



“Maximización del Potencial Psicosocial: Atributos de la Orientación hacia el Objetivo”

Por Paul Jacobs, Ph.D.

(Traducido al español por Myriam Tena para www.t-oigo.com, con el permiso de la revista *Volta Voices* de la organización Alexander Graham Bell, 2009.

(El original, “Psychosocial Potential Maximization: Goal Orientation”)

Tanto entre las personas oyentes como entre las personas con pérdida auditiva, las personas que tengan éxito preparan, planean y persisten para alcanzar sus metas. La orientación hacia el objetivo ocurre en minutos, horas o días, y a largo plazo: semanas, meses o años.

La orientación hacia el objetivo puede considerarse a corto o largo plazo.

Un ejemplo de la orientación hacia el objetivo a corto plazo, es pedir comida en el restaurante Subway, una cadena de *fast food* americana con mucho éxito en Estados Unidos. Tanto las personas oyentes como las con pérdida auditiva se pueden ver sobrepasadas. Para empezar, la acústica es horrible. Pero además en esta cadena, se exige que se pida fuera de una carta, que es diferente de cualquier otro restaurante. Te acercas al mostrador como en todos los *fast food*, con una fila interminable de clientes detrás de ti, y eso te presiona a responder rápidamente. La situación incómoda puede provocar pánico.

Todo se deja a la suerte cuando no planificas, no oyes bien y tienes que depender de pistas visuales. Anticiparse, sin embargo ayuda significativamente a tener más oportunidades de conseguir la meta de salir con un bocadillo en la mano.

Escuchar y/o leer los labios es más fácil cuando sabes lo que te espera. Es probable que el dependiente de Subway no preguntará “¿Cómo está su abuela?” Tampoco dirá “La Antártida es el continente perdido de Atlantis”. Sus palabras se ajustarán al contexto -hacer un bocadillo- lo que veremos en los próximos 12 puntos siguientes. Estos puntos muestran en tiempo real, paso por paso, el proceso de pedir un bocadillo en la cadena de restaurantes Subway.

El proceso empieza cuando estás planteando qué tipo de bocadillo te gustaría tomar (ej. Tomaré *un Italiano* por favor.)

Entonces el dependiente preguntará: “Con qué tipo de pan lo tomará?” Tu: eliges el pan, por ejemplo: pan de cereales, integral, baguette, etc.

Dependiente: “¿Qué tamaño? Tu: coges bocadillo o montado.

Dependiente: “¿Qué clase de embutido prefiere? Tu: eliges chorizo, jamón, mortadela, etc.

Dependiente: “¿Qué clase de queso quieres?” Tu: eliges queso como suizo, havarti, etc.

Dependiente: “¿Lo querrá caliente?” Tu: respondes, “sí” o “no”.

Dependiente: “¿Con qué tipo de ensalada y guarnición lo quiere?” Tu: eliges cual de ellos quieres y cuales no, entre miles de opciones como tomate, lechuga, pepinillo en vinagre, cebolla, beicon, queso rallado, aceitunas, etc.

Dependiente: “¿Sal y pimienta?” Tu: “sí” o “no”.

Dependiente: “¿Qué salsa quiere?” Tu: eliges la salsa (barbacoa, ranchera, aceite y vinagre, americana, etc.)

Dependiente: “¿Le parece bien un combo?” Tu: “sí” o “no” (¿Quieres añadir unas patatas fritas y coca cola?)

Dependiente: “¿Comer aquí o para llevar?” Tu: decides lo que prefieres.

El dependiente entonces te dirá el precio de la comida. Una vez pagada, habrás alcanzado la meta orientada del proceso de pedir un bocadillo en Subway.

Desde mi experiencia, Subway tiene el proceso más complejo de petición de un servicio. Hay más posibilidades de respuesta en el proceso que en cualquier otro lugar que ofrezca este servicio. Si su hijo/a puede controlar este proceso, él o ella puede controlar cualquier otro proceso en el que se sirva comida. Los procesos en otros sitios puede ser más fácil de entender y llevar a cabo. Por ejemplo en el supermercado, en el banco, o en un bar tenemos solo hasta tres pasos. Entendiendo, no escuchando, se requiere seguir estos pasos para completar el proceso. Una persona con pérdida auditiva podría entonces pedir un bocadillo Subway sin audífonos. Sabiendo lo que se va a decir en cada momento ayuda significativamente a proveer respuestas apropiadas y a tiempo hasta que se complete el proceso.

La clave está en la preparación previa

La preparación previa ayuda significativamente a las personas con pérdida auditiva a realizar las tareas que la mayoría de los oyentes pueden hacer sin pensar ni un segundo. Esto es particularmente cierto en los lugares en los que se presta un servicio. Ante todo es de ayuda ensayar mentalmente tus acciones paso a paso visionando cada paso en el proceso y como contestarás.

Adicionalmente otro factor posible es la distracción. Por ejemplo un dependiente de Subway puede adoptar otro rol; alguien por alguna razón puede romperse a reír; otro puede tirar una bebida. Raras aunque muy poco frecuentes, las distracciones se producen cuando se está en acción. Habiendo pensado en alternativas, sin embargo, estará preparado para responder. Preparación anticipada te ayuda a “pisar fuerte” mientras camina paso a paso en el proceso.

Conocer previamente el proceso también ayuda a calmar los nervios en la acción. Saber lo que se espera en unas circunstancias dadas incrementa la confianza, enfoca la energía y reduce los variables. Este conocimiento táctico se acumula en el tiempo y con la práctica. En otras palabras, sus habilidades sociales mejoran a medida que experimenta diferentes entornos y a gente diferente. Una vez controladas, no se olvidan: el proceso se repite. La repetición fortalece la confianza: la práctica lo hace perfecto. Decidiendo para y por nosotros aprendemos a planificar y ser responsables de las consecuencias.

Tanto para el corto o el largo plazo una orientación exitosa hacia el objetivo requiere preparación anticipada del proceso paso a paso. Los padres pueden enseñar este conocimiento táctico, especialmente si trabajan “con” su hijo/a y no tanto “para” él/ella. Esta diferencia es sutil pero importante. Trabajar para su hijo/a puede crear frustración y conflicto. Este fue el caso de los padres de Tristan en el artículo anterior de este serie, “Deseo”. Pero vimos que los padres de Tristan empezaron a trabajar con ella escuchando, sugiriendo y comunicándose entre ellos. La orientación hacia el objetivo es el paso siguiente para esta familia porque sus metas son compartidas desde el principio.

Una planificación cuidada y realista suaviza significativamente la transición de la escuela a la vida real. Es la razón por la que en mi columna previa pregunté: “¿Tiene amigos o familiares que puedan emplear a su hijo mientras estudia?” Si es así, esta experiencia laboral para su hijo será inestimable. El paro crónico y el empleo precario son un problema para muchos adultos sordos (Rosengreen Saladin, & Hansman 2009). La experiencia laboral contribuye a la formación de habilidades y enseña como funcionan los lugares de trabajo. También facilita una buena forma de exposición social. Explore otras posibilidades, sin embargo, si no puede contar con la opción de trabajar. Tutores de empleo, y servicios de apoyo, psicólogos educacionales, trabajadores sociales, pueden ofrecerle una orientación hacia el desarrollo de estas habilidades.

Como conclusión, Renee Punch, Peter Creed y Merv Hyde (2005) dirigieron un estudio muy importante acerca de la Orientación hacia la Meta en jóvenes con pérdida auditiva. En este estudio australiano, 65 estudiantes que tienen pérdida auditiva generalmente mostraban una visión más realista y unos metas profesionales más alcanzables que los 107 jóvenes oyentes de la misma edad. Los estudiantes con pérdida auditiva mostraban más madurez, mejor comprensión de las barreras de su carrera profesional, así como menos indecisión en la elección de la carrera. Las conclusiones también indican que sus padres habían dirigido conscientemente a sus hijos hacia profesiones que encajaban y optimizaban sus puntos fuertes. Los padres también ayudaron a desestimar carreras en las que sus debilidades estarían expuestas. Entender que la sordera puede causar alguna limitación también ayudaba. Punch y los autores del estudio indicaron que los participantes que tienen pérdida auditiva entienden las posibles barreras y salidas. Importante, este estudio mostraba que la habilidad de escuchar tiene poco o nada que ver con la orientación hacia el objetivo. Preparación previa es puramente una estrategia de pensamiento que nos ayuda a organizar y dirigir lo mejor de nuestras energías y habilidades. Esta orientación hacia nuestros objetivos asegura que maximicemos nuestro potencial social y profesional.

La orientación hacia la meta es el tercero de los ocho temas que componen la Maximización del

Potencial Psicosocial. El ejercicio siguiente es una aplicación práctica de la aplicación de la Orientación hacia el objetivo.

Ejercicio:

Crear listas de los pasos más frecuentes que hay que realizar en un proceso dentro de los sitios que lo requieren (por ejemplo, en el supermercado, banco, cine, teatro. etc.) Siéntate con tu hijo/a y llévele a través de este proceso paso por paso antes de ir a experimentarlo *en situ*. Al principio ánimale sin criticarle. Si comete errores o quiere rendirse recuérdale el proceso. La idea es incrementar su independencia así puede completar el proceso sin miedo.

El mes que viene: Reformular

Pregunta:

¿Has tenido recientemente algunas experiencias desagradables relacionadas con la pérdida auditiva de tu hijo/a?

Frase:

“Hemos elegido ir a la luna. Elegimos ir a la luna en esta década y hacer otras cosas. No porque sean fáciles, sino porque son difíciles; porque esta meta servirá para organizar y dimensionar lo mejor de nuestras energías y habilidades; porque el desafío es el que voluntariamente queremos aceptar; el que no queremos posponer, el que tenemos intención de ganar.”

– John F. Kennedy, 1962, siete años antes de la llegada a la luna.

Referencias:

Punch, R., Creed, P.A., & Hyde, M. (2005). Predicting career development in hard-of-hearing adolescents in Australia. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 10(2), 146-160.

Rosengreen, K. M., Saladin, S.P., & Hansmann, S. (2009) Differences in Workplace Behavior Expectations between Deaf Workers and Hearing Employers. *Journal for Professionals Networking for Excellence in Service Delivery with Individuals who are Deaf and Hard of Hearing*, 42(3), 130-151.

Nota del Editor: la columna del Dr. Jacobs se complementa con un foro en Internet disponible en inglés en http://nc.agbell.org/netcommunity/Psychosocial_Potential_Maximization. El próximo tema de este serie, “Reformularse”, se publicará en enero la revista Volta Voices de la organización Alexander Gram. Bell, así como t-oigo.com en español.