



Proyecto SECUNDA Senior

**Sesión de formación online: 'Herramientas de
escucha activa para el acompañamiento
telefónico'**

**David Buendía Ortuño, Máster en Councelling
y Relación de Ayuda**

Herramientas de escucha activa para el acompañamiento telefónico

LA EMPATÍA: ¿Por qué hablar de la empatía? Porque es la actitud de fondo que os ha animado a ser voluntarios. La empatía no es buen rollo, no es estar en la onda, no es que te caiga bien la otra persona, no es feeling. La empatía es una actitud, es la voluntad de sintonizar con el otro, de sumergirnos en su interior y desde ahí observar su mundo personal, sus valores, sus creencias, sus necesidades, con el fin de reflejárselas. Las personas que atendemos por teléfono, están en un momento difícil: claro está, el confinamiento, pero hemos de tener en cuenta también **su** edad, sus enfermedades, que han perdido ya muchas personas queridas, etc. ¿Nos imaginarnos cómo se sienten? Pues sí, siendo empáticos.

Importante: Para ser empático uno tiene que ponerse a sí mismo entre paréntesis y centrarse en lo que le pasa de verdad a la otra persona **a través de la escucha**. La clave es captar, entender y reflejárselo para que se sienta comprendido, acogido.

UNA HISTORIA SOBRE LA ESCUCHA

() “Necesitaban a Momo, y se preguntaban cómo habían podido pasar sin ella antes. Pero ¿por qué? ¿Es que Momo era increíblemente lista, o sabía cosas que los demás no, o sabía algo que ponía a la gente de buen humor? No, como cualquier otro niño, no sabía hacer nada de eso. Lo que la pequeña Momo sabía hacer como nadie era escuchar. Eso no es nada especial, pensará quizá algún lector, ¡cualquiera sabe escuchar! Pues eso es un error. Muy pocas personas saben escuchar de verdad. ¿Y cómo escuchaba Momo?*

Momo sabía escuchar de tal manera, que a la gente tonta se le ocurrían de repente ideas muy inteligentes. No porque dijera o preguntara algo que llevara a los demás a pensar esas ideas, no; simplemente estaba allí y escuchaba con toda su atención y toda su simpatía. Mientras tanto miraba al otro con sus grandes ojos negros, el otro en cuestión notaba de inmediato cómo se le ocurrían pensamientos que nunca hubiera creído que estaban en él. Sabía escuchar de tal manera, que la gente perpleja o indecisa sabía muy bien qué era lo que quería. O los tímidos se sentían de súbito muy libres y valerosos. O los desgraciados y agobiados se volvían confiados y alegres. Y si alguien creía que su vida estaba totalmente perdida y que era insignificante, uno entre millones, al contarle eso a Momo le resultaba claro mientras hablaba que tal como era, solo había uno entre todos los hombres, y por eso, era importante para el mundo”

La escucha es más que la percepción de las palabras. Nuestro objetivo es “escuchar” lo que se encuentra en el fondo: los miedos, los sentimientos de indefensión, la tristeza, la soledad, o la alegría de vivir, de saberse querida, de mantener fuertes lazos familiares. ¿Cómo mejorar nuestra escucha? No hay otro camino que... ESCUCHANDO.

La escucha activa: normas básicas

-Primero: me preparo psicológicamente. Me tomo unos minutos para centrarme en la persona que voy a llamar; pongo mi foco de atención en ella. ¿Cómo? Hago silencio, tanto fuera como dentro de mí. Voy a hacer un espacio para atenderla, para que ella sea la protagonista, dejando todas mis cosas a un lado. Quiero transmitir calma, que tengo tiempo para ti, que guardo un silencio atento para escuchar y sentir lo que me cuentes.

-Segundo: no interrumpir; respetar las pausas, los silencios momentáneos –por ejemplo, espero que sigas diciéndote: “tómame tu tiempo”, “sigo aquí contigo”.-

-Tercero: te animo a hablar acompañándote todo el tiempo con...

+ frases –ej. “Sí, te estoy escuchando”, ya veo, “interesante”, “¿sí, de veras?”

+ o te apoyo con expresiones que te hacen ver que te sigo con interés: –hum-hum, uff, ay, ¡qué me dices!, ¡fantástico!

+ o con preguntas o frases que siguen el hilo de la conversación: “¿qué pasó entonces?”, “¿y qué piensa hacer?”, “eso parece realmente importante”

-Cuarto: Quito los obstáculos para escucharte: lo que me distrae –móvil, tv-, no voy por delante pensando en lo que voy a responderte –consejos, soluciones-, ¡no acabo tus frases!

-Quinto: Acepto el modo en que me hablas y lo que me hablas –aunque no esté de acuerdo en nada-, ya que revela tus sentimientos, tus valores, tus preocupaciones: así, si sueñas triste, enfadada, angustiada, atemorizada, alegre, vivaracha, habladora por los codos... ¡te acepto tal cual! ¡No pretendo cambiarte a primeras, aunque estés mal... ¡sobre todo si estás mal! TE ACOJO COMPLETAMENTE.

La respuesta empática. Yo también te hablo, porque es una conversación, pero te hablo para escuchar. Sin embargo, la respuesta empática consiste primero en captar lo que el otro expresa y segundo, en presentárselo como un espejo, para que se sienta escuchada, y pueda comprender mejor qué le sucede y cómo puede afrontarlo. Y lo hacemos básicamente de dos maneras:

-(*) Reiteración: consiste en reformular en pocas palabras lo que el otro nos ha comunicado...

P.1 El dolor empezó hace unas horas y es cada vez peor. Se ha extendido y he pasado una mañana fatal.

E.1 Entonces el dolor se ha extendido...

P.2 Sí, pasó al hombro, y desde allí al brazo izquierdo, hasta los dedos. Era tan intenso que creía que me iba a desmayar.

E.2. ¡A desmayar! ¿Tan intenso era?

P.3 Sí... igual que el dolor que sufrió mi padre cuando murió de un ataque al corazón... ¡y yo tuve miedo de que me ocurriera lo mismo!

-(*) *La devolución del fondo emotivo.* En ocasiones notamos una fuerte carga emocional que la otra persona no expresa directamente. Dar nombre a esos sentimientos y decírselo es muy útil para que se sienta comprendido, para que tome conciencia de sus sentimientos. –“Tal como lo dices parece que estás molesta”, “te noto un poco triste”, “imagino que estás dolido con la situación”, “¡te has de sentir fatal!”

REGLA DE ORO: Nunca minimizamos lo que el otro siente: “¡mujer, no será para tanto!”, “¡no se preocupe! ¡no tenga miedo! ¡tranquilícese!” Nunca en la historia de la humanidad han funcionado estas frases. Al revés: aceptamos y damos nombre a esos sentimientos. Al hacerlo, la otra persona siente que puede seguir compartiéndolos, descargándose y desahogándose.

DIÁLOGO:

E.1 Buenos días, Carmen,

P.1 Estoy muy mal, David, ya no tengo fuerzas para nada. A veces aparecen cosas en la vida que no estaban en tus planes y...

P.2 No se lo esperaba... me hago cargo de que será duro...

P.2 Pienso en mañana... (la oigo llorar)

E.3 Tiene miedo...

P.3 Sí, tengo miedo de quedarme sola, tengo miedo a morirme... la vida se me ha hecho muy corta (se hace un silencio prolongado)

E.4 Le duele pensar que le han quedado muchas cosas por vivir, ¿verdad?

P.4 Sí, esta idea es insoportable... el futuro desaparece, solo tengo pasado y presente.

E.5 Solo tiene pasado... y presente.

P.5 (tras unos segundos pensando continúa) Sí, es verdad, tengo presente... y pienso apurar cada momento, (y con energía) ¡no puedo desperdiciarlo!, ¿no crees?

E.6 Veo que se siente un poco mejor, ¿verdad?

P.6 Sí, mejor, todavía tengo tiempo.

E.7 Carmen, ¿qué le parece si le llamo mañana y hablamos otro rato?

P.7 Gracias David, gracias por hablar conmigo.

PREGUNTAS

1. Si le hago una pregunta, me dice que no me ha escuchado, se la repito y me contesta otra cosa que no tiene nada que ver ¿es aconsejable que se lo esté repitiendo?

Primer principio: la otra persona es la que marca el terreno, los temas de conversación, sus preocupaciones, el relato de su vida, etc. El perfil de las personas que atendemos telefónicamente es bastante definido: personas muy mayores, con una probabilidad alta de problemas físicos –auditivos-, psicológicos, sociales, etc. Está claro que si no es capaz de escucharnos bien, el teléfono no es la mejor vía de comunicación. En cualquier caso, si la otra persona nos contesta por peteneras, allá que vamos con ella y no insistimos en nuestra pregunta. Mejor acompañarles a donde ellos quieran llevarnos.

2. Hablo con una persona tímida y responde con monosílabos. Cuando no me contesta, le mando mensajes de WhatsApp que responde cuando puede, y así he descubierto una alternativa para hablar con ella, para acompañarle.

Una magnífica alternativa que demuestra tu interés y tu imaginación. Además, me encanta que seas capaz de captar cómo es la otra persona –tímida-, y que por tanto le cuesta hablar. En vez de sentirte molesta o solamente incómoda, has encontrado un camino que se adapta a las necesidades de este hombre mayor. Fantástico, es un ejemplo perfecto de empatía.

3. ¿Existe alguna "técnica" que nos permita mitigar un poco "la depresión" de las personas? Y utilizo comillas porque, como no soy experto, tengo que creer a la persona cuando dice "estoy deprimida".

Me encanta que asumas que no eres psicólogo, y que por tanto, pones entre comillas eso de que tiene “depresión”. Efectivamente no podemos ni debemos hacer diagnósticos, además no forma parte de nuestra misión. Ahora bien, está claro que sí puedes notar que está triste, bajo de moral, o que no le apetece apenas nada. ¿Existen técnicas que permiten mitigar esa “depresión”? Pues mira, de técnicas no tengo mucha idea, pero una cosa sé seguro: que una forma de mitigar la “depresión” es la presencia de una persona que te acoja y te acepte incondicionalmente, que se quede a tu lado sin decirte qué tienes o no tienes que sentir, que es capaz de quedarse en silencio, que te escucha sin prisas, que no te juzga. Vamos, una relación humana y cálida como puedes ofrecerle tú.

4. ¿Hasta qué punto nos involucramos en la vida de las personas? Me cuenta cosas muy personales y no sé si debo darle mi consejo, si puedo o no...si fuera mi madre sé qué le diría, pero al ser alguien a quien “no me corresponde” decirle nada, no sé qué hacer.

Como ya hemos dicho, la primera norma es que la otra persona es quien marca el ritmo. Si te cuenta cosas personales, pues ya has logrado todo un hito... eres una máquina empática! Lo cierto es que lo normal es justo lo contrario, es decir, que les cueste abrirse –como es lógico– Sin embargo eso no significa que te conviertas en su mejor amigo/a. Has de ser consciente que estamos en una relación de ayuda, que tú la estás atendiendo, y por tanto, que no es una relación de amistad simplemente. No lo es. Puedes ser perfectamente acogedora, cálida y que la otra persona te cuente su vida, sin que ello signifique para ti que sea tu amiga.

En cuanto a darle consejo: NO DARLE CONSEJO. En el 99,99% de las veces, incluso en el caso de que te lo pidan explícitamente, NO DAMOS CONSEJOS porque no somos consejeros ni tenemos idea qué es lo mejor para la otra persona (¡¡Si la mayoría de veces no sabemos nosotros lo que queremos!!) Además, a personas que duplican, triplican o cuadruplican nuestra edad, ¡cómo vamos a pretender arreglarles sus vidas o sus problemas! No, lo que hacemos es acompañarles en sus dudas, en sus carencias, en sus preocupaciones, como si fuéramos un perro lazarillo. Solo ellos pueden dar con su camino, no nosotros. Por ejemplo:

-No sé qué hacer... ¿tú qué harías?

-Veo que tienes dudas, y que te gustaría encontrar una salida.

-Sí, pero no lo tengo claro... estoy tan perdido.

-Te sientes perdido... no ves con claridad.

-No, ¿qué podría hacer en esta situación?

-Es una buena pregunta, merece la pena detenerse en ella, ¿qué está en tu mano hacer?

-No sé... a lo mejor...

5. He querido preguntar a Rosa sobre su vida más, pero se ve q ha sido dura y no quiero importunarla haciéndole recordar un momento malo. Sin embargo, hay veces que parece que quiera hablar, quizá para desahogarse. ¿Cómo podría hacer para sacar el tema sin que resulte incómodo?

En primer lugar, felicidades porque has sido capaz de intuir que Rosa necesita desahogarse. Eso ya revela un alto grado de sensibilidad por tu parte... se nota que en FADE los voluntarios tienen ese plus de compromiso y de interés por personas más frágiles. Enhorabuena, de verdad. ¿Cómo podrías sacarle el tema? Mejor no le saques tú el tema... mejor camina a su lado, es decir, no te adelantes ni se lo propongás tú, solo sigue a su ritmo. Es el efecto espejo: escucho atentamente y se lo devuelvo. Si por ejemplo tú notas que se queda con ganas de decirte algo, podrías “devolvérselo” con delicadeza. “Rosa, noto como si quisieras contarme algo más, ¿es así?” O si percibes que está agobiada, decírselo tal cual: “Rosa, me parece que estás un poco agobiada, ¿verdad?” Así, solo reflejas lo que ella te muestra.

Andar al mismo ritmo que ella, estar siempre a su altura –nunca más ni menos–, es el sello de un buen acompañante. Y si ella te abre la puerta, entonces tú entras por ella.

6. Cuando sacan un tema quizás “dramático” o triste de sus vidas, como hay que reaccionar ¿tratando de evitar la conversación y yendo hacia terrenos más “optimistas” o conversar sobre el tema?

Qué buena pregunta. Bueno, si son ellos los que sacan el tema, entonces escucharlos con mucha atención, con respeto, sin minusvalorar sus sentimientos NUNCA: “¡Ánimo hombre, todo se va a resolver!” “¡Ya verá cómo vienen mejores tiempos!” No hemos de evitar la tristeza o la dureza de la vida, sino reconocerla. En nuestra cultura mediterránea somos muy protectores, y preferimos consolar o animar directamente: “sana, sana, culito de rana”. Sin embargo, es necesario expresar abiertamente nuestras heridas, nuestros sufrimientos, aquellas experiencias que nos han marcado y que no hemos superado. Mejor que en ese contexto de intimidad no seamos “optimistas”. Recordemos que *“No se ayuda al triste con música alegre, sino cantando con él su propia canción”*.

7. Me vendrían bien ideas para hacer fluir la conversación. A veces se centra en un tema, por ejemplo, la situación actual, y no salimos de ahí.

¿Recordáis la primera norma? Centrarnos en ellos, ellos marcan la conversación. Y si te repiten la situación actual, es porque les preocupa mucho y vosotros sois la válvula de escape... ¡qué suerte! Eso es un gran logro, de los gordos. Porque como están solos, y normalmente ven la televisión o escuchan la radio todo el día, y en los medios solo hablan de la pandemia y de cómo se lleva por delante a las personas mayores... pues eso, que llegas tú y te suelta toda la tensión acumulada. Por eso te digo... ¡buen trabajo! A eso nos dedicamos también.

Aun así, si ves que siempre que llamas siempre habla del mismo tema, puedes proponerle otro CON LA CONDICIÓN de que se trate de él: de su familia, de su vida, de su vecino del 5º, etc. Es muy posible que acepte el guante y te cuente más cosas de él/ella.

8. El beneficiario tiene un mal día o no está comunicativo. Verdaderamente finalizas la llamada y no sabes si le has ayudado o hubiera sido mejor no llamar.

Es verdad, hay días así, es inevitable, y para eso nos pagan. Nosotros les llamamos para hacerles compañía un rato, pero la otra persona -¡que es quien decide!- puede no apetecerle demasiado o incluso nada de nada. Si notamos eso de forma clara, nos retiramos de buenas maneras: “bueno, ¿qué le parece si le llamo en otro momento?”. En cuanto a si la has ayudado, yo creo que cuando estamos dispuestos a estar con ellos o bien a marcharnos, porque es eso lo que realmente quieren y nosotros los respetamos, yo creo que ya les estamos ayudando y mucho.

9. Abordar temas difíciles: Te cuenta que la situación actual le produce tristeza, el ver que no puede realizar cosas que hacía antes, que cada vez va a peor... Evita hablar mucho del tema e intenta saltar a otro. Aquí me encuentro que no sé cómo actuar para reconducir esa conversación de modo que hablando de lo que le preocupa pueda hacerla sentirse mejor. Intento también ante estas situaciones no caer en discursos prefabricados, vacíos o paternalistas.

Pues no caer en discursos prefabricados, vacíos o paternalistas ya es para ponerte un 10 en comunicación. En serio, la gran mayoría solemos reaccionar con ese tipo de discursos o frases hechas: “Todo pasa”, “Tenga ánimo que todo se arreglará”, “Piense en cosas positivas mujer”, “No pierda la esperanza”, etc.

Pero también hablas que la mujer tan pronto como te plantea algún tema difícil salta a otro. ¿Qué puedes hacer tú? Pues respetarla y saltar con ella, esperando a que vuelva a surgir – porque si de verdad le preocupa, seguro que vuelve a comentarlo-. En ese momento lo mejor que podemos hacer es “devolverle” lo que nos dice o lo que percibimos que siente: “veo que este tema le preocupa, ¿verdad?” o “cuando antes me ha hablado de esto la he notado bastante afectada”. Todo lo que podemos hacer es abrir la puerta e invitarla, pero siempre siempre es ella la que ha de entrar por ella.

10. Un solo canal comunicativo: Cuando ha surgido algún tema difícil, dejo espacios de silencio para que se exprese y hable, que no se sienta presionada. En una situación presencial con la mirada o un gesto podría expresar esa comprensión y transmitir tranquilidad. Pero por teléfono, me da la sensación de que quizá piense que no la estoy escuchando si no digo nada, y a veces me cuesta encontrar algún registro para expresar esos gestos no verbales y a la vez no interrumpir ese espacio de reflexión.

Vaya, veo que eres bastante experto/a. Efectivamente en esos momentos, lo ideal es el lenguaje no verbal –la mirada, un gesto, incluso cogerle la mano-, y por teléfono es bastante más difícil. Tenemos esas limitaciones. Tú ya has hecho algo genial, que es dejar espacios de silencio. Claro que si se alarga ese silencio podemos decir alguna frase que transmita acogida y comprensión: “me imagino que debe ser difícil” “noto que le resulta doloroso” “es complicado encontrar las palabras, ¿verdad?”. Aun así es un riesgo porque no vemos a la otra persona ... bueno, no tenemos más remedio que seguir nuestra intuición.

11. Qué hacer cuando de una llamada a otra no sabe quién eres, ni por qué la estás llamando.

¿Hacer? Más bien te damos la bienvenida al mundo de las personas que sufren algún tipo de deterioro cognitivo. Es decir, que si no te recuerda ni por qué la llamas, pues tienes una nueva oportunidad de presentarte y de mostrar tu cercanía y simpatía. Esa es la persona que tienes bajo tu cuidado... ¡cuidala y adáptate a sus circunstancias! ¿Has visto la película “el día de la marmota”? Encontrarás en ella mucha inspiración. Buena suerte

12. Cómo gestionar la sensación de estar haciéndole un interrogatorio a la persona

1) Asegurarte de que no le estás sometiendo a un tercer grado.

2) ¿Por qué tienes esa sensación? ¿Será que te sientes incómodo/a con el silencio que se crea, y que para evitarlo, le preguntas?

Una mejor manera de salir al paso es anotar ***cuáles son las cosas importantes para él/ella***, y si en algún momento se bloquea la conversación, preguntarles por alguna de ellas.

13. A veces no tienen sus capacidades mentales muy bien para poder seguir una conversación

Misma respuesta que la 12 + ¿Habéis visto “Buscando a Nemo”? Pues bienvenida al mundo de Dori. ;)

14. Cómo poder romper el hielo y ofrecer una conversación que llame su interés

Centrándose en sus intereses. ¿Y cuáles son? Yo te señalo unos cuantos: el relato de su vida, su día a día, su familia, sus preocupaciones, sus expectativas y esperanzas, sus temores, etc. Esos temas puedes plantearlos con alguna pregunta abierta:

Buenos días, ¿qué tal ha ido el día?// ¿Cómo se encuentra de salud esta mañana? /// ¿Y su familia, está bien? //// Si mañana pudiera salir a la calle, ¿qué haría? //// Si le surgiera algún imprevisto, ¿a quién llamaría?

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

López E. y Costa M. *Dar sentido a la vida cuando la comunicación nos la complica*. (Madrid: Pirámide, 2018)
Bermejo, J.C. *La escucha que sana* (Madrid: San Pablo, 2012)



Gracias a la colaboración de:



**Hospital General Universitario
Santa Lucía**



morales m eseguer
Hospital General Universitario

IMas instituto murciano
de acción social



**Ayuntamiento
Cartagena**