



Submódulo 5.4 - Técnicas de comunicación efectivas (reformulación, reflejo, metáforas, etc.)

La comunicación es el corazón vibrante del coaching, el espacio donde se tejen la relación, la comprensión y el cambio. Para el GRIEF COACH, dominar las técnicas de comunicación efectivas es una competencia esencial para crear un clima de confianza, seguridad y crecimiento con las personas en duelo. Estas técnicas permiten establecer una escucha profunda y empática, aclarar los pensamientos y las emociones, estimular la reflexión y la creatividad, y fortalecer la alianza terapéutica. Entre estas herramientas, se puede mencionar la reformulación, el reflejo, las metáforas, la indagación abierta, el silencio atento o incluso la retroalimentación positiva. Cada uno a su manera, contribuyen a crear un diálogo amable y transformador, al servicio de la trayectoria única de cada persona frente a la pérdida.

La reformulación es una técnica poderosa para demostrarle al cliente que se le escucha y comprende. Consiste en repetir las palabras del cliente con otras palabras, para verificar su significado y permitirle profundizar en su reflexión. Es una forma de decirle "escucho lo que me estás diciendo, y aquí está cómo lo entiendo, dime si es correcto para ti". La reformulación puede ser literal, repitiendo las palabras exactas del cliente, o conceptual, traduciendo el mensaje implícito detrás de sus palabras. Por ejemplo, si un cliente dice "No logro volver a nuestra casa desde su fallecimiento, es demasiado duro", el coach puede reformular literalmente "Volver a su casa común es demasiado difícil para usted en este momento", o conceptualmente "Estar en esa casa te confronta a la ausencia de tu cónyuge y a tu tristeza, es un desafío para ti". La reformulación permite al cliente sentirse reconocido en su experiencia, clarificar sus pensamientos y explorar más a fondo el significado de su experiencia.

El reflejo es otra técnica efectiva para acoger y validar las emociones del cliente. Se trata de nombrar con precisión y amabilidad las emociones expresadas por el cliente, a través de sus palabras, su tono, sus gestos o sus silencios. Es una forma de decirle "veo y escucho lo que sientes, y es normal y legítimo en tu situación". El reflejo permite poner en palabras emociones a veces confusas o inefables, normalizarlas y acogerlas sin juicio. Por ejemplo, si un cliente habla de su hijo fallecido con voz ahogada y los ojos empañados, el coach puede reflejar "Siento mucha tristeza y dolor en tu voz cuando hablas de él, es un sufrimiento inmenso perder a su hijo". O si un cliente evoca con ira las circunstancias injustas de la muerte de su amigo, el coach puede reflejar "Percibo una gran ira y un sentimiento de revuelta en ti frente a esta pérdida tan brusca e incomprensible, es totalmente legítimo sentir esto". El reflejo crea un espacio de seguridad emocional donde el cliente puede permitirse sentir y expresarse completamente, sin temor a ser juzgado o rechazado.

Las metáforas son herramientas valiosas para iluminar y transformar la experiencia del duelo. Son imágenes, comparaciones o historias que permiten dar sentido y perspectiva a una situación compleja y dolorosa. Invitan a un cambio creativo, a una nueva mirada sobre la experiencia, conectándola con símbolos cargados de significado y esperanza. Las metáforas pueden ser propuestas por el coach o surgir espontáneamente de las palabras del cliente. Por ejemplo, un coach puede sugerir "El duelo es como atravesar un túnel oscuro y aterrador: no se ve el final, uno se siente solo y perdido, pero hay una luz que nos espera al otro lado, incluso si aún no la vemos. Nuestra tarea es ayudarte a avanzar paso a paso en este túnel, acompañándote y recordándote esa luz". O una cliente puede decir "Desde el fallecimiento de mi hermana, siento que soy una vela con una llama parpadeante: lucho por no apagarme, pero el menor soplo amenaza con hacerme desaparecer". El coach puede entonces retomar esta metáfora para desarrollarla: "Esta imagen de la vela es muy reveladora, creo que es muy acertada. ¿Y si pensáramos juntos qué podría ayudarte a proteger y alimentar esta llama en ti, incluso en la tormenta del duelo? ¿Qué recursos, qué soplos benévolos podrían abrigoarla y reavivarla?" Las metáforas abren así espacios de exploración y transformación, conectando la experiencia única del cliente con imágenes universales y significativas.

La pregunta abierta es una técnica imprescindible para estimular la reflexión y la autonomía del cliente. Se trata de hacer preguntas que inviten a una respuesta elaborada y personal, en lugar de un simple sí o no. Las preguntas abiertas a menudo comienzan con "¿cómo?", "¿qué?", "¿en qué?", "¿en qué medida?", etc. Permite explorar las percepciones, creencias, valores y recursos del cliente, sin imponer una respuesta o dirección. Por ejemplo, en lugar de preguntar "¿Has hablado a tus seres queridos de tu duelo?", el entrenador puede preguntar "¿Cómo vives el hecho de hablar o no de tu duelo con tus seres queridos? ¿Qué te parece importante en el intercambio de tu experiencia?" O en vez de sugerir "Tal vez deberías ordenar las cosas de tu padre ahora", el coach puede abrir "¿Cómo imaginas la cuestión de las cosas de tu padre en esta etapa? ¿Qué te parecería bien y útil en este proceso?" La pregunta abierta promueve la elaboración y la apropiación por parte del cliente de sus propias respuestas, mostrándole al mismo tiempo que el entrenador se

interesa sinceramente por su experiencia y respeta su conocimiento sobre su situación.

El silencio atento es otra forma de comunicación poderosa en el acompañamiento del duelo. Es un espacio de respiro y acogida incondicional, donde lo no dicho puede emerger y depositarse de forma segura. El silencio permite ralentizar el ritmo del intercambio, dar tiempo al cliente para entrar en contacto con su experiencia, digerir sus emociones y pensamientos. Testimonio de una presencia amable y contenedora por parte del coach, que no busca llenar el vacío, sino habitarlo con respeto y compasión. Por ejemplo, si un cliente comienza a llorar al evocar a su cónyuge fallecido, el coach puede ofrecer silencio empático, simplemente poniendo su mano sobre su brazo o dándole un pañuelo, sin intervenir verbalmente. O si un cliente hace una larga pausa después de expresar su culpabilidad, el coach puede respetar este tiempo suspendido, expresándole con su actitud tranquila y abierta que está ahí, dispuesto a acoger lo que surja de este silencio. El silencio atento es así una invitación a ralentizar, a escucharse y a conectarse con uno mismo, en un espacio de presencia y bondad compartida.

Finalmente, la retroalimentación positiva es un medio de comunicación esencial para fortalecer los recursos y los avances del cliente. Se trata de subrayar con sinceridad y precisión las fortalezas, cualidades y avances que el coach percibe en el cliente, incluso en los momentos más difíciles. Es una forma de decirle "veo lo que estás atravesando, y también veo todo lo que estás haciendo para avanzar, para cuidarte a ti mismo y a los demás". La retroalimentación positiva alimenta la autoestima, la confianza y la motivación del cliente, reflejándole una imagen valorizante y alentadora de sí mismo. Por ejemplo, el coach puede decir "Me emociona ver cómo, a pesar del inmenso dolor de la pérdida de tu hija, logras estar presente y amoroso para tu otro hijo, es una hermosa prueba de tu amor y tu resiliencia". O él puede destacar "Quiero decirte que veo el camino recorrido desde nuestra primera sesión: lograste hablar de tu pena a tu mejor amiga, participar en la ceremonia de homenaje, retomar el trabajo progresivamente... Son pasos de gigante, y estoy orgulloso de tu coraje y tu compromiso". La retroalimentación positiva es como un espejo benigno que revela al cliente sus propios recursos y le da la fuerza para seguir adelante.

En conclusión, las técnicas de comunicación efectivas son herramientas valiosas para el GRIEF COACH, al servicio del acompañamiento amable y transformador de las personas en duelo. La reformulación, el reflejo, las metáforas, la indagación abierta, el silencio atento y la retroalimentación positiva son como los colores de una paleta que permite crear un diálogo único y ajustado con cada cliente. Al utilizarlos con precisión, creatividad y empatía, el coach teje una relación de confianza y seguridad, donde la palabra y la escucha se convierten en palancas de curación y resiliencia. Estas técnicas no son recetas mágicas, sino invitaciones a un encuentro auténtico y a un viaje compartido, respetando el ritmo y las necesidades de cada uno. Abren espacios de significado, reconocimiento y transformación, donde el cliente puede dejar su carga, explorar su experiencia, movilizar sus recursos e reinventar su vida, paso a paso. Así, la comunicación en el coaching de duelo se convierte en un arte del diálogo y de la presencia, que honra el sufrimiento y la fuerza de cada persona, y

la acompaña con delicadeza en el camino hacia la sanación. Un arte que exige al coach cultivar su propia humanidad, creatividad y bondad, para ofrecer en cada encuentro un espacio de palabra vivo, acogedor e inspirador, donde la vida puede desplegarse de nuevo, incluso en medio de la pérdida.

Puntos a recordar:

- Las técnicas de comunicación efectivas son esenciales para el GRIEF COACH para crear un clima de confianza, seguridad y crecimiento con las personas en duelo.
- La reformulación permite mostrar al cliente que se le escucha y comprende, repitiendo sus palabras con otras. Puede ser literal o conceptual.
- El reflejo consiste en nombrar con precisión y amabilidad las emociones expresadas por el cliente, con el fin de acogerlas y validarlas sin juicio.
- Las metáforas son herramientas valiosas para dar sentido y perspectiva a la experiencia del duelo, conectándola con imágenes de esperanza y transformación.
- La pregunta abierta invita al cliente a una reflexión personal y profunda, explorando sus percepciones, valores y recursos, sin imponer una respuesta.
- El silencio atento es un espacio de acogida incondicional que permite al cliente ralentizar, digerir sus emociones y conectarse con su experiencia, con la presencia amable del coach.
- La retroalimentación positiva refuerza la autoestima y la motivación del cliente, destacando sus fortalezas, su progreso y sus recursos, incluso en los momentos difíciles.
- Estas técnicas sirven para un acompañamiento amable y adaptado, que respeta el ritmo y las necesidades únicas de cada persona en duelo, para ayudarla a avanzar hacia la curación y la resiliencia.