

# Habilidades de comunicación en la prevención del suicidio

Basado en las ideas de Robert Bolton expresadas en su libro Habilidades personales, cómo autoafirmarse, escuchar a otros y resolver conflictos y adaptado según nuestra experiencia en la asistencia a personas con ideación suicida.

Los que trabajamos en la prevención del suicidio sabemos que la comunicación es nuestra principal herramienta. Sin embargo, muy pocas personas saben comunicarse eficientemente.

En todos los ámbitos humanos podríamos obtener mejores resultados si nos comunicáramos mejor. Sin embargo, en los programas de estudio se le da poca importancia a la comunicación interpersonal. La mayoría aprendemos de nuestros padres o familiares cercanos que, tal vez, tampoco saben hacerlo.

Robert Bolton conocía estas deficiencias, por eso estudió en base a conceptos previos de Carl Rogers, Sigmund Freud y Karen Horney, cómo se comunican las personas que realmente saben hacerlo y comprobó sus recomendaciones en miles de personas que participaron de los talleres de habilidades comunicativas que dirigió.

Aunque Bolton no se ocupó específicamente de la prevención del suicidio, sus principios de comunicación también demostraron ser útiles en nuestro ámbito. Este texto está basado en el libro Habilidades personales, cómo autoafirmarse, escuchar a otros y resolver conflictos de Robert Bolton pero fue adaptado en base a la experiencia de aplicar sus ideas en la asistencia a personas con ideación suicida.

Los conceptos que aquí se vuelcan, no son novedosos y ni siquiera lo eran hace casi cinco décadas cuando Bolton los organizó, su gran aporte fue demostrar que las habilidades de comunicación pueden ser entrenadas y que todas las personas pueden mejorar su manera de comunicarse para que resulte más eficiente, ya sea en talleres, como los que él organizó y que hoy se replican en todo el mundo con adaptaciones a diferentes ámbitos, o mediante la práctica continua y la autoreflexión o la reflexión grupal sobre la misma.

La parte más importante de la comunicación es la escucha. La mayoría de las personas solo entienden y retienen una fracción de lo que se les dice, pero las personas entrenadas en la “escucha activa” pueden recabar de su interlocutor mucha más información que la que en un principio este pensaba contar y, lo que tal vez sea más importante, permiten que el mismo reflexione sobre aspectos de su propio discurso que permanecían ocultos o poco claros.

Las habilidades de la escucha que señala Bolton son prestar atención, invitar a seguir, parafrasear, reflejar pensamientos y emociones y dar respuestas asertivas. Hay personas que naturalmente desarrollan algunas o todas estas habilidades, pero lo bueno es que todos podemos perfeccionarlas.

## **Prestar atención:**

Si queremos entender lo que el interlocutor nos está diciendo debemos poner en la escucha el 100% de nuestra atención, además él debe saber que lo que está contando nos interesa y nos importa. Especialmente para las personas con ideación suicida, saber que a alguien le importa lo que les pasa o lo que sienten al respecto ya representa una ayuda que, por sí sola, podría significar un cambio.

Podríamos aquí hacer una distinción entre prestar atención y mostrar al otro que estamos prestando atención pero, en realidad, son dos caras de una misma moneda. Es muy difícil que alguien se sienta escuchado si no lo estamos escuchando realmente; del mismo modo, cuando estamos realmente prestando atención, es muy probable que nuestro interlocutor lo note. Hay cosas que no se pueden fingir, lo que le pasa y lo que siente el otro nos tiene que importar realmente.

Es importante que el ambiente donde se realiza la charla sea silencioso y no genere otros estímulos que nos distraigan, aunque la mayoría de las distracciones provienen de nuestros propios pensamientos, por eso la atención es una habilidad que requiere entrenamiento para mejorar. Debemos ser capaces de dejar nuestros problemas a un lado mientras dure la charla, ya habrá tiempo para que nos ocupemos de estos, no debemos dejar que lo que nos cuenta nos lleve a situaciones similares propias o de otras personas, lo único importante mientras dure la entrevistas el otro y su situación.

Muchas veces nos distraemos de la escucha por pensar en qué preguntar luego o qué alternativa de solución podemos aportar a los problemas planteados, sin embargo, las preguntas más eficientes y las mejores recomendaciones son las que surgen de la propia escucha. Debemos estar atentos a lo que se dice, pero también a lo que no se dice o a lo que se dice en forma ambigua: esas deben ser las fuentes de nuestras preguntas. Debemos llegar a conocer lo mejor posible los recursos y las posibilidades del otro, de allí surgirán las mejores recomendaciones. Por eso, siempre es más eficiente dedicar el 100% de nuestra atención a la escucha y dejar que el resto surja de ella.

El contacto visual, el lenguaje corporal y el tono de voz pueden ayudar a que nuestros interlocutores se sientan escuchados, pero lo más importante es el genuino interés en él o ella, lo que le pasa y lo que siente.

## **Invitar a seguir:**

Una simple observación como: “noto que esto te angustia mucho”, una invitación directa como: “¿Querés hablarme de eso?”, dar a la otra persona el tiempo que necesite para contar lo que le parece importante o cualquier comentario que indique que estamos escuchando, como por ejemplo: “debió haber sido terrible pasar por todo eso”, pueden ser intervenciones necesarias para llegar a conocer lo que le pasa, lo que piensa y lo que siente, y en personas con pensamientos suicidas pueden ser la ayuda que requieren para poner en palabras su sufrimiento.

Sin embargo, las mejores invitaciones a continuar suelen ser las preguntas. Para que funcionen como tales debemos preguntar sobre lo que se nos está contando. En todo discurso hay huecos que no se explican y expresiones ambiguas. Las personas suelen dar por sobreentendidas muchas cuestiones. Si realmente queremos entender lo que nos están diciendo debemos indagar en estas zonas oscuras del discurso; por ejemplo, si nos dicen: “Éamos una pareja feliz”, podríamos preguntarnos: “¿por qué eran?”, “¿hasta cuándo lo fueron?, ¿qué es ser una pareja feliz?, ¿cómo eran sus rutinas, cómo pasaban el tiempo libre, ¿discutían?, ¿por qué cuestiones?”, y muchas preguntas más. Vemos que cada afirmación puede llevar a mil preguntas, pero estas no deben ser interrupciones, sino invitaciones a continuar; por eso debemos elegir las que más nos ayuden a comprender el discurso sin cambiar de tema hasta no haber agotado cada tópico. Suelen ser mejores como invitaciones a continuar las preguntas abiertas del tipo: “¿Cómo eran sus rutinas?” a las que se pueden responder con un conjunto limitado de opciones como: “¿Iban juntos al supermercado?”.

Debemos estar atentos también a nuestras propias suposiciones. La contracara de lo que el interlocutor da por sobreentendido es lo que nosotros entendemos al respecto sin que se nos explique; lamentablemente, ambos, no suelen coincidir. La frase: “Éramos una pareja feliz”, puede llevarnos a suponer que compartían mucho tiempo juntos y disfrutaban de sus actividades en común; pero si indagamos, podría llegar a decirnos que en realidad se veían muy poco porque él pasaba todas las tardes en el bar después del trabajo y volvía a su casa con tres o cuatro copas de más, aunque ella nunca se quejó ni discutían por ello. Como vemos, lo que el otro entiende y da por sobreentendido sobre el concepto “pareja feliz”, puede no coincidir con nuestras suposiciones y esto puede llevar a confundir o mal interpretar una situación. La única manera de evitar estas confusiones es, nuevamente, preguntar.

Tampoco debemos olvidar preguntar por los sentimientos, que suelen ser la dimensión del relato que más se da por sobreentendida. Alguien podría decirnos, por ejemplo: “La semana pasada murió mi novia, yo bajé de la moto a comprar cigarrillos y un camión la llevó por delante”, pero difícilmente nos cuente lo que siente al respecto o lo que sintió en ese momento, porque en general los sentimientos se dan por sobreentendidos. Por lo mismo, preguntar: “¿Cómo te

sentís al respecto?” puede parecer una obviedad. Debemos buscar formas de preguntar que inviten a continuar hablando de los sentimientos, por ejemplo: “Debió haber sido terrible, ¿quieres contarme cómo viviste todo esto?, ¿cómo fueron estos días?, ¿qué pudiste elaborar después del shock?, si pudieras hablar con ella, ¿qué le dirías?”

## **Parafrasear:**

Repetir con las palabras del interlocutor lo que él nos cuenta, como por ejemplo: “así que te pasó esto y aquello” es una forma de hacerle saber que lo estamos escuchando de verdad, que estamos comprendiendo lo que nos dice y que no lo estamos cuestionando. También puede ser una forma para que esa persona se escuche a sí misma brindándole la oportunidad de que reflexione sobre lo que dijo y lo confronte con sus otros dichos. Por ejemplo: “Ates me dijiste que nadie te quiere, pero, sin embargo, también me contás que tus tíos pagaron tus estudios y tus compañeros te llevaron los apuntes a tu casa cuando estuviste enfermo”; o bien: “Decís que no servís para nada, pero terminaste una carrera universitaria, formaste una familia y educaste a un hijo”. Las personas suelen ponerse a la defensiva cuando otra las contradice, pero suelen prestar mucha atención cuando se les muestra contradicciones en su propio discurso.

Parafrasear puede servir también para valorar aspectos o actitudes positivas: “Esto que me decís de que te dedicaste a la docencia por tus ganas de ayudar es una actitud muy noble y habla muy bien de vos”; o para validar los sentimientos del interlocutor: “Decís que te hicieron tal y cual cosa; es razonable que estés enojado con ellos”.

La palabra tiene valor de verdad para quien la dice, por eso es importante que se la repita textualmente, si escuchamos una frase importante que quisiéramos recordar para utilizarla luego puede resultar muy útil anotarla.

En todos los casos parafrasear es equivalente a subrayar una frase en un texto escrito para resaltar una idea o para analizar relaciones entre varias ideas. Como todo recurso es útil si no se abusa de él. Al principio podemos sentirnos algo incómodos repitiendo textualmente lo que se acaba de decir o lo que se dijo hace un rato, pero para el otro esas intervenciones suelen ser muy esclarecedoras.

## **Reflejar pensamientos:**

Repetir algunas frases del interlocutor puede ayudar a que él se sienta escuchado, pero para que realmente se sienta comprendido debemos reflejar también sus pensamientos. La escucha profunda demanda de nosotros que nos pongamos en los zapatos del otro.

No es nuestra tarea pensar por él, debemos ser capaces de pensar “con” él, y para ello debemos comprender y emplear su lógica, sus ideas y sus creencias; debemos

ser capaces de dejar a un lado nuestra propia lógica, ideas y creencias. Aun cuando evaluemos que su forma de pensar es equivocada, es perjudicial para sí mismo o para terceros, o incluso, que va contra nuestros principios y valores. Aunque nuestra intención fuera claramente que cambie su manera de pensar es muy poco probable que lo haga tan sólo porque se lo digamos; que otra persona cambie su forma de pensar es posible, pero desde su propia reflexión y no desde la nuestra. A eso nos referimos con pensar “con” el otro. Aun frente a las ideas más censurables, nada conseguiremos censurándolas. Esto no significa que justifiquemos cualquier ideología o cualquier acto ni que renunciemos a nuestros valores y principios, pero oponernos frontalmente no ayuda al cambio.

Por ejemplo, si una mujer nos cuenta que ya no quiere vivir porque llegó a la conclusión de que las personas son egoístas, que solo buscan su propio interés y que además son falsas y simulan tener buenos sentimientos cuando en realidad se odian unos a otros, podríamos decirle que está equivocada, que el mundo no es así, que hay mucha gente buena y que en realidad todos intentamos serlo; pero lo más probable es que se ponga a la defensiva y busque más argumentos para justificar su postura. Si en cambio aceptamos provisionalmente su punto de vista y le pedimos que nos cuente las situaciones que la llevaron a esa conclusión, seguramente en su relato encontremos “excepciones” a sus reglas que justifiquen el hecho de que ella reflexione sobre sus propias ideas, y tal vez descubra que hay otra manera de ver las cosas y que puede elegir una o la otra.

## **Reflejar emociones:**

Un paso más para que una persona se sienta realmente comprendida y contenida es, no solo pensar “con” ella sino también “sentir con ella” lo que llamamos empatía y que hace referencia a esa maravillosa capacidad humana de reflejar las emociones ajenas. Si realmente nos importa el otro, y si somos capaces de ponernos no solo en sus zapatos sino también en su piel, podremos sentir y expresar algo de su angustia y su dolor; se notará en nuestra mirada, en nuestros gestos, en el tono y el ritmo de nuestra voz, en alguna frase sentida como: “¡Cuánto me apena que hayas tenido que pasar por esto!, ¡qué terrible lo que me contás!”, o simplemente, en un silencio oportuno. Para una persona que sufre y que llegó a pensar en el suicidio, tal vez después de haber sentido que a nadie le importa su dolor, verse acompañada de esta manera es como un bote salvavidas para un naufrago.

Debemos comprender que, cuando asistimos a una persona con ideación suicida, nuestra función no es dar consejos fáciles que además no nos pidieron, sino ser el espejo donde la otra persona se sienta reflejada, y se pueda ver con más claridad a sí misma, su situación, sus pensamientos y sus emociones. En muchos casos, esto es suficiente para que el propio interlocutor encuentre alternativas de solución a sus problemas y hasta para que decida encarar cambios importantes en su vida; pero, muchas veces, necesita y hasta pide una orientación adicional. Podemos

ofrecérsela de la forma más eficiente, para esto Robert Bolton propone la asertividad.

## **Dar devoluciones asertivas:**

La escucha es la parte más importante en casi todas las ocasiones de comunicación humana, y esto es especialmente cierto cuando nos proponemos asistir a una persona con ideación suicida; aun así, nuestra devolución debe ser el contrapeso necesario que complete y verifique la escucha.

Si hemos escuchado atentamente, si hemos sabido invitar a hablar al otro dándole la libertad necesaria para que se exprese, y si hemos podido reflejar sus frases, sus pensamientos y sus emociones, nuestra devolución surgirá naturalmente, pero será mucho más efectiva si tenemos algunos cuidados adicionales al exponerla. En este sentido, la asertividad se ha propuesto como el modo más eficaz para transmitir un mensaje.

La asertividad fue propuesta como un camino alternativo entre la agresividad y la pasividad. Normalmente asociamos la agresión en el discurso a gritos e insultos. No imaginamos este tipo de situaciones en el contexto de la asistencia a una persona con pensamientos suicidas, pero hay formas mucho más sutiles de ser agresivo.

Cada vez que proponemos soluciones simplistas, incluso desconociendo la situación y los recursos de nuestro interlocutor, claramente estamos ofendiendo su inteligencia: si fuera tan sencillo, seguramente se le hubiera ocurrido a él. Si damos instrucciones directas del tipo: "Hacé esto", no estamos respetando la libertad del interlocutor. El hecho de que una persona esté atravesando una crisis emocional no la hace en ningún sentido "inferior" a nosotros; su dignidad debe ser respetada, y para esto debemos darle siempre libertad de elección. Instrucciones de ese tipo solo se justifican cuando hay peligro de vida inminente (amenaza de suicidio inmediato o suicidio en curso).

Cuando nos damos cuenta de la violencia que hay implícita en las instrucciones directas solemos ir al otro extremo y desdibujar el mensaje con expresiones del tipo: "Por qué no probas hacer esto, creo que te va a hacer bien". De este modo más pasivo estamos respetando la libertad del interlocutor porque le ofrecemos la alternativa de seguir o no nuestra sugerencia, pero el mensaje resulta tan confuso que es muy probable que no llegue a percibir la necesidad del cambio.

La devolución asertiva debe ser mucho más clara y aún seguir siendo respetuosa de la libertad del interlocutor, por ejemplo: "Podés seguir haciendo lo mismo que hiciste hasta ahora, pero eso, según me estás diciendo, no te dio resultado y si seguís por ese camino tu situación solo puede empeorar; o bien podés decidirte a hacer un cambio; si lo encarás con convicción y perseverancia, seguramente las

cosas mejorarán en el futuro. A mí me apenaría muchísimo que desperdiciaras esta oportunidad que te ofrece la vida”.

Una devolución asertiva debe ser clara y contundente, debe expresar sin dubitaciones ni adornos nuestra visión del asunto y nuestro sentir al respecto, pero a su vez no debe convertirse en una imposición ni una orden, siempre debe ser respetuosa de la libertad del otro.

Por más acertadas que sean nuestras recomendaciones, siguen siendo “nuestras”, para que el otro pueda seguirlas y sacar algún provecho de ellas primero tiene que hacerlas propias. Las devoluciones asertivas devuelven la responsabilidad de la acción al interlocutor; es él quien toma la decisión. Él debe comprometerse con el cambio.

## **Buscar compromiso:**

Nuestra mejor recomendación puede no tener ningún efecto real si el interlocutor no la lleva a la práctica. En ese sentido es importante conocer sus recursos para hacer devoluciones realistas y realizables, pero aun teniendo este cuidado, para que una recomendación se convierta en una acción es necesario que el interlocutor se comprometa con el cambio, y para esto es imprescindible que confíe en nosotros.

Este vínculo de confianza se puede construir durante una charla pero para eso se requiere una escucha profunda y comprometida como la que se describió antes, y expresar en forma asertiva nuestra recomendación. Aun haciendo todo esto necesitamos que el interlocutor haga propia nuestra idea, y para eso no hay nada mejor que ponerla en sus palabras.

Podemos invitar al interlocutor a que ponga en palabras las recomendaciones con invitaciones directas como: “Y bien...¿qué vas a hacer con esto que hablamos?”, o más directo aún: “¿Cuándo vas a sacar turno para ver a ese profesional?” En esto también debemos ser asertivos. El mensaje debe ser claro, conciso y enérgico para incentivar al interlocutor, pero hasta último momento debemos respetar su libertad de decisión.

## **Una observación última:**

Los que trabajamos en la prevención del suicidio lo hacemos con genuinas ganas de ayudar. Queremos que todos aquellos que acuden a nosotros logren cambios positivos en sus vidas, y aunque podríamos caer en la ilusión de que podríamos hacerlo, la verdad es que no podemos. Cuando hablamos de respetar la libertad del interlocutor, no nos referimos a un mero recurso metodológico, sino a una filosofía que guía nuestra acción. Nuestra responsabilidad está en darle la mejor asistencia posible. Humanamente posible, con todas las limitaciones de lo humano. Por lo



## **Centro de Asistencia al Suicida**

**Buenos Aires - Argentina**

**135 ó (011) 5275-1135**

demás, cada uno es responsable de su vida. De eso se trata la libertad. Nosotros no podemos ni debemos decidir por el otro y, en el mejor de los casos, solo podemos acompañarlo mediante una escucha atenta, generosa y empática y, una devolución bien intencionada y asertiva para que él mismo reflexione sobre las mejores alternativas para su vida.