intuición. Si viene alguien y nos pide que le acompañemos en un problema, lo primero que pensamos es qué le podemos aconsejar, o qué solución podemos darle. Porque pensamos que es lo que se espera de nosotros. Pero los consejos no funcionan, sean buenos o no tan buenos. Si son buenos, porque generan dependencia: cada vez que la persona a la que acompañamos tenga un problema, vendrá a por nuestro consejo. Y si no son tan buenos, porque nos harán responsables de “eso que me dijiste y que no me ha funcionado”. Y las soluciones tampoco sirven. Porque son nuestras soluciones, son lo que a nosotros nos funcionaría (;lo tenemos clarísimo!) pero no es necesariamente lo que le puede funcionar al otro. En cuanto a los juicios, simplemente nos nublan la visión, nos hacen selectivos en lo que escuchamos y nos impiden conectar con la verdadera experiencia del otro.

Así pues, acompañar es un arte en el que de entrada tenemos que dejar de hacer lo que la intuición nos ha dictado siempre (dar consejos, proponer soluciones) y necesitamos ponernos incondicionalmente al servicio del otro. Sin juicios ni prejuicios.

LAS HUELLAS EN LA ARENA.

He propuesto algunas veces esta imagen visual del acompañamiento: unas huellas en la arena. Unas primeras huellas que siguen un camino, y unas segundas que van en paralelo, muy cerca de las primeras, quizás medio paso por detrás. Esta es la imagen del acompañamiento: caminar a tu lado, dejando que tu lleves la iniciativa. Yo te sigo. Si acelera, acelero. Si paras, me paro. Si te desvías, te sigo. Si tomas un camino que me parece equivocado, lo transitamos juntos. Y si lo deshaces, lo deshago contigo.

Es literalmente acompañar, sin estirar ni empujar. Sólo acompañar. Y la imagen debe de ser nítida: huellas en paralelo, nunca por delante o por detrás.

8 HABILIDADES BÁSICAS

Tomo el modelo que me enseñó mi Maestro, que expone ocho habilidades personales a poner en juego en el acompañamiento. Son ocho habilidades que están ordenadas: las primeras son las básicas, las últimas son para cuando el proceso ya está en marcha, y algunas podemos no necesitarlas.

PRIMERA HABILIDAD: LA ESCUCHA

Poco a comentar. Es en efecto la habilidad básica (sobre la que se sustentan todas las demás), y es la primera que debemos poner en juego. Necesitamos una escucha plena, necesitamos escuchar no sólo lo que nos dicen sino lo que no nos dicen pero podemos captar. Necesitamos conectar con la experiencia interior del otro, porque si no no podremos entender lo que le ocurre. Y en esta escucha, debemos de evitar caer en dos grandes trampas: los juicios y las distracciones. Los juicios nos anulan la capacidad de seguir escuchando. Nos hacen caer en el “sesgo de confirmación”, y a partir de ese momento sólo escuchamos lo que coincide con ese juicio. Si alguien me cuenta una experiencia y mi juicio es “se ha pasado tres pueblos”, a partir de ese momento pongo selectivamente el foco en todo lo que me cuente que confirme ese juicio, y acabo con un relato absolutamente distorsionado de los hechos. Y las distracciones son lo más natural en el acompañamiento. La persona a la que acompaño me explica cosas que yo conecto con mi vida, con mis experiencias, con lo que a mi me ocurre. Y a los diez segundos me he distraído, con lo que sin la menor intención he dejado de escucharla.

Entrenar la escucha es fundamental para un proceso de acompañamiento, porque la mayoría de las veces la otra persona sólo necesita eso: sentirse escuchada.

SEGUNDA HABILIDAD: EMPATÍA

Entendida como la habilidad de captar con precisión lo que el otro siente, no necesariamente sentir lo mismo que él o ella sienten. Se trata por tanto de una empatía cognitiva, no emocional. Porque si es emocional, sintiendo lo mismo que el

otro, no vamos a poder ayudarlo. (Nadie querría que al explicarle su ansiedad al terapeuta, éste se pusiera también ansioso. ¿Cómo podría entonces ayudarlo?). Y pensando en el acompañamiento será especialmente importante vencer la ansiedad inicial que podemos sentir, por el mero hecho de que alguien a quien probablemente apreciamos o queremos nos está relatando un problema, que puede en muchos casos ser importante. Necesitamos captar su emoción, pero no identificarnos nosotros con ella.

TERCERA HABILIDAD: ACEPTACIÓN

Se trata de recibir con comprensión y compromiso lo que nos están contando. Se trata de tener una receptividad positiva. Y para ello tenemos que evitar en todo momento las críticas. Porque si la otra persona no se siente aceptada, el acompañamiento fracasa. Si una persona me cuenta “ayer bebí más de la cuenta y me peleé con mi hermano” tengo que acoger esa experiencia con total aceptación. Si se me cuele la crítica “menudo pérdida de papeles”, o la que sea, aún sin verbalizarla el proceso se habrá contaminado. Es nuclear en el proceso de acompañamiento que el otro se sienta aceptado en el momento en que se encuentra, aunque ese momento sea un momento oscuro.

Y necesitamos también creer en el potencial del otro. Creer que puede hacer un proceso de cambio, que eso que nos cuenta lo puede superar. Si la otra persona nota que no creemos en ella, de nuevo el proceso naufraga, porque es muy frustrante contarle las cosas a quien ya te ha dado por inútil.

CUARTA HABILIDAD: AUTENTICIDAD

Esta es una habilidad controvertida en el mundo del acompañamiento profesional, pero indiscutiblemente necesaria en el acompañamiento a personas de nuestro entorno. Se trata de precisamente de no tomar el rol de terapeuta, o de “salvador”, y ser auténticamente nosotros. No actuar desde la distancia que conllevaría un rol de acompañamiento profesional. La persona acompañada nos ha elegido para ese acompañamiento; nos quiere a nosotros, tal y como nos conoce, y como ya sabe que somos.



QUINTA HABILIDAD: CONCRECIÓN

Esta es una habilidad que pondremos en juego si el relato de la persona a la que acompañamos es difuso, generalista o muy inconcreto. Necesitamos entonces pedir concreción, y lo podemos hacer pidiendo un ejemplo. Porque ante problemas difusos, el propio diálogo será difuso. Y un acompañamiento genérico no ayuda a las personas a crecer. Si la persona me está refiriendo que “siempre se le falta al respeto”, yo puedo pedirle: “¿puedes contarme un caso reciente en que te haya ocurrido?”. Si no entendemos, necesitamos preguntar. Porque muchas veces cuando nos dan el ejemplo concreto descubrimos que el problema toma una dirección muy distinta de la que imaginábamos al inicio.

SEXTA HABILIDAD: AUTO-REVELACIÓN

Esta es ya una habilidad avanzada, y se trata de compartir un caso vivido, que pueda servirle a la persona acompañada como inspiración. Por ejemplo, si la persona me está contando una determinada pelea con su hermano, yo puedo referirle: “yo tuve una pelea similar con uno de mis mejores amigos, y me ayudó no hablar con él el mismo día, sino esperar a que se enfriasen las cosas”.

En esta habilidad necesitamos tener muy presentes tres cosas:

- El caso que exponamos tiene que ser similar en cuanto al problema, no al sujeto. En el ejemplo anterior, yo refiero un enfado similar con un amigo. Pero no serviría un ejemplo de algo que me pasó con un hermano mío y que no tiene nada que ver.
- Hay que vigilar de no robar la palabra: hay personas que a través de la auto-revelación hacen cambiar los papeles y acaban ellos o ellas acompañados por el otro.
- Hay que vigilar también de que la auto-revelación no sea un consejo encubierto: Contamos la experiencia por si le inspira algo, no para sugerir que esa es la solución.

Con estas tres prevenciones, la auto-revelación puede ser un mecanismo muy potente cuando un acompañamiento se estanca.

SÉPTIMA HABILIDAD: CONFRONTACIÓN

Consiste en desenmascarar incongruencias en la otra persona, y a veces es lo que le ayuda a hacer el “click”. Por ejemplo, una persona me cuenta “que le hace mucha ilusión el viaje” y me lo cuenta con voz apagada, y la mirada perdida. Yo puedo decirle: “me estás hablando de ilusión y no la veo en cómo me lo cuentas”. La otra persona de repente puede aterrizar, y darse cuenta: “es verdad, es que no me hace ilusión y no soy capaz de decírselo a mi pareja”.

Pero ojo, esta habilidad hay que ponerla en juego cuando estemos seguros que la persona está preparada para recibir la confrontación. Si nos precipitamos, o lo negará sintiendo incompreensión, o se vendrá abajo.

OCTAVA HABILIDAD: AQUÍ Y AHORA

Se trata de la habilidad de captar qué está ocurriendo en el momento presente, qué es lo que aquí y ahora hay. Y en esta habilidad juega un papel fundamental el captar las señales no verbales. Porque la misión del acompañamiento es el progreso de la persona en lo que ahora le sucede, aunque para explicarlo se refiera al pasado o al futuro, que no es el objeto del acompañamiento.

Estas son las ocho habilidades básicas, que hacen del acompañamiento un arte. Y una poderosísima herramienta de ayuda.

Superado el impacto inicial, hice el curso. Un fin de semana intensivo. Y al terminar, Oriol nos preguntó dónde nos encontrábamos respecto al acompañamiento. Le dije:

- *Tu propuesta está en las antípodas de lo que venía haciendo hasta ahora. Después del curso me veo capaz de girar el rumbo diez grados, pero estoy lejos de los ciento ochenta grados que necesito girar para seguir lo que nos propones...*

Repetí el curso cuatro veces. El mismo año. Y una vez más el siguiente. Y sigo en ello, trabajando incansablemente. Porque sigo soltando algunos consejos, y se me escapan no pocos juicios, aunque ahora me doy cuenta de que lo son, y de que no ayudan...