

# "PEER COUNSELLING": ORIENTACIÓN Y CONSEJO A SEMEJANTES

**Bill & Vicki Bruckner**



(Documento traducido al español por Asoc. I.E.S.  
como parte de los materiales didácticos incluidos en el Proyecto FASI,  
Iniciativa Empleo-Horizon, 1997-1999)

# **"PEER COUNSELLING": ORIENTACIÓN Y CONSEJO A SEMEJANTES**

## **¿QUÉ ES LA ORIENTACION A SEMEJANTES?**

La “Orientación por Semejantes” es el uso de las técnicas de escucha y de resolución de problemas para ayudar a las personas “semejantes”, que en este contexto se entiende que son los que tienen en común ciertas experiencias de la vida.

Hay muchas formas de ser un “semejante”. Por ejemplo, dos personas del mismo sexo son semejantes, dos estudiantes son semejantes, las parejas con niños son semejantes. Las personas discapacitadas también son semejantes. En este cursillo, una persona discapacitada actúa como orientador para otra persona discapacitada.

El principio fundamental de la Orientación a Semejantes es que la mayoría de las personas tienen la capacidad de resolver los problemas de la vida cotidiana si reciben la oportunidad de hacerlo. El papel del orientador no es resolver los problemas de otra persona, sino ayudar a esa persona a encontrar sus propias soluciones. Los orientadores no dicen a los demás lo que deberían hacer; ni dan consejos.

En cambio, un orientador “semejante” ayuda a la persona a descubrir unas soluciones simplemente escuchando, compartiendo experiencias, investigando las opciones, y ofreciendo apoyo.

## **ORIENTACION A SEMEJANTES Y EL MOVIMIENTO DE LA VIDA INDEPENDIENTE**

La “Orientación por Semejantes” empieza con una serie de técnicas de escucha y diálogo que se desarrollaron a principios de los años setenta. Estas técnicas fueron enseñadas por primera vez en las universidades estadounidenses. A los alumnos se les enseñó como ser “orientador de semejantes” para que pudieran ofrecer apoyo a otros alumnos que estaban sufriendo de estrés debido a las presiones asociadas con los estudios y vivir fuera de casa. La “Orientación por Semejantes” se basó en parte en la teoría de la “Terapia Centrada en el Cliente” que desarrolló Carl Rogers en los años sesenta. Los conceptos asociados con la Orientación a Semejantes fueron adoptados más tarde por los Movimientos de los Derechos de los homosexuales y de las mujeres en Estados Unidos. Las personas discapacitadas también se familiarizaron con la Orientación a Semejantes y empezaron a usarlo cuando se hablaban y escuchaban.

Las personas discapacitadas utilizaron la Orientación a Semejantes para aprender más sobre las discapacidades de cada uno. Así, evitaron ser opresivos el uno con el otro por la ignorancia de las necesidades de los demás. Cuando hablaban en grupo, la gente discapacitada también utilizó la Orientación a Semejantes para identificar las fuentes de opresión social y política, la discriminación y la intolerancia.

A medida que crecía el movimiento político para la vida independiente, las personas discapacitadas usaban la Orientación a Semejantes para identificar y desarrollar estrategias

para fomentar sus objetivos de igualdad, libertad y autodeterminación.

La determinación y la autoestima iban aumentando a medida que la gente se hablaban y se escuchaban, y se encontraban más fuertes. Utilizaban esta fuerza para ejercer presión, para pedir más oportunidades, decidir dónde deseaban vivir, a quién querían para asistirles, y cómo querían buscar una educación o un empleo. A través de estos esfuerzos, personas discapacitadas fundaron los primeros Centros para la Vida Independiente para personas con discapacidad de los Estados Unidos. Los Centros ofrecían la Orientación a Semejantes como un medio importante para que las personas discapacitadas se ayudaran ganando autoestima y fuerzas para alcanzar los objetivos que querían cumplir, y para desarrollar estrategias que se cumplieran. Por lo tanto, la Orientación a Semejantes llegó a ser una parte integral en la lucha para la autodeterminación, acceso e igualdad de oportunidades.

## **LOS PRINCIPIOS DE LA ORIENTACIÓN A SEMEJANTES**

La Orientación a Semejantes es distinta a una conversación corriente. Para ilustrar esta idea con un ejemplo, supongamos una conversación típica de una persona que habla sobre un tema específico, tal que la película que vió ayer. En mitad de la conversación, el oyente podría interrumpir y decir, “¡Ah, sí, yo también vi esa película! ¿No es genial el protagonista? ¡He visto cada película suya!” Cuando esto ocurre, la primera persona no tiene la oportunidad de completar sus pensamientos.

En cambio, la Orientación a Semejantes es una forma de conversar y escuchar que permite al locutor hablar y al oyente escuchar de verdad. Se basa en cinco principios claros:

**No juzgar a la persona que habla.**

La persona que habla no eres tú. Es importante intentar que tus propios valores y opiniones no se entremetan cuando escuchas a otra persona.

**Tener empatía.**

Intentar ver el problema desde el punto de vista de la persona que habla contigo. Procurar comprender los sentimientos del locutor.

**No dar consejos personales.**

Dar consejo no es lo mismo que dar información. Dar información es una parte importante de la Orientación a Semejantes. Por ejemplo, el locutor puede preguntarte cómo conseguir asistencia personal, sobre cómo un centro ayuda a la hora de encontrar un ayudante personal. En esta situación puedes explicar el proceso de cómo encontrar un asistente. Sin embargo, proporcionar esta explicación es muy distinta a decir: “Creo que necesitas un ayudante personal y te sugiero que llames a nuestro centro para conseguir uno”.

### **No interpretar.**

Por lo general, el locutor está interesado en expresar y clarificar sus pensamientos y sentimientos. No está interesado en escuchar las explicaciones que tú podrías tener la tentación de darle sobre los motivos que tiene su comportamiento. Como oyente, se debe procurar aceptar las explicaciones propias del locutor para sus sentimientos y acciones.

### **No responsabilizarse de los problemas del locutor.**

Tu trabajo no es solucionar el problema del locutor sino ayudarlo a encontrar una solución por sí solo. Deberías poder dar apoyo durante este proceso. A menudo podrás ver que el problema no es único. Puede que muchas personas discapacitadas compartan el mismo problema, y podría ser la consecuencia de la opresión y discriminación social. A veces estas conexiones políticas se vuelven más claras a medida que habláis y escucháis. Nosotros reconocemos que muchos de los problemas a los que nos enfrentamos como individuos son el resultado de la discriminación contra las personas discapacitadas que experimentamos como colectivo. Reconocemos que muchas veces la solución al “problema de una persona” implica un cambio en la actitud social y en las políticas de los gobiernos y instituciones.

## **LAS SEIS HABILIDADES DE LA ORIENTACIÓN A SEMEJANTES.**

La Orientación a Semejantes es “el arte de escuchar”. Ser un buen oyente constituye por lo menos un 50% de la orientación.

El oyente utiliza seis técnicas para permitir y animar al locutor a que hable.

### **HABILIDAD UNO: PRESTAR ATENCIÓN.**

Es muy importante que el oyente preste mucha atención a lo que dice el locutor. Es importante que el “orientador” demuestre al locutor que le está prestando atención. Una forma de mostrarlo es con el lenguaje del cuerpo. Estos signos no verbales incluyen la postura del cuerpo, expresiones faciales y mirar a los ojos.

- La postura del cuerpo: el oyente debe estar cómodo y relajado. El “orientador” también debe mantener la distancia adecuada del locutor –no tan cerca para considerarse como una intrusión ni tan lejos como para sentirse distante o alejado.
- Expresión facial: el oyente debe mantener una expresión facial natural. Si alguien te está hablando de algo que le hace sentir feliz o emocionado, con toda probabilidad tu también te sentirás emocionado, de la misma manera que mostrarás tristeza si el locutor te está contando una experiencia dolorosa o difícil.



- Mirar a los ojos: mira a la otra persona pero no fijamente. Mirarle a los ojos comunica interés. Es como decir: “estoy contigo”. Sin embargo, los orientadores que tienen problemas de visión también pueden mostrar que están escuchando aunque sea de una forma no visual.

La segunda forma en que el “orientador” evidencia que está prestando atención es con palabras que animen al locutor.

Por ultimo, es muy importante procurar no interrumpir al locutor. El orientador también debe evitar cambiar de tema.

Deja que el locutor sea quien dicte la dirección de la conversación.

## **HABILIDAD DOS: CÓMO EL ORIENTADOR UTILIZA LAS PREGUNTAS.**

El orientador utiliza preguntas para obtener información y para animar al locutor a decir más sobre una situación. Las preguntas cerradas se usan para obtener información.

Algunos ejemplos de preguntas cerradas pueden ser como las siguientes: “¿cuánto tiempo llevas en tu empleo actual?”; “¿trabajabas antes?”; “¿cuántos años tiene tu hija?”. Estas preguntas requieren una respuesta simple: “sí”, “no”, o unas pocas palabras. Las preguntas abiertas se usan con el fin de explorar. Animar al locutor a decir algo más sobre un tema, a clarificar lo que dijeron, o para centrarse

en los sentimientos. Algunos ejemplos de preguntas abiertas son: “¿cómo te encuentras en tu trabajo?”; “¿de qué te gustaría hablar hoy?”; “¿quieres decir algo más sobre la relación que tienes con tu asistente personal?”. “¿cómo te sientes respecto a eso?”; “¿qué te gustaría cambiar?”.

No se deben hacer preguntas para satisfacer la curiosidad del orientador. Debes hacer preguntas con moderación y dejar al locutor algún tiempo antes de contestar.

Recordar que se hacen las preguntas para mejorar el descubrimiento y la exploración propia del locutor.

## **HABILIDAD TRES: PARAFRASEAR**

Una “paráfrasis” es una declaración corta que refleja la esencia de lo que dijo el locutor. Es concisa y transmite el mismo significado, pero suele emplear palabras distintas. Esta es tentativa, así que si tu paráfrasis no es exacta, el locutor no se sentirá incomodo a la hora de corregirte.

Los orientadores de la Orientación a Semejantes utilizan paráfrasis por tres razones:

1. Es otra forma de demostrar que estas escuchando y que comprendes lo que ha dicho.
2. Es una forma de asegurar que oíste correctamente lo que dijo. Si no oíste correctamente, le da al locutor una oportunidad de corregirte.
3. Le da al locutor la oportunidad de escuchar lo que acaba de decir. Oír una paráfrasis exacta ayuda al

locutor a clarificar para sí lo que piensa y siente. Puede aportar conocimientos y nuevas perspectivas.

Recuerda: una paráfrasis es un breve recordatorio de lo que se dijo, omite los detalles, y es tentativa.

Cuando se usa la paráfrasis, empezar con una frase como “lo que yo te oí decir es...”, “a ver si lo he entendido bien....”, o “¿te oí correctamente?”.

## **HABILIDAD CUATRO. TRABAJAR CON LOS SENTIMIENTOS.**

Dejar que el locutor explore sus sentimientos es una parte imprescindible de la Orientación a Semejantes. Con cierta frecuencia una persona no puede acercarse a la solución de un problema hasta que se expresen y afloren las emociones que este problema causa. Sabemos que es difícil para muchas personas reconocer sus propios sentimientos o expresarlos abiertamente. Es muy importante que los orientadores perciban los comentarios verbales tanto como las expresiones no verbales. A veces puedes ser consciente de estos sentimientos debido a la expresión del rostro del locutor, su postura, el tono de voz o las afirmaciones breves y indirectas que hace.

Hay tres pasos fundamentales a la hora de trabajar con los sentimientos:

Ayudar al locutor a identificar sus sentimientos:

- a) Hacer “preguntas abiertas”. Por ejemplo, “Y eso, ¿cómo te hace sentir?”
- b) Parafrasear sentimientos expresados. Por ejemplo: “Parece que estás verdaderamente triste por lo que paso con tu trabajo” o “Parece que estás muy dolido por lo que dijo tu vecino. ¿Es cierto?”
- c) Reflejar los sentimientos. Por ejemplo, cuando el locutor parece triste, muestra sentimiento de tristeza en tu propia cara. A menudo lo harás de forma natural y espontánea.

También es posible comentar sobre el lenguaje corporal del locutor. Podrías decir, por ejemplo, “Veo que estas algo tenso. ¿Cómo te encuentras?”

Ayudar al locutor explorar y clarificar sus sentimientos. Hacer unas preguntas abiertas sobre cuándo surgen los sentimientos y cómo afectan a los pensamientos y comportamiento del locutor. ¿Son un problema para el locutor, o son una fuente de fuerza y poder? ¿Qué desea hacer el locutor cuando experimenta estos sentimientos, en el caso de que quiera hacer algo? ¿Influyen estos sentimientos en las relaciones con los demás o en los objetivos a corto plazo del locutor?

Proporcionar apoyo emocional. Estar dispuesto a sentarse con una persona cuando está expresando sus sentimientos. Permite que el locutor sepa que sus sentimientos son “comprensibles”. A menudo, esta persona solamente querrá ser “escuchada” y no “juzgada”.

Debes estar dispuesto a sentarte y ser paciente con los periodos de silencio, las lágrimas y la ira.

Demuestra con tu expresión facial y tu lenguaje corporal que sigues lo que está diciendo y que sientes empatía.

Si has experimentado una situación similar a la que el locutor describe y has tenido sentimientos similares durante esta situación, puede ser útil hacer un breve comentario sobre tus propias experiencias y sentimientos, simplemente para que el locutor sepa que no está sólo. Sin embargo, ¡no hagas demasiado hincapié en tus experiencias! Con decir, “Yo también pasé por eso” normalmente es suficiente para este fin. Por supuesto, en ciertas ocasiones el locutor puede exhibir un comportamiento excesivamente inusual o sacar unos sentimientos muy inesperados. Si te encuentras en una situación incómoda, explica que no puedes seguir hasta que este comportamiento cambie. Si se considera necesario, puedes dirigir al locutor a otra persona.

## **HABILIDAD CINCO: RESUMIR**

Un resumen es una combinación de una o más paráfrasis. Se refiere a lo que dijo el locutor y a los sentimientos expresados.

Une contenido y sentimiento. Captura la esencia de lo que se ha dicho; pone perspectiva a las cosas; identifica las tendencias y los temas importantes que expresó el locutor. Un resumen también puede identificar posibles conflictos y decisiones que se han tomado. Igual que con la paráfrasis, un resumen puede alterar o distorsionar lo que se dijo. Por lo

tanto, hay que comprobar siempre con el locutor para confirmar que no se ha añadido o se ha omitido lo que esa persona dijo. Ser tentativa y breve. Terminar el resumen con una pregunta tal como, “¿Es correcto?”.

A menudo, se hace un resumen al final de una reunión de orientación. Puede proporcionar al locutor una imagen clara de todo el encuentro. Le puede ayudar a ver donde ha estado y hacia donde va. Además, puede ayudar al locutor a decidir si quiere reunirse de nuevo con el orientador.

## **HABILIDAD SEIS: SOLUCIONAR PROBLEMAS**

La Orientación a Semejantes se puede utilizar para ayudar a una persona discapacitada a solucionar sus propios problemas. El orientador hace preguntas para ayudar al locutor a clarificar qué acciones, si se da el caso, desea tomar para solucionar el problema y los pasos necesarios para tomarlas. Solucionar los problemas y tomar decisiones implica siete pasos.

- Definir el problema.

Ayudar al locutor a definir el problema. ¿Sobre qué problema quiere enfocar primariamente la atención? ¿Cuáles son las características más importantes de este problema? ¿Cuándo ocurre, y con quién? Estas son preguntas que ayudarán al locutor a mirar al fondo de todos los aspectos del problema y especificar cómo afecta a su vida.

- Identificar alternativas posibles que existen para solucionar el problema.

¿Qué opciones se le han ocurrido al locutor para solucionar el problema? , ¿cuáles de estas ya ha probado?, ¿qué otras opciones se le ocurren al locutor mientras habla con el oyente?, ¿qué información puedes aportar tú, como oyente? ¿Aumenta esta información las posibles alternativas?

- Identificar los valores importantes para el locutor.

A veces, las alternativas disponibles para el locutor están limitadas debido a valores personales que no quiere violar. Por ejemplo, un locutor que esta muy unido a su familia podría querer a un miembro de su familia como su asistente personal, en vez de contratar a alguien a quien no conoce.

Es muy importante que el oyente respete los valores que son importantes para el locutor. Incluso si no compartes esos valores, es importante reconocer que tienen una gran influencia en la vida del locutor y así en las decisiones que toma.

- Evaluar los posibles resultados de cada alternativa.

Como oyente, puedes asistir al locutor haciendo preguntas abiertas sobre cuáles serán las consecuencias de adoptar una alternativa específica. Por ejemplo, el locutor podría desear pedir un cambio en su horario laboral, pero a la vez temer que tal petición pudiera provocar el enfado de su supervisor. El oyente puede hacer preguntas abiertas como “¿Cómo crees que podrías soportar su enfado?”, o “¿Qué

harías si tu supervisor se enfadara?” para ayudar al locutor a prepararse para la situación y planear qué hará.

Estas preguntas abiertas lanzan un mensaje poderoso: el mensaje de que es capaz de manejar la situación si piensa en las alternativas y planea sus acciones. El mensaje de que uno puede autocapacitarse, es uno de los aspectos políticos más importantes de la Orientación a Semejantes.

- Decidir poner en práctica la alternativa planeada.

Es frecuente que, al discutir todas las alternativas posibles, el locutor encuentre una que es la más deseable. En este caso, elegir qué alternativa para poner en práctica es fácil. Otras veces, es más difícil para el locutor elegir. El oyente puede ayudar resumiendo toda la información disponible para cada alternativa, reflejando los sentimientos sobre cada opción y prestando mucha atención al punto donde ha llegado el locutor en el proceso de toma de decisión. Discutir los sentimientos y parafrasear la información que el locutor ha proporcionado es de gran ayuda. También es conveniente hacer una pausa cuando el locutor presenta un tema nuevo, y preguntar si el locutor desea seguir con ese tema antes de tomar la decisión final. Esto ayudará a mantener la discusión enfocada en la decisión.

- Determinar cómo y cuándo poner en práctica el plan.

Una vez que el locutor haya elegido un plan a seguir, puede que quiera discutir con el oyente los detalles para poner en práctica ese plan. Los sentimientos de miedo, entusiasmo,



renuncia, o anticipación pueden surgir, y ante ellos el oyente puede ofrecer apoyo. A veces, el oyente puede ofrecer además una información que hará más fácil realizar ese plan, o puede colaborar en clarificar unos aspectos específicos de la acción que el locutor quisiera planear con más detalles.

- Evaluar los resultados.

Después de que la acción se ha consumado, el locutor puede querer hablar, discutir los resultados. Es posible que haga falta más planificación, o simplemente querer el locutor compartir sus sentimientos con el oyente. A menudo, puede que el oyente y el locutor quieran acordar de antemano reunirse y discutir los resultados de una acción planeada. Por el contrario, puede que el locutor contacte con el oyente después de realizar la acción, únicamente si siente la necesidad de hablar. Los oyentes no deberían sentirse rechazados personalmente si el locutor no vuelve para una discusión de seguimiento. Frecuentemente, el proceso de realizar la acción causa un poderoso efecto en la vida del locutor.

## **CONCLUSIÓN**

Este trabajo se ha escrito para personas discapacitadas que tienen el deseo de comprender la Orientación a Semejantes. En este trabajo, hemos descrito la razón por la cual la Orientación a Semejantes ha sido una parte importante del Movimiento Estadounidense para la Vida Independiente durante los últimos veinte años. También proporciona un resumen de las seis técnicas básicas que los autores han enseñado en cursillos celebrados en Mainz, Kassel, y Erlangen, en Alemania desde los años 90. Dado que la Orientación a Semejantes fue desarrollada por estadounidenses, confiamos que la modifiquéis como se vea necesario, para responder a la necesidad de vuestra cultura y sociedad. Esperemos que utilicéis los principios básicos de la Orientación a Semejantes para que las personas discapacitadas se sientan capacitadas en la vida cotidiana, además de avanzar en el movimiento para la autodeterminación.

***Bill & Vicki Bruckner.<sup>1</sup>***

---

<sup>1</sup>Los instructores, Bill y Vicki Bruckner, son personas con discapacidad que poseen, conjuntamente, más de veinte años de experiencia en el campo de la orientación a semejantes en los Estados Unidos. Trabajaron en Centros de Vida Independiente en San Francisco, Belmont y Berkeley, en California, desde 1978 hasta 1993. Bill y Vicki Bruckner también han enseñado a cientos de personas discapacitadas en los Estados Unidos, Suecia, y Alemania.