



Actitudes y facilitación

José Luis 'Ulises' Escorihuela, diciembre 2016

Los seres humanos nacemos dentro de una cultura particular que interiorizamos a través de la educación y de nuestras experiencias sociales (socialización). A través de nuestra participación en diferentes grupos vamos añadiendo matices a esta identidad básica que se gesta en los primeros años de vida, y que se va poblando poco a poco de valores, creencias, pautas de comportamiento... y actitudes. Los psicólogos sociales definen 'actitud' como una evaluación o predisposición interna hacia alguien o hacia algo, que puede positiva, negativa o neutra. En función de esa predisposición interna, a veces inconsciente, nuestra manera de relacionarnos con la persona o el objeto en cuestión cambia, influyendo en nuestra conducta y actitud corporal.

En el curso de sus investigaciones para una terapia humanista centrada en la persona, el psicólogo norteamericano Carl Rogers llevó a cabo diferentes estudios que mostraron que el elemento más importante para el éxito de una relación terapéutica es el clima relacional creado por la **actitud del terapeuta** con su cliente, indicando tres factores actitudinales clave para asegurar un buen clima relacional: **congruencia, aceptación incondicional y empatía**. Rogers creía que un terapeuta que encarna esas tres actitudes básicas reúne las condiciones para que su cliente pueda expresar con más confianza sus verdaderos sentimientos, sin temor a ser juzgado por ello. Para lograr esto, el terapeuta debería evitar todo intento de desafiar la manera en que sus clientes se comunican en la sesión, acompañándoles desde el cuidado en la exploración profunda de sus asuntos más íntimos sin influencias externas. Rogers creía que las respuestas a las preguntas de sus pacientes estaban dentro del propio paciente y no del terapeuta. En consecuencia, el papel del terapeuta es crear un ambiente de facilitación y empatía en el que el cliente pueda descubrir por sí mismo las respuestas que necesita.

Las ideas de Rogers son igualmente valiosas para facilitadores de grupos. Aquí no se trata tanto de crear un buen clima relacional para que una persona pueda expresarse en profundidad, sino de crear un espacio en el que el grupo pueda mostrar su diversidad, un espacio capaz de acoger todas las voces del grupo, un espacio abierto y receptivo a la diferencia, aún cuando su presencia sea dolorosa o molesta para el grupo. Con todo, en ambos casos se trata de crear y sostener un espacio de confianza en el que una persona o un grupo puedan expresarse sin temor ni influencias externas. Y en esto, la actitud de la persona facilitadora es fundamental. Sin duda, una actitud hacia el grupo y sus miembros, basada en la congruencia, la aceptación incondicional y la empatía, es necesaria para crear dicho espacio. Veamos entonces en detalle estas tres actitudes aplicadas a facilitadores.

1. Congruencia

La congruencia, también llamada autenticidad, consiste en la disposición del facilitador a relacionarse de forma **transparente** con el grupo y sus miembros, sin esconderse detrás de una fachada profesional o personal. La persona facilitadora se ha de mostrar tal cual es, tal cual se vive en cada momento, con sus miedos, dificultades y alegrías, evitando ocultarse detrás de una máscara profesional que tanto le protege como lo aleja del grupo. La congruencia alude a la autenticidad, sinceridad y transparencia de la persona facilitadora en su relación con el grupo y sus miembros. Para poder ser congruentes debemos ser capaces de reconocer lo que nos afecta en cada instante



en nuestra relación con el grupo y estar dispuestos a comunicar dichos afectos cuando sea necesario.

2. Aceptación Incondicional

Esta actitud implica **aceptar al grupo tal como es**, con sus diferentes formas de comunicar y expresarse, con sus diferentes miembros y roles. La aceptación Incondicional implica la ausencia de juicio, del deseo de interferir o modelar una acción correcta, además de respeto e interés positivo hacia el grupo y sus miembros. Es una aceptación total del grupo y del momento en el que está, sin más límites que los marcados por el propio grupo. Esta actitud es necesaria para crear un clima de seguridad en el que el grupo pueda explorar sin temor la parte oculta de sus procesos relacionales, aquello que les pasa desapercibido y que puede ser la base de sus dificultades y conflictos. No resulta fácil aceptar a un grupo tal y como es, dada la variedad de roles que pueden estar presentes. Algunos de estos roles pueden suponer un límite difícil de salvar para la persona facilitadora, lo que le puede llevar a intervenir, sin darse cuenta, desde el juicio o la necesidad de defenderse de ellos.

3. Empatía

Carl Rogers decía que la empatía es la capacidad para comprender la experiencia única de otra persona, para hacerla nuestra y desde ahí poder ayudarle a expresarla. Aplicada a la facilitación de grupos, esta actitud implica la capacidad del facilitador para crear en cada momento el espacio que permita a quien lo necesite poder expresarse completamente. Para ello, la persona facilitadora debe ser capaz de conectar con el grupo para abrir ese espacio cuando es necesario, de captar desde dónde habla la persona que ocupa ese espacio en un momento dado, de percibir sus significados personales como si fueran propios, y de acompañarla en la expresión completa de sus sentimientos y necesidades, hasta asegurarse que la persona es capaz de describir con mayor precisión su experiencia y compartirla con el grupo.

El psicólogo social Alex Mucchielli¹, basándose en los trabajos de Rogers, realizó una completa lista de actitudes habituales en las interacciones entre personas cara a cara. Aunque cualquiera de estas actitudes puede tener sentido en un momento puntual —a veces es valioso dar un consejo, ofrecer consuelo, o aportar una posible explicación—, sólo la actitud de empatía genera la confianza que se requiere en un espacio de terapia o de facilitación grupal.

- **Actitud de evaluación.** Tanto en su expresión verbal como no verbal la persona muestra su aprobación o rechazo moralizante, poniendo a su interlocutor en una posición de inferioridad moral. Éste reacciona a su vez con un sentimiento de culpa, de inferioridad o de ansiedad, pudiendo provocar el deseo de someterse a la dirección moral propuesta por la primera persona, llevándola a disimular y ocultar lo que quería decir para no seguir siendo juzgada, o incluso a responder de forma desafiante.
- **Actitud explicativo-interpretativa.** La persona interpreta, según su punto de vista, la información que le proporciona su interlocutor y le indica una causa probable de su situación. Esta actitud puede provocar un sentimiento de incompreensión, tal vez acompañado de un intento de rectificar la interpretación, o de una reacción de irritación si no hay un cambio de actitud, a lo que

¹ Mucchielli, Alex (1994) La psychologie sociale. Hachette



sigue el desinterés y el abandono de la conversación. O puede crear una reacción de sumisión y aceptación de tales interpretaciones.

- **Actitud de apoyo y consuelo.** La persona aporta ánimos y compensación afectiva a su interlocutor, simpatía y apoyo afectivo. Esta actitud puede provocar en su interlocutor un sentimiento de ser incomprendido por alguien que parece querer desdramatizar artificialmente su situación, o el sentimiento de ser tratado como un niño, con dos tipos de reacciones posibles: aceptación y dependencia del otro; rechazo e irritación, lo que abre la vía a la contradependencia y a las actitudes de oposición.
- **Actitud interrogativa.** La persona muestra que quiere saber más, que busca una confianza suplementaria sobre un punto particular. Esta actitud puede provocar cierta sumisión a quien se presenta como “autoridad en un tema” y también cierta pasividad en dar respuestas a las preguntas sin cuestionarse su finalidad. O puede provocar una impresión de indiscreción y, por tanto, reacciones de bloqueo y ocultamiento.
- **Actitud de solucionar problemas.** La persona propone a su interlocutor diferentes maneras para salir de su situación. Da consejos para ser seguidos sin falta, que tal vez reenvían a otras personas que saben todo lo necesario para resolver su problema. Esta actitud puede provocar la aceptación y la dependencia de soluciones externas. O puede provocar la impresión de ser manipulado o incomprendido.
- **Actitud de comprensión empática.** La persona que adopta esta actitud evita todas las anteriores. Muestra empatía hacia su interlocutor sin esforzarse en mostrar que comprende su punto de vista. Esta actitud suele crear un sentimiento de confianza y apertura.