CAPÍTULO 7

LA TERAPEUTA DE TERAPIA DE EMPODERAMIENTO

Relación con los clientes: actitudes interpersonales

> *"Aunque Vasudeva no dijo una palabra, el que habló sintió que recibía sus palabras dentro de sí, silenciosamente, abiertamente, sin prisa, sin perder nada, sin saltar hacia adelante con impaciencia, sin atribuir halagos ni culpa, sólo escuchando. Siddhartha sintió la felicidad que puede venir de abrirse a un escuchante así — la vida de uno, su búsqueda, su sufrimiento, entrando en este otro corazón."*
>
> HERMANN HESSE

Nuestra exploración de la mentalidad del practicante de Terapia de Empoderamiento continúa en este capítulo. Ahora volvemos la mirada hacia afuera para considerar las formas de pensar que guían la manera en que nos involucramos con los clientes.

Aceptación incondicional

Primero — y por encima de todo — aceptamos a nuestros clientes tal como son. Si no lo hacemos, no podremos crear ni sostener un ambiente terapéutico. Carl Rogers denomina a esta condición "estima positiva incondicional**."** Yo prefiero llamarla **aceptación** incondicional, comprender a los clientes desde su perspectiva, sin evaluaciones ni juicios positivos ni negativos.

Esto significa que ni aprobamos ni desaprobamos a los clientes; respetamos sus puntos de vista y los valoramos por quienes son y como son. Nos mantenemos serenos y abiertos a su experiencia, y se los comunicamos a través de una **comprensión empática**.

En un espacio de **presencia**, **empatía** y **aceptación,** los clientes son libres para explorar su vida interior en un ambiente seguro. Empiezan a verse a sí mismos con mayor claridad, sin las distorsiones que generan ideas como "soy defectuoso" o "no soy digno de ser amado." También comienzan a contactar con sentimientos y pensamientos previamente reprimidos, lo que incrementa su **autoaceptación**; reconocen que su valor como seres humanos es inherente y no depende de su desempeño.

La **aceptación** incondicional no siempre es fácil. Hay momentos en que lo que los clientes dicen o hacen nos provoca rechazo. Cuando esto sucede, es clave atenderlo enseguida. Podemos enfocarnos en la **autoempatía** para entender nuestras propias necesidades insatisfechas y, así, restablecer la **aceptación**.

Por ejemplo, con una cliente que se encuentra en una relación extramarital, mi monólogo interno podría ser:

> Oh, Dios… veo un tren a punto de descarrilar. Siento aprensión y preocupación, mezcladas con juicios. ¿Cuáles son mis juicios? Los saco todos: "¿Qué demonios estás haciendo? ¿Estás loca? ¿No te importan tus hijos?" <suspiro> Siento que se libera algo de tensión.
>
> ¿Cuáles son mis necesidades aquí? Claramente, el bienestar de todos, especialmente de los niños. Creo que ella está actuando de forma muy arriesgada y que es probable que esto desemboque en sufrimiento. Es importante expresar mi preocupación. Ahora, en este momento, mi necesidad es contribuir, quiero ayudar a proteger a los niños. Mi estrategia será hablar con Viviana. Quiero prevenir el sufrimiento, o al menos intentarlo.

En la siguiente sesión, después de escuchar empáticamente los motivos de la cliente, podría decir:

> TERAPEUTA: Tengo una inquietud. ¿Te importa si la expreso?
>
> CLIENTE: No, adelante.
>
> TERAPEUTA: Creo que tu relación con Edgar podría costarte tu matrimonio y, si eso ocurre, te enfrentarás a una situación muy difícil, al igual que tus hijos. Me da la impresión de que quizás no estés del todo consciente de lo que pueda suceder. ¿Cómo te sientes al escuchar esto?
>
> CLIENTE: Ya sé que es arriesgado, pero estoy siendo cuidadosa. Simplemente estoy cansada de sentirme anestesiada. ¡Edgar me hace sentir viva!

La sesión continúa. Una vez que la cliente ha compartido sus razones, podría añadir:

> TERAPEUTA: Gracias. Ahora tengo más **claridad** sobre las necesidades que esta relación satisface y lo gratificante que es para ti. Y, aun así, sigo preocupada. ¿Estarías dispuesta a que hablemos sobre los posibles riesgos?

El espíritu desde el que hablamos es el de la preocupación genuina, no el de sermonear ni moralizar.

Dicho esto, es fundamental que los objetivos de los clientes sean éticos si vamos a extender **aceptación** incondicional. No es posible adoptar esa actitud cuando los clientes buscan satisfacer sus necesidades a expensas de otros y sin remordimiento. Es importante que la terapeuta reconozca desde sus valores con quién puede y con quién no puede trabajar. Por ejemplo, si una cliente no muestra remordimiento por golpear a su pareja, puedo seguir trabajando con ella, pero dejaré claro que intentaré que reconsidere ese valor. Si no acepta, le recomendaré otro terapeuta.

Empatía

La **empatía** es la capacidad de comprender a otra persona desde su propio marco de referencia. Al escuchar empáticamente, buscamos captar lo que quiere transmitir enfocándonos en sus sentimientos, necesidades y deseos, así como en la importancia que le da al asunto.

Los beneficios de la **empatía** en terapia son bien conocidos, escuchar sin juicios, comprender con mente y corazón, y acompañar a los clientes cuando pasan de reportar problemas a procesar experiencias. Y es precisamente en ese proceso vivo donde ocurre la sanación.

Identificar sentimientos y necesidades

La CNV nos invita a enfocarnos no sólo en los sentimientos, sino también en las necesidades. Esto aporta capas adicionales de significado y claridad. Por ejemplo, un cliente se siente estresado y ansioso por las exigencias de su trabajo, pero no quiere dejarlo porque la paga es buena. Ahí vemos captamos dos polos de necesidades: **tranquilidad** por un lado y **seguridad** por otro. Encuentro que reflejar necesidades es una contribución poderosa. Cuando comencé a reflejar las necesidades de mis clientes, ellos ganaron profundidad en su **autocomprensión**, **claridad** y **confianza en sí mismos**.

Adivinar deseos

Además, podemos intentar identificar los deseos implícitos. Siempre verificamos con el cliente si lo que entendimos coincide con lo que quiere decir.

En el siguiente ejemplo te invito a ponerte en el lugar de la cliente. Observa si experimentas alguna diferencia entre el reflejo empático de la izquierda, que se enfoca solo en sentimientos, y en el de la derecha que va más allá, tratando de entender las necesidades y deseos de la cliente.

> CLIENTE: Matías siempre está trabajando. Incluso cuando llega tarde a casa, cena, se va a su estudio y sigue trabajando. Casi nunca hablamos.
>
> TERAPEUTA:

Conjetura empática sin necesidades ni deseos	**Conjetura empática con necesidades y deseos**
Escucho que te sientes sola, ¿es así?	Escucho que te sientes sola y que necesitas **conexión** y **cercanía**. Quieres que él pase más tiempo contigo, ¿es así?

Comprender el significado

También buscamos comprender el sentido que tiene para los clientes lo que expresan. Preguntarnos “¿por qué es esto importante para él?” puede guiar la escucha.

> CLIENTE: Habrá más despidos, no me cabe duda.
>
> TERAPEUTA: ¿Temes ser el próximo?
>
> CLIENTE: Mi hijo ya tiene novia y está completamente enfocado en ella.

TERAPEUTA: ¿Te entristece que ya no pasen tanto tiempo juntos como antes?

CLIENTE: Ya llegó el otoño, y tú sabes lo que eso significa.

TERAPEUTA: ¿Temes la llegada del invierno?

CLIENTE: Ella era una buena terapeuta, pero creía que yo debía divorciarme. Yo no creo en el divorcio.

TERAPEUTA: Quieres trabajar con alguien que comprenda y respete tus valores, ¿es eso?

Elementos de la empatía

En la formación como psicoterapeutas aprendemos a escuchar a los clientes, a captar sus sentimientos y a comprender el significado de sus palabras. Sin embargo, como bien sabemos, la empatía es mucho más que un entendimiento cognitivo. La TE nos ofrece un método concreto para ayudarnos a encarnar la presencia empática. Estos son sus elementos fundamentales:

Preparación

Antes de escuchar empáticamente, cultivamos la **autoconexión** mediante alguna práctica que nos centre y calme. En mi caso, recurro a la meditación.

Presencia y foco

Cuando la cliente habla, escuchamos en calma, con la mente en silencio y el corazón abierto. Dejamos de lado, temporalmente, nuestras propias preocupaciones. Cuando estamos plenamente presentes durante la sesión, solo ella existe. Prestamos atención no solo a sus palabras, sino también a sus sentimientos, necesidades, significados y deseos implícitos, aunque no verbalizados.

El momento presente

Buscamos conectar con los sentimientos y necesidades de los clientes en el momento presente, no con cómo pudo haberse sentido la semana pasada cuando ocurrió el hecho, ni con experiencias de su infancia. Fluimos con ellos, puede iniciar hablando con enojo, y veinte minutos después sentir miedo. No regresamos al enojo ya superado. De igual forma, si percibimos miedo, pero la expresión es de enojo, permanecemos con ese enojo. No lo cuestionamos ni lo reconducimos. En este camino, son ellos quienes guían, y nosotros caminamos a su lado — ni delante ni detrás.

Conjeturas empáticas

Revisamos nuestro entendimiento con frecuencia, expresando lo que creemos haber comprendido e invitando a los clientes a corregirnos. Podemos iniciar con frases como: *"Esto es lo que estoy entendiendo…"*, *"Si te entiendo bien…"*; o concluir con, *"¿Te estoy entendiendo?"* o *"Por favor, refina mi entendimiento."* Es fundamental comprender a nuestros clientes con precisión y reconocer que son ellos la única autoridad sobre su propia experiencia subjetiva, solo ellos saben qué es verdad para sí. Por ello, nuestras respuestas empáticas son siempre tentativas. Con frecuencia creo entender "exactamente" lo que la cliente expresa, para luego descubrir que no es así. De forma similar, cuando pido un reflejo a colegas terapeutas, suelo necesitar matizar o corregir su comprensión de mis palabras.

Metáforas del sueño

En la reflexión empática, al usar metáforas recomiendo captar el "sueño" de los clientes y no su "pesadilla." El sueño conecta con el dolor, mientras que la pesadilla — aunque sea exacta — puede reforzar miedo, abatimiento o desesperanza. Esto no significa dar un giro positivo a la situación, sino reflejar el anhelo profundo del corazón en forma metafórica. Imagina que eres la cliente y observa si percibes la diferencia entre una metáfora centrada en la pesadilla y otra en el sueño.

Ejemplos y prácticas de escucha empática

> CLIENTE: Todas mis amigas están casadas. Tienen una pareja con quien vivir, y todas tienen bebés. Y yo aquí, sola, de espectadora.
>
> TERAPEUTA:

Metáfora de la pesadilla	**Metáfora del sueño**
Escucho que te sientes triste y sola porque no tienes un compañero de vida, y anhelas tener una familia. *Es como si estuvieras afuera de la casa, mirando hacia dentro.* ¿Es así como te sientes?	Escucho que te sientes triste y sola porque no tienes un compañero de vida, y *anhelas tener tu propio nido y tus polluelos*. ¿Es así como te sientes?

Un ejemplo personal

> En una ocasión le hablé a un amigo terapeuta sobre un problema que tenía en una relación. Le conté que había hecho ciertas peticiones una y otra vez, en vano. Él me dijo: "Me imagino que te sientes como un pájaro carpintero golpeando la cabeza contra un árbol." ¡Tenía razón! Así era exactamente como me sentía, y en ese momento mi necesidad de comprensión empática quedó satisfecha. Sin embargo, la imagen se quedó conmigo por mucho tiempo y, cada vez que pensaba en ella, evocaba desánimo y una sensación de estancamiento.
>
> Decidí hacer un experimento, primero traje a la mente la situación problemática y observé mis emociones, frustración e irritación. Después evoqué la imagen del pájaro carpintero y volví a sentirme desanimada y estancada.

Ofrecer imágenes negativas es especialmente arriesgado cuando trabajamos con clientes que han sufrido trauma. Por eso sugiero evitar las metáforas de pesadilla, para no reforzar su imaginario ansioso.

Sintonía

Consiste en estar atentos y receptivos a los sentimientos, necesidades y deseos de los clientes, ya se expresen de manera directa o indirecta, verbal o no verbal (tono o volumen de voz, respiración superficial, tic facial, suspiro, mirada baja, etc.).

La sintonía nace de la **empatía**, pero va más allá cuando observamos cómo la experiencia del cliente se despliega y cambia momento a momento, y respondemos en consecuencia.

Ejemplo

> Durante una sesión, una cliente pide la opinión del terapeuta sobre su nueva relación. Ya habían hablado del tema antes, y ahora él la invita a confiar en su intuición sobre la persona. Ella responde "OK" y sus ojos se ausentan. El terapeuta pregunta, *"¿Cómo te suena esto?"* Ella admite que le cuesta porque no confía en su intuición. El terapeuta, gracias a su sintonía con el lenguaje corporal, aprendió algo nuevo sobre ella: que no confía en su intuición.

Seguimiento

A veces los clientes divagan, y es fácil que la idea inicial se pierda. Para mantenernos conectados, es importante seguir el hilo de lo que quieren comunicar, lo cual exige atención plena.

Ejemplo

> CLIENTE: Es difícil ser papá. Quiero apoyar las decisiones de mis hijos, pero a veces es complicado. Ayer Alejandra llegó de la prepa y dijo: "Papá, no quiero ir a la universidad. No puedo aguantar cuatro años con tantas reglas que nos obligan a obedecer. Creo que su amiga Gena es una mala influencia; desde que se juntan, encontramos marihuana en el cajón de su buró.
>
> TERAPEUTA: Mm… Es importante para ti apoyar a tus hijos para que encuentren sus propios caminos, pero también quieres protegerlos de elecciones que puedan perjudicarlos. Encontrar el equilibrio, ese es el dilema que enfrentas ahora con Alejandra. ¿Estoy contigo?

El cliente expresó un conflicto y después se desvió un par de veces. Pudo haber sido fácil perder la idea principal en este largo diálogo, porque él habló también de otros temas que le importaban (la amiga de su hija y su consumo de marihuana). La terapeuta identificó las dos caras del dilema: respeto a la **autonomía** de su hija y **contribución**, es decir, acompañarla a que elija lo mejor para su futuro.

Duración

Nos mantenemos empáticamente presentes y nos abstenemos de intervenir mientras la experiencia de los clientes se revela. Este escuchar sin prisa, estando presente, permite que alcancen niveles más profundos de autoconciencia.

Por ejemplo, una cliente puede hablar de que bebe en exceso los fines de semana y pensar que el problema es la falta de autocontrol. Si la escuchamos sin prisa, podría conectar con la soledad y el vacío que hay debajo. Si hubiéramos intervenido pronto, habría perdido esa oportunidad.

Esta dinámica es especialmente relevante en casos de adicciones; es necesario dar espacio para que emerja el dolor que las sostiene. Recomiendo intervenir solo cuando los clientes hayan terminado de expresarse y hayan llegado a una pausa orgánica, incluso si eso ocupa gran parte de la sesión.

Punto de vista de la terapeuta

Cuando hacemos una conjetura empática, no mezclamos nuestro propio punto de vista. Incluirlo puede confundir al cliente respecto a su experiencia. Pedirles permiso a los clientes para ofrecer nuestro punto de vista, les dejará claro que se trata de algo que viene de nosotros, y no de un reflejo empático.

Ejemplo

> TERAPEUTA: Quiero comentarte algo en relación con eso. ¿Tienes inconveniente?
>
> CLIENTE: No, adelante.
>
> TERAPEUTA: Cuando dices que mereces castigo, me preocupa. Entiendo que puedas sentirte arrepentida por haber dejado solos a los niños y que quieras aprender de esta experiencia. Pero creo que pensar que mereces ser castigada es debilitante y contribuye a la depresión. ¿Cómo te sientes al oír esto?
>
> CLIENTE: Entiendo lo que me dices. Aprendí mi lección. ¡Dios mío, no necesito castigarme! Ya tengo suficiente dolor.
>
> TERAPEUTA: Sí, eso era lo que quería decir.

Universal vs. Particular

Si los clientes hablan de una situación en términos universales, reflejamos nuestro entendimiento en la misma clave. Y si hablan de algo universal como si les atañera solo a ellos, nuestro reflejo empático será de forma personal. No lo normalizamos *en ese momento.*

> CLIENTE: Tantas mujeres pasan por abuso sexual. ¡Es impresionante!
>
> TERAPEUTA: Escucho que te impresiona lo común que es el abuso sexual a las mujeres. Deseas profundamente que estén seguras en el mundo y que sean tratadas con **respeto** y **cuidado**. ¿Es así?

Observa que, aunque la cliente pudiera haber sufrido un trauma sexual, la terapeuta no redirigió el foco hacia su experiencia personal.

También seguimos a los clientes cuando se enfocan en lo particular:

> CLIENTE: Me molesta mucho cuando mi hermana me insulta. No sé por qué.
>
> TERAPEUTA: Te afecta profundamente cuando te trata de esa manera. Me imagino que quieres ser tratada con **respeto**. ¿Es así?

Nótese que la terapeuta no generalizó diciendo “Todos necesitamos **respeto**.” Hacerlo podría haber llevado a la cliente de la experiencia al análisis, limitando la profundidad de su exploración. Expresar las necesidades de forma explícita, por sí misma, ya tiene un efecto humanizador y normalizador. Si más adelante es necesario mostrar que su reacción es común, habrá tiempo para ello una vez que la cliente haya terminado de expresar su experiencia.

Automonitoreo

En presencia empática solemos hablar menos de lo habitual, usando un tono más suave y grave. Estos son algunos de los indicadores que observo para saber si me mantengo en el campo de la **empatía**.

Anclar la experiencia

Mientras escucho, pongo atención a la situación que describen los clientes y, de forma breve, evoco alguna experiencia similar en mi propia vida. Esto me ayuda a comprenderlos "desde dentro." A menudo puedo relacionarme de primera mano con su aflicción, aunque siempre con la conciencia de que esa es *mi* vivencia y que es importante mantenerme centrada en la suya.

Culpa, vergüenza, arrepentimiento y remordimiento

Cuando los clientes expresan culpa, vergüenza, arrepentimiento o remordimiento por alguna acción, es clave reconocer *primero* las necesidades que no cubrieron, y después aquellas que intentaban satisfacer.

Por ejemplo: "Entiendo que te arrepientes de haberte emborrachado anoche porque valoras la moderación y el **autocuidado**. Y me imagino que estabas necesitando alivio y **relajación**. ¿Es así?"

Al intentar aliviar su culpa o vergüenza, podríamos apresurarnos a reconocer solo las necesidades que intentaban satisfacer. Sin embargo, si no reconocemos también el valor y la necesidad que fundamentan su sentimiento de culpa o vergüenza, pueden pensar que no entendemos sus valores y por lo tanto no somos compatibles como terapeutas.

Obstáculos de la empatía

Pensamientos e intervenciones clínicas

Ciertos pensamientos y acciones inherentes a la práctica terapéutica pueden alejarnos de la empatía mientras escuchamos.

- Evaluar el estado mental del cliente.
- Elaborar un diagnóstico.
- Pensar en la intervención apropiada.
- Formular preguntas más allá de las aclaratorias.
- Ofrecer conocimientos, educación o perspectiva.
- Cuestionar distorsiones cognitivas.

La cuestión es de *timing*, ¿estamos realmente escuchando empáticamente o haciendo otra cosa en paralelo? La atención consciente a nuestros pensamientos es fundamental.

Suelo preguntar periódicamente a los clientes si la terapia les está ayudando y, en caso afirmativo, qué es lo que más valoran. En más de 30 años de práctica, las respuestas más

frecuentes han sido: "sentirme escuchada", "tu empatía", "que me comprendes." Nunca nadie me ha dicho: "tus conocimientos", "lo que he aprendido", "tu perspectiva" o "tus consejos."

Las acciones antes mencionadas son importantes, pero no son lo esencial según lo expresan los propios clientes. Si la **empatía** es tan valiosa, quiero tener siempre claro cuándo la estoy ofreciendo y cuándo no.

Trastornos de personalidad

Diagnosticar a los clientes ya figura entre los pensamientos que bloquean la empatía, pero los trastornos de personalidad merecen mención especial. Por ejemplo, en lugar de recibir y conectar con una cliente que siente dolor, puedo pensar que se trata de "otra crisis de Trastorno Límite de la Personalidad." O bien, en vez de presenciar la necesidad de **reconocimiento** y de **ser visto** de un cliente, puedo interpretar sus palabras como una "típica expresión narcisista." Temo que, si vemos a los clientes bajo esta luz, no logren el progreso que podrían alcanzar. Lo que vemos es lo que propiciamos — si percibimos a un cliente como narcisista, nuestras interacciones probablemente reflejarán esa percepción, reforzando sin querer los mismos rasgos.

Agotamiento

La fatiga y el desgaste reducen nuestra capacidad para permanecer empáticamente presentes. Este es otro motivo de peso para practicar el **autocuidado**.

Análisis

Analizar mentalmente a nuestros clientes mientras hablan — vinculando lo que dicen con su relación con los padres o con experiencias pasadas, y atribuyendo significados teóricos propios — bloquea la empatía.

Oír crítica

Nos mantenemos presentes de forma empática incluso cuando somos blanco de crítica, culpa u otras formas de comunicación adversa. El principio es el mismo, **conexión** antes de responder o intervenir.

> CLIENTE: ¡Estás tratando de dañarme, igual que todos los demás! No, no voy a tomar la estúpida medicina. ¡Estás tratando de envenenarme!
>
> TERAPEUTA: Escucho que estás enojada porque no puedes confiar en mí ni en nadie más. Quieres sentirte segura, y por eso no tomarás la medicina. ¿Es así?
>
> CLIENTE: Sí, es así. Ustedes son malas personas. El otro día mandaron a la policía a mi casa. ¡Están tratando de matarme!
>
> TERAPEUTA: No puedes confiar en nadie en este centro. ¿Estás enojada porque no sientes que estás segura aquí?
>
> CLIENTE: No estoy segura aquí. Ustedes mandaron a la policía.
>
> TERAPEUTA: Me imagino que te asustó ver policías en tu casa.

CLIENTE: ¡Claro que me asustó!

TERAPEUTA: Da mucho miedo no sentirte segura en tu propio hogar.

CLIENTE: Ya me voy de aquí.

TERAPEUTA: ¿Puedo decir algo antes de que te vayas?

CLIENTE: ¿Qué?

TERAPEUTA: Puede ser difícil creerlo ahora, pero me importas. Pedí a la policía que verificara cómo estabas porque me preocupaba tu bienestar. No contestaste el teléfono en tres días y no sabía si estabas bien. ¿Cómo te sientes al oír esto?

CLIENTE: No te creo.

TERAPEUTA: ¿Está bien si mañana hablamos durante media hora para ver cómo vas?

CLIENTE: No sé.

TERAPEUTA: ¿Por qué no nos reunimos mañana a las 2:30 y conversamos un poco más? Quiero escuchar lo que tengas que decir. ¿Está bien para ti?

CLIENTE: OK.

Mantener la presencia empática puede ser relativamente fácil ante crítica y culpa cuando los clientes atraviesan un episodio psicótico; se vuelve más difícil cuando están estables y nos confrontan. Sin embargo, la tarea sigue siendo ***conexión*** *antes de intervención o explicación.* Esto también aplica a familiares, perder al familiar de una cliente suele implicar perder también a la cliente.

Distracciones

Cuando no logramos mantenernos presentes, enviamos la atención hacia nuestros pensamientos o necesidades internas.

> *"*No soporto oír que la niña llora amargamente cada mañana cuando su papá la deja en la guardería… ¿De dónde viene esto?… Ah, claro, es mi amor por los niños. No quiero que sufran. Quiero que estén contentos…<suspiro> Ahora puedo escuchar*."*

Intervención en crisis

La **empatía** es muy útil en situaciones de crisis, incluso ante violencia inminente que no puede prevenirse mediante fuerza protectora. Si una cliente está enojada y gritando, la **conexión** empática puede prevenir la violencia.

Ejemplo

> Me encontraba en mi oficina en el centro comunitario de salud mental donde trabajaba, cuando escuché a un hombre gritar, "¡Déjenme en paz!." Vociferaba groserías e insultos a

todo pulmón. Esperé un par de minutos pensando que se calmaría, pero siguió. Corrí hacia la oficina de donde provenían los gritos; una especialista en intervención en crisis vigilaba la puerta. "¿Puedo entrar?" pregunté. "No es necesario" respondió. "Ya hay un especialista en crisis adentro." Esperé unos minutos, pero los gritos continuaron. Volví a preguntar si me permitiría entrar, ya que conocía una forma de comunicación que podría ayudar. Finalmente, me dejó pasar.

En la oficina había un joven de aproximadamente 17 años, acompañado por un psiquiatra, su padre y una especialista en crisis. Me senté en el piso y le dije, "Me imagino que estás enojado porque quieres ser tratado con **respeto**. ¿Es así?"

El joven guardó silencio repentinamente. "Quieres desesperadamente **ser escuchado**, ¿sí?"

Más silencio.

Pedí a los demás que salieran de la oficina para poder conectar con él. La especialista en crisis manifestó preocupación por mi **seguridad**, pero todos accedieron. Tras varios intentos de conexión y un largo silencio, el joven respondió un par de veces con monosílabos. Le dije que me imaginaba que quería tomar sus propias decisiones, una forma coloquial de reconocer su necesidad de **autonomía**.

Al cabo de un rato le expresé, "me preocupa que, si continúas gritando, podrían llevarte por la fuerza al hospital. (Más tarde supe que eso era precisamente lo que el psiquiatra estaba considerando). Me da miedo, no quiero que pases por algo así. Me importas."

Me miró, y en sus ojos supe que habíamos conectado.

Pedí a la doctora y al padre que regresaran. La visita continuó sin más gritos. El padre llamó a la madre para que viniera al centro. Los vi caminar por el pasillo y salir juntos, el padre a un lado del joven y la madre al otro. Yo, con lágrimas en los ojos, estaba en **paz**.

Nótese que en esta situación yo:

- Entré a la escena con el corazón abierto y sin miedo.
- No intenté reducir la intensidad del cliente, sino comprenderlo.
- Reduje el diferencial de poder adulto/adolescente y terapeuta/cliente sentándome en el piso mientras él permanecía en la silla.
- Confié en el cliente y pedí estar a solas con él (asumiendo un riesgo, pero guiada por mi intuición).
- Traté de entender sus sentimientos y necesidades y los expresé de manera empática.

- Permití un largo silencio.
- Intervine solo después de que conectamos.
- Expresé mi preocupación de ser humano a ser humano, mostrándome vulnerable, le dije que me importaba y que temía por su bienestar.
- Confié en el poder de la **empatía** y la vulnerabilidad en una crisis.

Un riesgo de la empatía

En ocasiones, las personas interpretan que comprender empáticamente equivale a estar de acuerdo con ellas, lo cual no es cierto. Una cliente puede sentirse alentada a mantener un patrón dañino porque la terapeuta refleja comprensión de sus acciones.

Ejemplo

> Acepté solo por una vez, ver a un hombre de mi barrio que tenía conflictos con su esposa. Lo escuché empáticamente y le recomendé otra terapeuta. Más tarde, su esposa me contó que él usó nuestro encuentro para reforzar su postura, "Myra está de acuerdo conmigo, ¡Deberías escucharme!"

Aprendida la lección, ahora, cuando percibo un posible riesgo, también abogo por la otra persona. Si me encontrara nuevamente con aquel hombre, tras conectar empáticamente le diría, "Me gustaría que ahora viéramos las necesidades de Ernestina. Creo que, cuando alzas la voz para ser escuchado, ella puede asustarse, porque necesita **seguridad** y **respeto**. Propongo explorar estrategias que te permitan ser escuchado mientras la necesidad de **respeto** de Ernestina también quede cubierta."

Ejercicio para identificar sentimientos y necesidades

Para cada una de las siguientes expresiones, identifica sentimiento y dos necesidades universales, eligiendo entre esta lista: **paz, confianza, apoyo, seguridad, tranquilidad, belleza, duelo, colaboración, ayuda, significado, integridad, consideración, honestidad, empatía, cooperación, contacto físico, afecto, armonía, orden.**

1. Regreso del trabajo. Cocino, limpio, hago la tarea con los niños… ¡Aaaaah!
2. Hoy nos dijeron que habrá despidos el próximo mes.
3. Creo que mi novia me está siendo infiel.

Llévalo a tu práctica

- ◆ Durante una sesión, observa si piensas mientras el cliente habla. Si es así, nota tus pensamientos y déjalos ir.
- ◆ Si aún no lo haces, identifica y expresa las necesidades que escuchas en la situación. Hazlo en forma de pregunta para dar espacio a que los clientes corrijan o maticen tu comprensión.

Invitación a la reflexión

- ¿Cómo defines la empatía?
- ¿Qué elementos consideras necesarios para ella? (Por ejemplo, no juzgar).
- ¿Cómo podríamos profundizar nuestra presencia empática?

Ser testigos

Muchas veces los clientes enfrentan situaciones que carecen de **cuidado** y/o **justicia**. Ser un observador solidario — lo que llamo "ser testigo" — les comunica que no están solos, que son comprendidos y que el terapeuta ve con claridad su experiencia, y le importa.

El reto es ser testigo sin alimentar enojo, indignación o resentimiento. Si sentimos enojo, lo trabajamos primero hasta restaurar la calma y ecuanimidad. Solo entonces decimos, por ejemplo, "veo que las condiciones de trabajo en tu compañía no son humanas."

Evitamos decir *"*inhumanas*"*, pues, aunque suene parecido, suele evocar reacciones distintas: el primer enunciado puede conectar con el dolor; el segundo, con el enojo. Siempre expresamos el "sueño" aunque esté ausente, no la pesadilla.

Ser testigos requiere esperar a que los clientes terminen de expresarse; notamos un cambio orgánico, una liberación de tensión en su voz y cuerpo. También implica permanecer presentes cuando relatan su historia una y otra vez. Escucharlos plenamente favorece la sanación; este es un proceso gradual y puede durar mucho tiempo, dependiendo de factores como la severidad del trauma, el temperamento, los recursos internos y los sistemas de apoyo.

Autenticidad

Este término es equivalente a lo que Rogers llama *congruencia*: actuar y hablar en armonía con lo que pensamos y sentimos. Ser auténticos en terapia significa ser profundamente nosotros mismos, pero con discernimiento — nuestras palabras están guiadas por valores y ética, siempre al servicio de los clientes, no en aras de nuestra **autoexpresión**.

La **autenticidad** también exige **honestidad** con nosotros mismos. Si una cliente nos cae mal, o sentimos enojo, miedo o aversión, es importante admitirlo internamente. Reprimir emociones puede llevarnos a actuar de forma inconsciente y causar daño. Ante esto, recomiendo practicar la **autoempatía**, reconocer nuestras necesidades insatisfechas y pedir asesoría a colegas que nos ayuden a restaurar la **aceptación** incondicional.

Una advertencia: cuando trabajaba en un centro comunitario, pedí asesoramiento sobre un cliente hacia el que tenía un juicio. Mi supervisora se unió a mi juicio, lo cual no me ayudó. Por eso sugiero acudir a colegas que nos ayuden a transformar esos pensamientos y emociones no terapéuticas.

Calidez

La **calidez** alude al afecto tácito que transmitimos a los clientes a través de la mirada, la sonrisa y el tono de voz. Es una expresión natural de **aceptación** en especial, de la **aceptación** incondicional que constituye la base de la **seguridad** emocional.

Para que los clientes puedan ir más allá de sus estrategias habituales de supervivencia emocional y considerar nuevas posibilidades, necesitan sentirse suficientemente seguros. La **calidez** les comunica, "Estás seguro en nuestra relación." Ellos captan nuestro tono emocional y perciben tanto la presencia como la ausencia de **calidez**.

La calidez no solo puede incrementar la satisfacción de los clientes, sino también fortalecer la alianza terapéutica. Una vía para cultivarla es tratarnos a nosotros mismos con **afecto**. Descubrí esto cuando, en un período de conflicto con una supervisora en un centro comunitario de salud mental, sentía dolor cada mañana de camino al trabajo. Para fortalecerme, me brindaba afecto conscientemente, acariciaba mis mejillas con la palma de la mano y me reconfortaba con palabras tranquilizadoras y amorosas. Para mi sorpresa, cada vez que practicaba este gesto, trataba a mis compañeros de trabajo con mayor **calidez** y **afecto**.

Cuidado

Importar

El **cuidado** es la expresión de nuestra genuina preocupación e interés por los clientes. Es terapéutico porque les transmite que ellos y sus necesidades nos importan. Gran parte del sufrimiento humano no se debe únicamente a que ciertas necesidades no estén satisfechas, sino a que se traten — por uno mismo o por otros — como si no importaran.

A la inversa, tratar las necesidades como significativas ya es, en sí mismo, una forma de nutrición emocional, independientemente de que lleguen o no a satisfacerse. Cuando mostramos **cuidado** hacia las personas y hacia sus necesidades, ellas internalizan la idea de que importan. Este reconocimiento es un prerrequisito para que puedan cuidarse a sí mismas y construir vidas plenas.

Confianza

El **cuidado** fomenta la confianza. Cuando los clientes perciben que nos importan, confían en que nuestras acciones durante la terapia toman en cuenta su bienestar.

Involucramiento

Saber que lo que hacen o dejan de hacer los clientes es importante para nosotros, aumenta la probabilidad de que se involucren en el proceso terapéutico lo que se refleja en mejores resultados.

Expresión

No expresamos nuestro **cuidado** para que se note, sino que fluye de forma natural en nuestras acciones. Una exclamación genuina como ¡oh! al escuchar algo doloroso, devolver una llamada el mismo día, o interesarnos por su recuperación después de una cirugía, son formas de expresar **cuidado**.

Compasión

Distingo entre **cuidado** y compasión. Entiendo la compasión como sentir dolor ante el sufrimiento humano y desear aliviarlo. Escuchar con el corazón abierto nos afecta, pero en sesión no es útil mostrar desbordadamente ese dolor porque podría asustar a los clientes y limitar su **libertad de expresión**. Un cliente me dijo: "Cuando le conté mi historia a una terapeuta anterior, se le llenaron los ojos de lágrimas. Pensé, ¡oh, no, debo de estar muy amolado! y me dieron ganas de preguntarle, ¿te encuentras bien?"

Si en una sesión sentimos dolor, lo reconocemos internamente, lo dejamos ir y volvemos a la empatía. Conectamos con nuestra tristeza fuera de sesión. Aun así, cultivamos la compasión como cualidad esencial y parte de nuestro desarrollo profesional.

Respeto

Defino el **respeto** como tratar a los demás con cortesía, **consideración** y **atención**.

Puntualidad

Implica iniciar las sesiones a la hora acordada y, si excepcionalmente llegamos tarde, pedir disculpas y explicar el motivo.

Confidencialidad

Protegemos la información privada de los clientes conforme a principios éticos y mandatos legales. Esto, aunque básico, no siempre se respeta. He sabido de terapeutas que comentan — aunque sea de forma anónima — situaciones de sus clientes con parejas o amistades. Esto vulnera la privacidad y falta a la confianza depositada en nosotros. Si necesitamos apoyo o desahogo, recurrimos a colegas formados, conscientes de la importancia de la confidencialidad y libres de juicios o bromas sobre las personas que atendemos.

Apariencia

Sin importar cómo se vistan nuestros clientes, acudimos con vestimenta profesional. Al trabajar con personas marginadas o con enfermedades mentales, procuro vestirme como lo haría ante clientes con alto nivel educativo o en posiciones de poder, sin caer en una excesiva formalidad de vestimenta con estos últimos.

Clientes de bajos ingresos

En centros que ofrecen terapia gratuita o de bajo costo, he visto cómo el **respeto** se erosiona. Estas personas, con recursos limitados para buscar apoyo en otro lugar, toleran el mal trato porque tienen pocas alternativas de atención.

Clientes por mandato

Quienes son remitidos por agencias gubernamentales — por conducir bajo los efectos de sustancias, agredir a su pareja o abusar de menores — a veces reciben un trato punitivo por parte de terapeutas que adoptan el rol de "policías." El **respeto** tiende a disminuir cuando se trata de este perfil. Es importante que el respeto no disminuya bajo ninguna circunstancia.

Padecimientos y otros temas

Queremos proteger la dignidad del cliente y no confundir su identidad con su diagnóstico o situación. Decimos “Ernesto tiene TDAH (Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad)” en lugar de “Ernesto es TDAH.” Lo mismo con su seguro, “Patricia tiene Asistencia Pública” o “su seguro es de Asistencia Pública”, en vez de “Patricia es Asistencia Pública.” Este cuidado verbal nos recuerda lo esencial: los clientes son, antes que nada, personas.

Honestidad vulnerable

En la CNV definimos la honestidad como ofrecer una observación no interpretativa, revelar nuestros sentimientos y necesidades de manera vulnerable — sin criticar ni culpar — y pedir lo que queremos sin exigir. (Capítulo 5).

Es fundamental expresarnos con franqueza cuando tenemos alguna inquietud relacionada con los clientes, especialmente si algo que hacen nos molesta. Si no lo abordamos, corremos el riesgo de acumular resentimiento, dificultar la **aceptación incondicional** y dañar la relación terapéutica.

Abordar situaciones sensibles

El formato de expresión honesta de la CNV nos ayuda a abordar asuntos delicados sin un rastro de crítica, protegiendo así la **seguridad** emocional del cliente.

En una agencia donde trabajé, una terapeuta se sentía frustrada porque, al final de las sesiones, su cliente seguía hablando diez minutos o más. Ella había expresado su deseo de terminar a tiempo, pero la cliente no la escuchaba. Conociendo su sensibilidad y cuidado, entendí que no quería forzar la situación.

En casos como este, reunir en una sola comunicación la observación, el sentimiento, la necesidad y la petición, facilita tratar temas sensibles sin juicios, sin coerción y sin dinámicas de poder.

> “Mireya, quisiera hablar sobre la hora de terminar las sesiones. En las dos últimas, continuaste hablando unos diez minutos después de las 7:00. Me siento preocupada porque necesito **espacio** y **descanso** entre sesiones; me gusta tomar un respiro y hacer algunas cosas antes de la siguiente sesión. ¿Cómo sería para ti si te avisara cuando nos queden diez minutos para que puedas cerrar el tema y terminar a las 7:00? ¿Crees que esto ayudaría?”

La terapeuta se hizo vulnerable al compartir sus sentimientos y necesidades. En lugar de “poner límites”, apeló al **cuidado** de su cliente, de ser humano a ser humano.

Reducir el diferencial de poder

Al expresar nuestros propios sentimientos y necesidades, ya no es solo la cliente quien se muestra vulnerable, nosotros también lo hacemos.

Aclarar nuestro propósito

Cerrar con una petición y mostrar cómo nos afecta la situación deja claro que buscamos una solución, no inducir culpa o vergüenza.

La humanidad de la terapeuta

Algunos enfoques recomiendan establecer una barrera entre terapeuta y cliente. Esto impide que los clientes experimenten la humanidad de la terapeuta. La honestidad vulnerable ofrece un modelo donde podemos mostrarnos humanos y, a la vez, cuidar la separación de roles.

También podemos — cuando sea oportuno — compartir algo personal que ayude al cliente a no sentirse solo en sus dificultades, a reconocer que tenemos limitaciones o a inspirarse en cómo enfrentamos ciertos retos. Esta conexión genuina, de persona a persona, puede aportar a la sanación de una manera que sería más difícil sin ella.

Ejercicio

Imagina que estas situaciones se aplican a ti. ¿Cómo abordarías al cliente mostrándote vulnerable?

- No paga al finalizar la sesión, aunque se lo has recordado dos veces.
- Cancela por tercera vez consecutiva el mismo día de la cita.

Llévalo a tu práctica

Cuando hagas una petición, empieza por nombrar tus necesidades. En terapia familiar o de pareja, podemos compartir con los clientes esta manera de expresarse con honestidad sin criticar ni culpar, aumentando así la **seguridad** y el **respeto** en las relaciones primarias.

Invitación a la reflexión

- ¿Crees que el formato CNV de expresión honesta podría beneficiar tu práctica?
- En caso afirmativo, ¿de qué manera?

Paradigma de equipo

Este paradigma invita a relacionarnos con los clientes de manera colaborativa — terapeuta y cliente forman un equipo de dos. La no directividad es su elemento central.

Agradezco a Carl Rogers haber introducido la no directividad a la psicoterapia; me beneficié enormemente de ella gracias a que mi propia terapeuta la sostiene con rigor. Cuando comenzamos a trabajar juntas, yo arrastraba un legado de trauma emocional y muchas dudas sobre mí misma. Su respeto por mi **autonomía** fue profundamente empoderador, hasta el punto de permitirme tomar las riendas de mi vida con decisión. Aprendí a escuchar mi intuición y a confiar en mí. Ahora, si cometo un error, confío en que podré corregirlo.

La psicóloga Marge Witty llama a esto “la paradoja del empoderamiento a través de la no directividad.” Barbara Temaner Brodley la describe como:

> .”..una actitud en la que uno no intenta administrar los asuntos de otros, ni ofrecer guía, ni dirigir, regular, mandar, ni controlar. No es paternalista, es antiautoritaria; reivindica el

> respeto, la confianza, los valores igualitarios y democráticos, y el valor de la libertad entendida, en términos de Stuart Mill (1859), como buscar nuestro propio bien a nuestra manera, siempre que no privemos a otros del suyo ni les impidamos obtenerlo" (Practicing Client-Centered Therapy, p. 48).

Respetar el significado del cliente

Practicar la no directividad implica comprender desde su propia perspectiva, sin añadir significados ajenos. El cliente es la máxima autoridad en su experiencia interna.

Pedir permiso

En ocasiones ofrecemos un punto de vista o psicoeducación, pero siempre pidiendo permiso y en tono de **colaboración**, no desde un papel de terapeuta impartiendo conocimiento y sabiduría desde arriba. "Tengo algunas ideas, ¿quieres escucharlas?" Si no pedimos permiso explícito, podemos enmarcar nuestra aportación como algo tentativo.

Responder preguntas

La no directividad incluye contestar las preguntas de los clientes, evitando devolvérselas de forma mecánica, como es tan común. "¿Qué es lo que *tú* crees que deberías hacer?" En el modelo colaborativo respondemos con cuidado, "Lo que yo haría en esa situación es…" Cuando se trata de asuntos delicados "¿Crees que debería casarme?" añadimos, "Esta es mi perspectiva, pero no quiero influir en tu decisión. Te sugiero hablar con personas de confianza y puedo ayudarte a conectar con tu intuición." Así, la no directividad refuerza su **autonomía**, aumenta su confianza y los alienta a tomar las riendas de su vida.

En la siguiente tabla comparo el paradigma de autoridad con el paradigma de equipo de la TE. Aunque presento las actitudes por separado para mayor claridad, las concibo como un continuo en el que la mayoría de nosotros avanza y retrocede. Este entendimiento me permite verme con **honestidad** y compasión. Mi objetivo es incorporar cada vez más las actitudes del paradigma de equipo, al mismo tiempo que abrazo mi humanidad cuando no lo consigo.

PARADIGMA DE AUTORIDAD	PARADIGMA DE EQUIPO
Terapeuta como la autoridad Se perciben a sí mismos como la figura de autoridad en la relación. Señales de esta diferencia de estatus incluyen: esperar que los clientes les hablen de usted y se dirijan por su título; usar una silla más grande que la de los clientes o reunirse detrás de un escritorio. Comparten conocimientos desde su rol de expertos y con un enfoque educativo. Si un cliente pasa	**Terapeuta como miembro del equipo** Se ven a sí mismos como parte de un equipo de dos. Señales de igualdad de estatus incluyen: invitar a los clientes a tutearlos y llamarlos por su nombre, si un cliente prefiere el trato de usted, la terapeuta hace lo mismo, siempre tutean a niños y adolescentes, usan sillas iguales, comparten conocimientos en espíritu de

tiempo sin agendar cita, lo llaman para sugerirle hacerlo "por su bien." Su objetivo final es ayudar a los clientes a florecer.	colaboración. Si un cliente no agenda por un tiempo, respetan su **autonomía**. Si les preocupa su bienestar, lo llaman expresando sus propias necesidades. Su objetivo es ayudarles a florecer.
Objetivo primario: Educación Enseñarles a los clientes una forma de pensar y un conjunto de habilidades para mejorar su salud mental y alcanzar sus metas, a través de la psicoeducación. Ante un problema, se enfocan en resolverlo eficazmente. Las sesiones se centran en los problemas. Si los clientes se desvían de los objetivos, los terapeutas los redirigen.	**Objetivo primario: Atmósfera terapéutica** Encarnar las actitudes terapéuticas y crear un clima que favorezca la autoconexión, el proceso experiencial, la sanación y el bienestar. La educación es contextual y no asumida *a priori.* Ante un problema, primero escuchan empáticamente antes de explorar soluciones. Las sesiones se centran en la experiencia. Si los clientes se desvían de los objetivos, los terapeutas los siguen.
Evaluaciones moralistas Califican las acciones de sus clientes como correctas o incorrectas. Ej. Si una cliente tiene relación extramarital lo ven como algo "incorrecto."	**Evaluaciones basadas en necesidades** Piensan en términos de valores o necesidades. Ej. Califican una relación extramarital como falta de **honestidad** y **respeto** hacia la pareja.
Lente patológico Ven a las personas como pacientes. Los síntomas son evidencia de enfermedad a tratar; el comportamiento inexperto, una deficiencia psicológica o de carácter.	**Lente de necesidades insatisfechas** Ven a las personas como clientes. Los síntomas indican necesidades no cubiertas; el comportamiento inexperto, una falta de entendimiento.
Auto juicio	**Autoempatía**

Ante sus errores, se juzgan severamente, con culpa y vergüenza, centrándose en el fallo. Buscan formas de reparar e impedir que se repita.	Ante sus errores, exploran los sentimientos y necesidades detrás de sus acciones, lamentan el error y buscan evitar su repetición y restaurar la **integridad**
Esperar obediencia Al hacer recomendaciones, esperan que los clientes las sigan. Si no, pueden irritarse.	**Respetar la autonomía** Asumen que la decisión final es del cliente y apoyan su **autonomía**.
Exigir Solicitan acciones en forma de mandato amable: “Por favor, si vas a faltar, llámame 24 h antes para planificar mi día.”	**Hacer peticiones** Formulan solicitudes abiertas: “¿Estarías dispuesto a llamarme 24 h antes si vas a faltar? Me ayudaría a planificar mi día.”
Consecuencias Aplican protocolos punitivos ante acciones de los clientes que les afectan. Ej. cobrar una tarifa por no cancelar con antelación.	**Cuidado propio** Cuando los clientes actúan de manera que les afectan negativamente, abordan el impacto en términos de necesidades no satisfechas. Ej. Faltando a sesiones sin cancelar con anticipación, hablan con ellos al respecto en términos de sus necesidades insatisfechas de **consideración** y **sustentabilidad**. Solo hay protocolos rígidos para las medidas que hay que tomar cuando se trata de situaciones de **seguridad**.
Tener la razón Asumen que su percepción es precisa y que sus sugerencias son óptimas. Si el cliente discrepa, refutan sin reconocer que es su opinión.	**Ser falibles** Reconocen que su perspectiva puede no ser exacta ni definitiva, y que sus sugerencias pueden no ser óptimas. Si el cliente discrepa, la terapeuta

reconoce que solo es su opinión.

Claro que a veces actuamos desde el paradigma de autoridad. Por ejemplo, cuando un cliente mío fue violento con su familia, lo hospitalicé contra su voluntad más de una vez. En casos así, actuamos con firmeza para proteger la **seguridad**, procurando hacerlo de forma prudente y compasiva.

Resumen

Las actitudes que guían la relación con los clientes en la TE incluyen:

- **Aceptación incondicional** — Acoger a los clientes por quienes son, sin condiciones de "mérito", y abordar temas que nos conciernen sin juzgar.
- **Empatía** — Comprenderles desde su punto de vista, incluyendo sentimientos, necesidades, significados y deseos.
- **Evitar obstáculos para la empatía** — No hacer evaluaciones, diagnósticos o intervenciones prematuras mientras escuchamos.
- **Atestiguar** — Ser observadores solidarios de las injusticias que viven, sin perder el equilibrio emocional.
- **Autenticidad** — Hablar y actuar en coherencia con lo que pensamos y sentimos.
- **Calidez** — Afecto tácito transmitido por nuestra presencia y lenguaje corporal.
- **Cuidado** — Mostrar interés y preocupación genuina por ellos.
- **Respeto** — Trato cortés, considerado y atento en todos los aspectos, desde la puntualidad y la confidencialidad hasta la equidad en el trato.
- **Honestidad vulnerable** — Expresar observaciones, sentimientos y necesidades con franqueza, y hacer peticiones concretas sin exigir.
- **Paradigma de equipo** — Relación colaborativa en la que respetamos sus significados, pedimos permiso antes de ofrecer nuestra perspectiva, respondemos directamente a sus preguntas y apoyamos su libertad de elección.