

CAPÍTULO DOS: EL PROCESO DE LA CONSEJERÍA A TRAVÉS DE LA ESCUCHA ACTIVA Y EMPÁTICA

Es necio y vergonzoso responder antes de escuchar. Proverbios 18: 13 (NVI)

“La primera vez que tuve (Carmen) que enfrentar la muerte del hijo de un amigo cercano, no supe que hacer. Me sentía responsable por hacerlo sentir mejor y eso parecía imposible, así que no hice nada y ni siquiera asistí al funeral, tampoco le llamé. Sin embargo, eso tuvo costos muy altos. Por una parte, mi amigo no supo que a mí verdaderamente me dolía mucho por lo que le estaba pasando, y por otra parte, la culpa hizo que evadiera encontrarme con él.

La realidad es que no había sido entrenada de ninguna manera para saber que debía hacer en esos casos; nunca había asistido a un curso de cómo acompañar a alguien cuando está sufriendo. ¿Quién no pasa por momentos de gran dolor en la vida? Diría también que la empatía no había sido mi mayor cualidad hasta el momento, ya que, si no había aprendido a expresar sentimientos al interior de mi familia, mucho menos lo iba a hacer con alguien fuera de ella. La impotencia me derrotó en esa situación.

Unos años después, otro amigo vivió la misma tragedia de perder a su hijo en circunstancias accidentales y repentinas. Me encontré entonces yendo al hospital para abrazarlo y llorar con él, en silencio. En la ceremonia fúnebre y de nuevo enfrentada ante un gran dolor e impotencia, nos abrazamos y le pedimos juntos a Jesús que nos diera la gracia para vivir ese momento. Por fin y muchos años después, Dios me había sanado de mi dificultad para poder expresar mis sentimientos de dolor y podía conectarme sin temor, con mis emociones y mi corazón. Descubrí que, en algunas personas como yo, este proceso puede durar mucho tiempo, pero es posible. Durante el proceso de la hospitalización y posterior fallecimiento del niño, algo triste sucedió con mi amigo y su esposa: personas que, como yo, no sabían que hacer en casos así, se tornaron en “consejeros” y “sabelotodos” y vinieron a darles predicciones, “profecías” y consejos. Esto en vez de ayudarles, incrementó su tristeza y su dolor. Algunos de estos “comentarios” les crearon falsas esperanzas y expectativas. Poco tiempo después, mis amigos me expresaron que se sentían impotentes, enojados y confundidos frente a estos mensajes, ya que venían de personas cristianas y fieles a Dios. Por eso su dolor también se incrementó. Al escuchar promesas que iban desde que su hijo se iba a aliviar pronto, hasta que dependía de la fe de ellos que él se levantara de su lecho de muerte. Pero el niño finalmente murió, dejando a sus padres culpas y frustraciones que les hacían pensar, entre otras cosas, que su fe no había sido suficiente. Recuperarse por la pérdida de un hijo puede implicar mucho, pero también se puede complicar mucho si no hay una buena comunidad de apoyo que rodee al doliente”.

El arte de escuchar

Cuando se pretende apoyar a alguien en cualquier situación, historias como éstas dan cuenta de qué tan importante es aprender a escuchar como herramienta fundamental para la vida, no solamente para dolientes, sino para toda situación y relación. No es extraño que los conflictos interpersonales se enreden por un error básico en la comunicación: chequear si las interpretaciones de lo que el otro está diciendo surge de las propias percepciones o prejuicios, por lo cual es fundamental chequear con el interlocutor si lo que se ha escuchado e interpretado es un acuerdo mutuo.

Se puede decir que el ser humano no ha nacido con la capacidad de escuchar de manera natural, sino que es un arte que se aprende y se cultiva en la medida que se va comunicando con otros. Por esto es posible que jamás se aprenda a escuchar en el contexto familiar, de manera que se hace urgente, aprender esta habilidad cuando se es adulto.

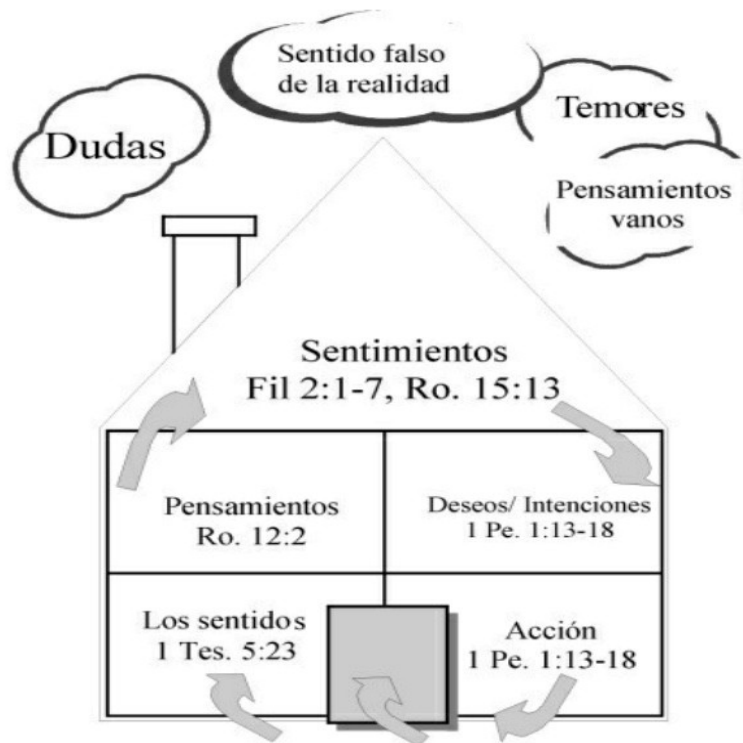
Este capítulo integra los principios de la teoría del Escuchar Activo, utilizados en las técnicas de la comunicación efectiva y que no van contra los principios bíblicos de la Teología Relacional. Luego contiene el proceso de la consejería pastoral básica a través de elementos que se ponen en juego en un proceso dinámico y no lineal, de modo que acorde con la experiencia e idoneidad del consejero (ver sesión anterior) se ponen en juego la empatía, el emparejamiento, los alcances y límites de diferentes tipos de ayuda, las preguntas, la retroalimentación y la oración de unos por otros.

No se pretende proponer un solo modelo de consejería, los cuales están bien explicados y tratados en diferentes textos clásicos de consejería pastoral, sino ayudar a comprender una manera de hacer la consejería a través de la Escucha Activa y Empática. Se sugiere ver el Anexo 1 como práctica de su contenido.

El cambio en el ser humano: La casa de la comunicación⁵

Una metáfora para entender el cambio.

Una metáfora para entender el cambio.



La Biblia usa la metáfora de nuestro ser como una casa. Así mismo habla de áreas o aspectos del ser enfocándolos y relacionándolos de manera particular. Estas áreas se encuentran inter-relacionados e interconectados y son tenidos en cuenta en la Palabra de Dios de manera integral. Siguiendo la metáfora de la casa se pueden ubicar dichos aspectos como cuartos, ventanas o puertas de acceso y de salida hacia la realidad externa o interna la cual expresa en últimas nuestro ser. Así cada una de estas entradas o salidas, pueden ser el punto de partida para el proceso del cambio.

Los textos referenciados en la ilustración de la casa hablan del cambio en el ser humano (leer cuidadosamente los textos en cualquier orden). Cuando se habla del cambio se tiene que tener en cuenta como es el ser humano por dentro y por fuera: seres en permanente comunicación e interacción; Dios se comunica con el hombre y a su vez este se comunica entre sí. Esto da cuenta del ser humano como alguien **relacional, complejo e integral**.

Al revisar los textos de esta metáfora se puede notar como las Escrituras sugieren cambiar los deseos, pensamientos, acciones y motivos del corazón. No dice qué es primero, aunque tradicionalmente y dada nuestra tradición desde la Ilustración en algunos modelos del cambio dice: ¡Piensa lo correcto! y entonces cambia. Otros interpretan "el corazón"

como el esquema de pensamientos que tenemos. ¿Cuál es el orden correcto para el cambio?

Según lo observado en estos textos no hay un orden; lo importante es que cada persona puede cambiar una conducta para que sus emociones se ajusten o puede tratar en sanidad con sus emociones, para poder cambiar sus conductas. Y entre otras cosas, si la motivación del corazón no es correcta, una persona puede hacer acciones correctas; obedeciendo, pero sin un cambio en su corazón, lo cual es considerado por Jesús como algo no deseable y “farisaico”.

Entonces ¿Qué es lo que el ser humano necesita cambiar? Todo el ser, porque todo es importante: las motivaciones, las emociones, las acciones y los pensamientos. Por esto el cambio se puede plantear hacia toda esta integralidad desde cualquier ventana del ser. Se debe tener cuidado de encajonar y reducir la complejidad del ser humano. Además, el examen racional de las cosas no es suficiente como lo recuerda el Salmo 19, ya que no nos es fácil conocer los pecados y las motivaciones ocultas del corazón. Por eso se necesita la ayuda del Espíritu de Dios y la intervención milagrosa de Jesús sanando las emociones, y la potencia de Dios para producir buenas acciones y cambiar la forma de pensar.

El escuchar activo y empático

El escuchar Activo es un proceso que facilita la comunicación real y efectiva entre las personas, con el fin de asegurar la verdadera comprensión total y no sólo información.

Siguiendo la metáfora de la casa se puede decir que en vista de que se está en relación con otros y con el mundo exterior el ser humano es un sistema abierto para dar y recibir: entran y salen cosas a y desde el ser, pero puede haber obstáculos externos o internos para la comunicación y para el cambio. Estas barreras pueden ser dudas, temores, pensamientos vanos, sentidos falsos de la realidad, entre otros. Además, estos aspectos pueden ser conocidos o desconocidos por sí mismo, pero ahí están y generalmente obstaculizan una vida saludable tanto a nivel interno como relacional.

Por tanto, la Escucha Activa y empática es una herramienta no solo pragmática sino ontológica (del ser) que comunica amor, valoración y respeto. Constituyen la base de la motivación hacia el cambio y a su vez ayudan a enfrentar los obstáculos en la comunicación interpersonal. Evita que la comunicación se limite a la transmisión de información y anima a la persona hacia el cambio a partir de cualquier área en la cual está recibiendo la gracia de Dios y de otros.

Si no se tiene en cuenta la integralidad del ser, se corre el riesgo de la superficialidad o de hacer juicios y consejos sin el debido respeto por quienes estamos procurando apoyar en sus procesos de cambio y transformación. Entonces, el escuchar Activo y empático tiene como propósito:

- Liberar del miedo que todo ser humano tiene a ser juzgado y condenado por otros.

- Ayudar a todos en la mejor comprensión de los problemas, realidades y defensas que cada uno tiene. El hablar o confrontar prematuramente, antes de escuchar activamente puede activar todas las defensas y resistencias en el otro.
- Librar a quien escucha de la tentación de responder rápidamente, corriéndose el riesgo no solo de no entender bien la situación, sino que el otro se sienta irrespetado y desvalorizado.
- Ayudar a comprenderse mejor a sí mismo y a la situación a quién habla. Para comprender la complejidad que se enfrenta en la comunicación interpersonal se sugiere el modelo planteado por Luft & Ingham mediante la ventana de Joharió. Este modelo intenta explicar el flujo de información desde dos puntos de vista, la exposición y la realimentación, lo cual ilustra la existencia de dos fuentes, los "otros" y el yo. Es como si el espacio interpersonal estuviera dividido en cuatro áreas: el área Abierta o libre que incluye lo que yo sé de mí y lo que los demás saben de mí, el área Oculta que incluye lo que se de mí, pero los demás no; el área Ciega que abarca lo que yo no sé de mí, pero otros sí saben y se dan cuenta; y el área Desconocida, que da cuenta que ni yo, ni otros saben de mí. Un ejemplo de esta última área puede ser cuando alguien tiene una reacción completamente inesperada tanto para sí mismo y para otros.

Según estos autores, estos cuadrantes están en permanente interacción de modo que, si se produce un cambio en un cuadrante, este afectará a todos los demás. Por eso mientras el área abierta permanezca en crecimiento, la persona se sentirá más libre, menos aprensiva y temerosa de ser juzgada o atacada; será más sana porque puede interactuar con otros de una manera más libre.

Se ha encontrado en nuestra experiencia que la Escucha Activa y Empática ayuda a las personas en este proceso de apertura al auto-examen y al cambio, de modo que se facilita el arrepentimiento y el cambio en sus vidas. Da paz el ser conocido tal como se es y no tener que actuar con máscaras que tapan el temor de ser conocidos por Dios o por otros. Siendo abiertos, cada uno se puede reconocer mejor a sí mismo y aceptar más fácilmente la gracia de Dios.

Este modelo se puede observar en la siguiente ilustración:

Conocida por mí	Desconocida por mí	
AREA ABIERTA Moviendo las defensas →→→ ↓ ↓	AREA DESCONOCIDA	Conocida por otros
AREA OCULTA	AREA CIEGA	Desconocida por otros

Elementos de la escucha activa y empática

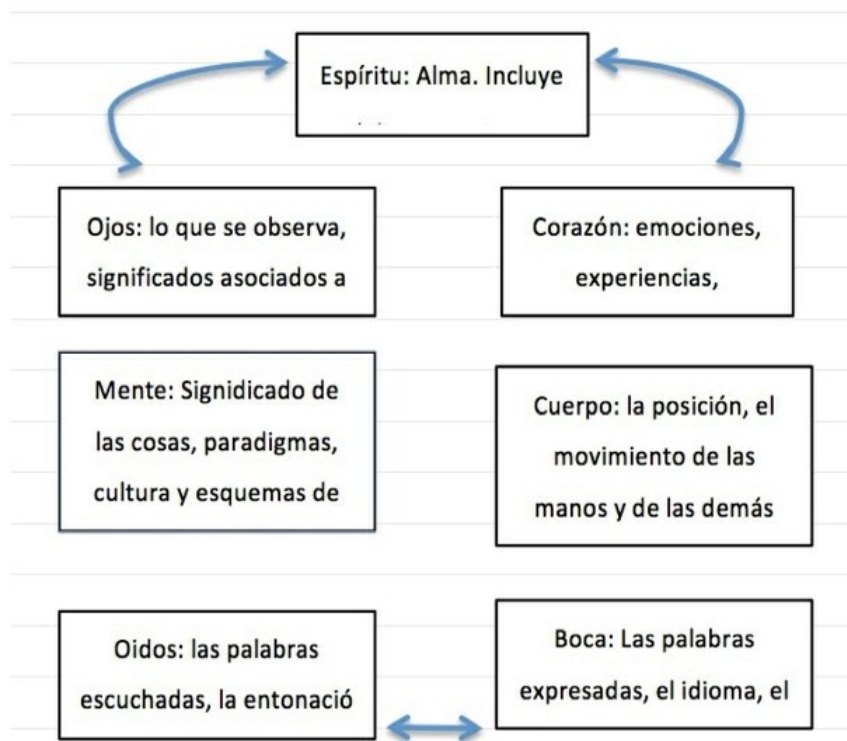


¿Qué se necesita para Escuchar?

En el proceso del Escuchar Activo se utilizan todos los aspectos del ser y los sentidos.

En el Ideograma chino, la palabra escuchar está compuesta por cuatro figuras que representan a los ojos, los oídos, la atención y el corazón.

Este proceso tan complejo se puede ilustrar de la siguiente manera:



Sin embargo, la comunicación no solamente da cuenta de varios elementos en juego, sino que se da en un proceso complejo, en una combinación del ser que incluye las palabras y el lenguaje que se usa, pero también la manera en que se dicen las cosas que incluye entonación, postura, e intención.

La combinación de los sentidos con las palabras nos da los Tipos de lenguaje⁷, usados en cualquier comunicación interpersonal: el lenguaje verbal, el para-lenguaje y el lenguaje no-verbal.

Tipos de lenguaje

VERBAL-DIGITAL Lenguaje
Tipo de lenguaje Marco de referencia Subcultura Sistema representativo (Simbolización) Ej. La palabra “padre”

VERBAL ANÁLOGO Paralenguaje
Tono Velocidad Ritmo

NO VERBAL-ANALÓGICO Quinéis

Respiración Postura Gestos no conscientes

Según Arana (s. f) los porcentajes que se pueden atribuir a cada aspecto son:



Pero, no solo se deben tener en cuenta los tipos de lenguaje sino la forma de la comunicación. A veces los sentidos pueden estar insertos en las palabras mismas y crear formas de comunicación particular que crean un mapa para cada persona. Usando la metáfora de la casa, el escuchar Activo abre la puerta de acceso a la casa de la persona.

Cuando las personas se comunican lo hacen desde la complejidad de los significados que cada uno tiene dependiendo de muchos factores. Las formas del lenguaje pueden ser: visuales, cinéticas y auditivas. Esto se puede ilustrar mediante los siguientes ejemplos:

-Visual: Para estas personas lo visual es lo principal. Les gusta describir las cosas por sus formas y colores y hablan moviendo las manos; hacen dibujos con ellas para representar lo que están diciendo. Pueden hasta tomar un papel y dibujar para su interlocutor porque así el cree que se comunica mejor y el otro le entiende más. Usan lenguaje visual como, por ejemplo: “esto está color de hormiga”, “la veo negra”, “el día está gris”, “más loco que una cabra”, “esta situación está bien gruesa”, “siento mariposas en el estómago”; “esa persona es brillante”, entre otras.

-Cinético: Tiene que ver con el gusto, olfato y tacto. Estas personas al hablar tienden a tocar sus manos o acarician alguna parte de su cuerpo, porque para ellos el contacto físico es muy importante. No hablan mucho, pero necesita acercarse a las personas con las que hablan para tener algún tipo de contacto físico. Al hablar usan frases como “esto me huele mal”, “me siento hundida”, “esa persona es muy fría”, “el amor me brota por mis poros”, “esa persona me parece muy áspera”, entre otras.

Auditivo: Estas personas hablan con las manos, pero no dibujan lo que hablan. Mueven las manos rítmicamente, como si fueran director de orquesta. También tienden a repetir textualmente lo que les pasó. Por ejemplo: si se encontraron con alguien ellos dirían “cuando fui al parque me encontré con Juan y él me dijo: buenos días como está, y entonces yo le dije: bien gracias Juan...” Hacen sonidos de acuerdo a lo que están diciendo como toc toc si tocaron la puerta. Usa palabras que tienen que ver con el sonido para describir cosas o personas, por ejemplo: “esa persona es muy buena nota”, “estás muy cucu”, “cuando el río suena, piedras lleva”, entre otras.

Ejercicio No. 1. Descubriendo el tipo de lenguaje

1. ¿Cuáles cree que son sus tipos de lenguaje y formas más comunes de comunicación?
2. Busque una persona con la cual hacer equipo. Pregunte a su compañero(a) que le describa cómo ha sido su día hoy en dos minutos. Trate de descifrar cada uno de sus lenguajes y las formas que está usando en su descripción. Retroalimente con él o ella que cosas descubre. Luego intercambien y usen otros dos minutos.
3. Retroalimenten como grupo lo aprendido en este ejercicio. Anote sus propias conclusiones

La comunicación y los prejuicios

Cada persona es única y tiene una serie de ideas y pre-conceptos acerca de todo en la vida. Es por esto que cuando procuramos comunicarnos la complejidad es evidente y la comprensión mutua un desafío que requiere una práctica continua e intencional.

Es por esto que en el aprendizaje acerca de cómo escuchar el tratamiento de los prejuicios se hace fundamental. Cada uno necesita conocer sus propios prejuicios y las barreras que estos constituyen a la hora de comunicarse.

Algunas preguntas que pueden guiar este auto-examen podrían ser:

- ¿Me cuesta escuchar algún tipo de persona en particular?
- ¿En qué situaciones tiendo a bloquearme para escuchar mejor a alguien?
- ¿Cuándo me pongo a la defensiva con alguien?
- ¿Cuándo alguien se parece a quien... me cuesta escucharle?
- ¿Qué tipo de personas me hacen sentir ira, frustración o enojo?
- ¿Hay alguna barrera de tipo social, económico, sexual, racial o cultural que me pone a la defensiva?

Estas preguntas deben ser respondidas con toda honestidad, y se debe tener en cuenta que es imposible no tener prejuicios.

Para tratar de acercarse a este examen se sugiere los siguientes ejercicios.

Ejercicio No. 2. ¿Cuál es la realidad de una persona? -

Este ejercicio se debe hacer en pareja. Se sugiere escoger a alguien que no se conoce y se debe hacer en solo cinco minutos para que se logre el objetivo. Cada uno entonces toma dos minutos y medio.

Conversen brevemente, por cinco minutos en total (aseguren que ambos hablan) con tu compañero(a) sobre el tema que deseen. Hagan una breve presentación personal en caso de no conocerse.

Luego respondan por escrito a las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo se siente frente a esta persona? (Ejemplos: nervioso, tranquilo, extraño, alegre...)
2. ¿Qué es lo primero que ha observado? (su apariencia, su sonrisa, su postura)
3. ¿Cómo describiría usted a esta persona brevemente?
4. ¿Cómo cree que la persona se siente frente a usted?
5. ¿Qué conclusiones saca de este ejercicio?

Ejercicio No. 3. El puente roto

Al escuchar a una persona siempre se tienen ideas preconcebidas de cómo es, cuáles son sus recursos y si nos está pidiendo ayuda y cuáles son las respuestas que se supone que se le deben dar.

Al hacer el siguiente ejercicio, pídale a Dios que le ilumine y guíe al examinar sus propios pensamientos.

1. Cuando enfrenta el diálogo con una persona desconocida, ¿en cuál aspecto se enfoca usted primero?

- Su físico
- Su apariencia
- Sus palabras
- Su contexto socio económico
- Otro

¿Cuál?

2. ¿Piensa con frecuencia primero en usted (como le va a caer, si lo va a atender, etc.) o en la otra persona? Ejemplo: se compara con ella para sentirse ¿más o menos seguro?

3. ¿Cuáles son las preguntas más comunes que suele hacerse?

Ejemplos:

¿Será que esta persona está buscando algo de mí?

¿Qué debo decirle o contestarle?

¿Qué pasó en el pasado cuando hablé con alguien así?

4. ¿Si la persona no fuera desconocida cuáles cree que serían las diferencias en el proceso y el resultado de la conversación?

5. ¿Si la persona fuera un miembro de su familia, cónyuge o hijo(a) cuales cree que serían las diferencias en el proceso y resultado de la conversación?

A continuación, lea la historia del **El puente Roto**⁹

Luego converse por breves minutos con la persona a su lado sobre sus propias conclusiones ¿Qué puede decir sobre los prejuicios que se tienen a la hora de escuchar a otra persona?

EL PUENTE ROTO

“Él era ciego y yo no. Fue así que nos encontramos. Vivíamos en la misma calle. Claro que esto significa nada, él vivía en la parte de arriba, en la decente. Yo tenía mi cuartito en el tercer piso, en los fondos de un edificio situado en el otro extremo de la calle, cerca de la línea del tren.

Un día, a eso de las cinco de la tarde, caminaba de vuelta del trabajo y me detuve frente a la luz del tránsito. El esperaba también el cambio de la luz. En la calle no había nadie más, solo nosotros dos. Lo tomé del brazo. “lo acompaño. Yo también voy por el mismo camino”. Sentía que su brazo se endurecía cuando lo toqué. “Gracias, me dijo. Era un tipo orgulloso.

Le hice cruzar la calle. “Gracias”, dijo otra vez, y empezó a avanzar. Callé por un momento y agregué: “Vamos a caminar juntos.” Me tomó del brazo y caminamos juntos. Su bastón seguía hurgando el camino. Yo también era un tipo solitario. Traté de comenzar una conversación, pero él se limitaba a responder monosilábicamente: “sí”, “no”. De pronto por un impulso súbito le dije: Yo juego al ajedrez, pero nadie en esta calle juega”. Me tironeó el brazo. “Ajedrez, ajedrez”, repitió como un eco “hace ya tanto tiempo... bueno...” Echó a andar otra vez y yo sentía la tensión en su brazo.

Así comenzó nuestra amistad. Así se abrió el camino que estaba delante de nosotros. Porque ambos estábamos solos y éramos orgullosos. Yo vivía en el otro extremo de la calle y tenía un trabajo cualquiera, sin importancia. No fue fácil al comienzo, pero al paso de los días nos las arreglamos para encontrarnos en las tardes y jugar ese extraño juego. Yo pasaba a buscarlo y lo traía a mi cuartucho del tercer piso. Conversábamos, jugábamos ajedrez en silencio, tomábamos nuestra tasa de café.

Mi respeto por él fue aumentando. También el suyo por mí, porque ambos éramos buenos jugadores de ajedrez. La habilidad para el juego se volvió a despertar pese a su falta de ojos. Se sentaba allí palpando con los dedos el tablero antes de cada jugada, explorando cuidadosamente mis intenciones expuestas en los cuadros blancos y negros que teníamos entre los dos. Dos pobres tipos solitarios en una gran ciudad, con su tablero de ajedrez en común. Llegó a acostumbrarse a mis visitas en esas horas que me quedaban libres. Tomados del brazo, cuando hacía buen tiempo, paseábamos en un banco, escuchábamos el griterío de los chiquillos jugando. Él me escuchaba y yo le describía los macizos de flores. Le gustaban las flores y todo lo que crecía.

Un día en que estábamos así, sentados al sol dijo: “Robert Frost es un gran poeta”. Yo le estreché la mano y se la sacudí porque Frost era mi poeta favorito. Después de aquello, cuando nos sentábamos juntos en un banco del parque yo le leía los poemas. Me contó que su padre había sido jardinero y que su madre había cultivado tulipanes. No mencionaba el pasado con frecuencia, pero aquí y allí una o dos palabras me permitían ir

armando de a poco el rompecabezas de su pasado. Sus padres habían muerto; el quedó ciego por la pieza de las metralas de una explosión en frente. Vivía de una pensión.

Crecimos juntos, era un tipo gracioso en muchas cosas, porque tenía perjuicios en cuento a los demás; los que hablaban a gritos, los que le tenían lástima, los extranjeros. Pero había un prejuicio de él que no conseguía entender: los negros, la gente de color: "Deberían quedarse en su propio lado de la calle".

Yo me contentaba con tomarlo tal cual era y le dije más de una vez lo agradecido que yo estaba por las cosas que teníamos en común y por su amistad. Muchas veces al despedirnos me apretaba muy fuerte el brazo. Yo sabía que me quería. ¿Por qué lo haces? ¿Por qué? Exclamaba abruptamente. "¿Por qué andas dando vueltas hecho el camarada de un ciego?" ¿"No tienes una chica o alguien con quien pasar tus veladas?" Yo me reía y él asentía como si estuviera de acuerdo en que era un gran chiste. "Tú juegas ajedrez a ti te gustan las cosas que a mí me gustan y a lo mejor también yo me sentía solitario". Pero él no sabía la otra mitad del asunto.

Harry tenía un agudo sentido del humor y nunca se contentaba con lo que era obvio simplemente. Sería una compensación por su falta de vista. "Tienes un nombre gracioso", me diría de buenas a primeras. "¿Gracioso?" "Tu viejo debe haber sido predicador para ponerte el nombre del tipo aquel que hizo parar el sol", exclamaba de pronto y se echaba a reír a carcajadas, hasta el punto de que la gente empezaba a mirarnos. Yo estaba de acuerdo, por supuesto, porque Josué era un tipo valiente con sus dimensiones verticales.

No le dije que en mi familia los nombres bíblicos eran numerosos.

Aprendí mucho de Harry y me gustaba rememorar cómo comenzó todo con una mano tendida que cualquiera podría haberle ofrecido, y el cambio de la luz en el semáforo de una esquina. Ahora teníamos en común el ajedrez, Frost y ese extraño y seco humor que nos deleitaba a ambos.

Un día Harry dijo: "¿sabes lo que me gustaría hacer, Josué?" Vi cómo se le iluminaba el rostro de entusiasmo. "Me gustaría ir a pescar allá en el parque Sycamore". Vacilé un momento. Luego nos dirigimos allá. Era un día maravilloso. Trinaban los pájaros, brillaba el sol, una brisa leve venía del oeste. Harry silbaba mientras cruzábamos del brazo, la ciudad. Cuando llegamos al parque, Harry estaba que no cabía en sí de alegría. Casi a la entrada me paré en seco y lo retuve. "¿Qué pasa? ¿Un bache en el camino?". "No, pero hay un cartel en la entrada, un aviso". "¿Un aviso?" "¿Que dice?" "Dice...", repetí, "Dice... no hay puente... puente destruido, prohibido acercarse".

Me sequé las gotas de sudor que me bañaban la frente. Era un día caluroso "Qué lástima" murmuró. Luego volvió a animarse. "No vamos a dejar que esto nos arruine el día. Ya habrá otras oportunidades ". Le di la razón y mientras nos alejábamos le dije: "Todavía podemos esperar... como buenos pescadores" Me dio una palmada en la espalda.

Al día siguiente caminando por la calle pasamos frente a un restaurante y el apetito le volvió a Harry. Un grato y provocante olorillo se dejaban sentir. Noté que el brazo de Harry me detenía. “Tengo hambre, vamos a comer. Fíjate”, agregó: todo lo que hemos comido hasta ahora han sido tus tazas de té o café” Y empezó a tirarme del brazo en dirección al restaurante. No acepté y le sugerí que fuésemos al parque hasta la hora de la cena. “Te van a estar esperando para cenar en tu pensión. No avisaste nada.” Pero uno o dos días después pasamos frente al mismo restaurante y el apetito le volvió a Harry “No me vas a rechazar esta vez. Yo pago. Un churrasco con cebolla o algo por el estilo” y saboreaba ruidosamente por anticipado “No”, me planté “No me vas a decir que tienes vergüenza de mí. ¿No quieres comer conmigo?” “Nada de eso”, murmuré. “Nada de eso”. Pero hay un aviso en la ventana del restaurante” Harry rugió: “¿Otro puente destruido?” “Tal vez tengas razón”, le dije. “Un puente”.

Se había dado cuenta de que algo andaba mal, porque me seguía sacudiendo: “¿Qué dices? Respondí lentamente: “sólo se aceptan BLANCOS.” Esperé. Estábamos parados los dos, juntos, en la calle desierta. Dos hombres silenciosos, solitarios y orgullosos. Entonces, luego de unos minutos de silencio que me parecieron una eternidad, Harry me dijo: “Blancos... blancos...” Yo le respondí “Voy a buscarte el bastón”. El agarró mi brazo con fuerza y acercó su rostro al mío. Su otro puño estaba blanco en los nudillos por el esfuerzo. “¡ No; ¡No; y el brazo me dolía . “No, nosotros somos amigos y seguiremos siendo amigos”. Lo dijo lentamente y agregó; “Es decir, si tú todavía me aceptas”.

Nos alejamos tomados del brazo, y Harry siguió hablando “Qué cosa graciosa. Lo que es esta vida. Yo blanco y él negro. Mis ojos me habrían impedido disfrutar de esta gran amistad. Los ojos pueden ser una bendición y también una maldición.”

Caminamos calle abajo, alegres con la idea de la fraternidad. Él era ciego. Yo no. Él era blanco. Yo no. Teníamos el secreto de la vida; necesitábamos el uno del otro, blanco y negro en el tablero, en el ajedrez del destino.

El proceso de la consejería a través del escuchar activo y empático

El Escuchar Activo forma parte del pastoreo mutuo, mediante el acompañar, apoyar, orar y edificar. No se trata de un proceso de consejería, el cual implica instrucción bíblica, exhortación y sanidad, para una dificultad específica de crecimiento del creyente. Tampoco es un proceso de discipulado, el cuál procura llevar a un cristiano hacia la madurez, mediante la instrucción bíblica, en diferentes maneras y etapas. Tampoco es Evangelismo, que es un proceso a través del cual la persona toma una decisión personal por Cristo, luego de arrepentirse.

Sin embargo, es la herramienta básica de todo proceso ministerial en el cual haya implicada una comunicación interpersonal porque tiene que ver con el carácter pastoral de la tarea de edificación mutua, que sigue el ejemplo del “Buen Pastor”. Permite un apoyo y acompañamiento fundamental para expresar a la otra persona comprensión y que

se está a su lado, como hermano o prójimo. En particular se espera que sea la base para la Consejería Pastoral porque es lo que abre los canales de las personas para el cambio. De no ser así el proceso corre el riesgo de ser inefectivo y las personas se cierran al cambio, porque se pueden sentir juzgadas y asustadas.

Elementos básicos del proceso de la Consejería desde y en la Escucha Activa

La Escucha activa tiene elementos de actitud y aptitud que ayudan a desarrollarla en nuestra comunicación y ministerio. Realmente deben ser parte del carácter cristiano, pero a su vez destrezas prácticas que se deben desarrollar.

Hay distintos modelos de consejería pastoral que la plantean en términos de enfoque en soluciones, trato con las emociones, fases, etapas, entre otras. Sin embargo, este libro pretende solamente resaltar los elementos que hacen parte del proceso en el cual la Escucha Activa compasiva, con el discernimiento del Espíritu Santo, son el todo y la parte a la vez. Por eso no se pretende resaltar un método de consejería, sino animar a que los consejeros inserten dichos elementos a sus propios métodos y al nivel de intervención que se quiera hacer: desde la Escucha Activa solamente hasta una intervención específica.

Pueden ir entrelazados de acuerdo con el tipo de consejería que se esté dando, la temática y el nivel de intervención que se plantee, de modo que se piensa en un proceso no tan lineal, sino uno en el cual los siguientes elementos atraviesan todo el proceso. Por supuesto se pueden implementar en el orden planteado, pero se propone que cada elemento sea considerado con igual importancia dentro del proceso.

El proceso tiene una base: el amor. Comienza por la empatía junto con el Emparejamiento, avanza mediante las Respuestas Empáticas. Luego introduce las preguntas claves, para cerrar la brecha de la comunicación y solo al final se selecciona una propuesta de apoyo.

Amor “Por esta causa doblo mis rodillas ante el Padre de nuestro Señor Jesucristo... para que habite Cristo por la fe en vuestros corazones, a fin de que, arraigados y cimentados en amor, seáis plenamente capaces de comprender con todos los santos, cuál sea la anchura, la longitud, la profundidad y la altura, y de conocer el amor de Cristo, que excede a todo conocimiento, para que seáis llenos de toda la plenitud de Dios”. Efesios 3: 14,17-19

Tal como se planteó en el capítulo anterior, la base y razón por la cual la Biblia anima el involucramiento sano en la vida de los demás, es el amor. La comunidad de la fe está diseñada por Dios para ser una viña en la cual se pueda sembrar y cultivar el amor; en la cual cada uno debe aprender a estar arraigado y cimentado en el amor de Cristo. Y este amor no es algo relacionado con las emociones, sino con las decisiones que obedecen a la fe, expresado específicamente en actos de servicio, es decir ministerio hacia los demás.

Es por esto que de las 49 veces que aparece en la Biblia el ministerio de los unos hacia los otros 13 mandan directamente el amor, sin embargo, todos con él de todos modos. El

amor es una razón suficiente por la cual escuchar y esforzarse por la comprensión hacia los demás. El amor como actitud es una respuesta al amor que Dios ya nos ha brindado; a su gracia y su plenitud.

Comprensión o Empatía

“El hombre se alegra con la respuesta de su boca; y la palabra a su tiempo. ¡Cuán buena es!”. Prov. 15: 23.

La empatía se define como: “Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro” 10.

Es una aptitud que surge de una actitud de querer escuchar y comprender a la otra persona y se relaciona con la compasión, un aspecto emotivo del amor.

El Dr. Paul Goring (1980), describió el Escuchar Empático de la siguiente manera:

“Consiste en comunicar esta percepción de la vivencia del otro de manera comprensiva, con verdadera aceptación. Esta comunicación no implica decir al otro: “Entiendo lo que estás sintiendo”, sino expresarle el contenido de su vivencia interior. Hacer esto presupone que el que practica el escuchar empático realmente está valorando y comprendiendo al otro. De otra manera no es posible practicarlo. El escuchar empático de hecho expresa esta valoración y comprensión; por este motivo se lo ha llamado lenguaje de valoración” (p. 68).

Pero este tipo de lenguaje no surge de una manera natural en cada ser humano, sino que se aprende, desde la misma formación en casa y a través de toda la vida; si se ha tenido padres que nos han valorado y escuchado, de alguna manera será más fácil hacer lo mismo con otros. También es posible que quienes han padecido más sufrimientos de una u otra manera pueden empatizar con otros que pasan por lo mismo. Es también algo que las Escrituras exhortan a incorporar al carácter cristiano, como consecuencia de la decisión de identificarnos con quien ha sufrido por nosotros.

“Por tanto, si hay alguna **compasión** en Cristo, si algún consuelo de amor, si alguna comunión del Espíritu, si algún afecto entrañable, si alguna misericordia, completad mi gozo **sintiendo lo mismo**, teniendo el mismo amor, unánimes **sintiendo una misma cosa**. Nada hagáis por contienda o por vanagloria; antes bien con humildad, estimando cada uno a los demás como superiores a él mismo; no mirando cada uno por lo suyo propio, sino también por lo de los otros” Filipenses 2: 1-3

Las Escrituras muestran la compasión del Dios Trino de manera consistente. Jesús fue movido por este sentimiento mientras hacía su ministerio, lo que da mucho que decir sobre su corazón y sus motivaciones. Esto se ilustra en los siguientes textos:

“Y salió Jesús y vio una gran multitud, y tuvo **compasión** de ellos, porque no tenían pastor; y comenzó a enseñarles muchas cosas” (Marcos 6: 34), “En aquellos días, como había una

gran multitud, y no tenían que comer, Jesús llamó a sus discípulos, y les dijo: Tengo **compasión** de la gente, porque ya hace tres días que están conmigo, y no tienen qué comer; y si los enviare en ayunas a sus casas, se desmayarán en el camino, pues algunos de ellos han venido de lejos” (Marcos 8: 1-30). Jesús tuvo compasión por todas nuestras necesidades: espirituales, físicas y emocionales.

La pregunta clave que ayuda tanto a mostrar Empatía como a desarrollarla es: ¿Cómo me sentiría si yo estuviera en esta situación? Poder conectarse con dichas emociones ayuda a descentrarse de si mismo. Este puede ser un proceso, porque para algunos es difícil ser empáticos, especialmente en situaciones que son muy desconocidas, o se está concentrado en los problemas propios.

El Emparejamiento

Es un mecanismo de retroalimentación básico no verbal, como parte de la Empatía y el respeto por el otro. Comunica calidez, interés y valor al otro.

Consiste en replicar de manera simbólica las principales conductas representativas de la persona que nos está contando su historia, como una expresión de nuestra conexión con la persona, en todos los niveles. El resultado es que la persona se siente aceptada, atendida y comprendida porque sabe que toda nuestra atención está con ella. Se emparejan conductas de paralenguaje: tono de voz, velocidad al hablar, volumen; conductas quinéticas: postura básica; y ciertos gestos o movimiento corporal¹¹.

Para comprender este concepto ayuda la palabra: calor¹².



El cara a cara y ojos en contacto indican la importancia de estar frente a frente y mirar a los ojos de la persona que se escucha, sin nada en medio que se interponga entre los dos, como, por ejemplo, un escritorio. No implica esto que se debe mirar fijamente, como examinando la persona. La palabra adelante hace referencia a la importancia de tomar una postura física un poco inclinada hacia la persona que se está escuchando, sin estar muy cerca o lejos de ella. La libre postura y el estar relajado significa tener una postura

abierta y aliviada, evitando cruzar los brazos, pues esta es una postura cerrada que no invita al dialogo.

Cuando no hay emparejamiento la persona se da cuenta de que probablemente no está siendo escuchada y perderá la confianza básica para abrir su corazón. En los primeros minutos de un proceso de escuchar activo y empático las personas sabrán si serán acompañadas. Generalmente no están buscando tanto soluciones, como sí, alguien que les pueda comprender y entender. Es demasiado valioso en el proceso poder sentir que no se está solo y que alguien está interesado en su vida con sinceridad. Por el contrario, si solo se dan consejos, pero no se escucha con empatía, la persona suele sentirse sola y tenderá a ser autosuficiente en la búsqueda de sus soluciones.

Ejercicio sobre emparejamiento¹³

Observe las dos figuras a continuación. Haga sus propios comentarios acerca de lo que percibe.



¿Empático?

¿Emparejados?

Con un compañero(a) de grupo practique la empatía y el emparejamiento hablando de una situación que le preocupa; uno hace de escuchador y el otro practica el emparejamiento. En principio pareciera ser algo que no fluye naturalmente pero cuando menos se piensa se convierte en algo mucho más real y poderoso.

Las Respuestas Empáticas

Estas procuran asegurar a quien escucha acercarse a la comprensión de una manera tentativa o hipotética, para evitar el llegar a conclusiones apresuradas. Ayudan a enfrentar los prejuicios que están siempre presentes en la comunicación, es casi imposible saber exactamente qué está pasando dentro de la persona. Por eso ayudan a hilar la comunicación de una manera respetuosa, en forma de preguntas (curiosidad sana) y frases tentativas (puede ser) que comunican humildad y respeto.

Las respuestas empáticas abren la comunicación y comunican respeto, mientras que las conclusiones o “los deberías” la cierran. No hay nada peor que decirle a alguien que está mal, que se ponga bien, que se esfuerce, que no se preocupe, etc. Ayuda mucho más responder en forma de preguntas que le ayudan a la persona misma a avanzar en su propia comprensión y la búsqueda de los recursos que tiene para enfrentar sus dificultades.

Las respuestas empáticas deben ser hechas desde el emparejamiento con la persona como una primera respuesta, antes de las posibles preguntas y soluciones.

Los siguientes ejemplos son posibles respuestas empáticas las cuales se van incorporando de una manera cada vez más fluida y natural en la medida que crecemos en una compasión real por quienes estamos escuchando. En principio se pueden usar las siguientes frases como práctica y no se debe temer ser demasiado superficial. Poco a poco encontraremos nuestras propias respuestas y estilo.

Respuestas Empáticas

- Si comprendo bien, lo que me estás diciendo es que...
- Parece que te sientes...
- No estoy seguro si comprendí bien, pero lo que escucho es que...
- Creo que entiendo cómo te sientes...
- Corrígeme si estoy equivocado, pero tengo la impresión de que... ¿Es así?
- Sería posible que ...
- Parece que te estás sintiendo muy ...
- Con lo que me estás diciendo me imagino que te puedes sentir...
- Me parece que estás sintiendo...
- Tengo la impresión de que ...
- Si puedo resumir hasta ahora, lo que me has dicho es...
- Suena como si ...
- Lo siento mucho...

Construya sus propias respuestas... las que podría usar de una manera natural

-

-

-

Las Respuestas Empáticas no tienen que ser solo palabras:

-Estar en silencio

-Abrazar

-Expresar compasión verbal:

“Lo siento mucho”

Ejercicios para observar la importancia del lenguaje no Verbal

El consejero loco: En parejas uno frente al otro, uno va a hablar por dos minutos y el otro “escucha”. Se le pide al que escucha hacer todo lo contrario, es decir le va a hacer entender a su compañero que no le está escuchando, pero sin decirle nada, solo dándole mensajes no verbales que no le interesa para nada lo que él está hablando. Al final se hace una retroalimentación de cómo se sintió cada uno.

El minuto largo: Los silencios suelen ser incómodos para la mayoría de las personas, también para algunos puede ser difícil mirarse a los ojos. Este ejercicio es para ayudarles a hacer ambas cosas, mirar a los ojos y soportar el silencio. En parejas, frente a frente deben estar callados por un minuto solamente, sin hablar y sin quitar la mirada de su compañero(a). Finalmente se retroalimenta acerca de sus sentimientos y pensamientos.

El espejo loco: La mayoría de las personas no son muy conscientes de los gestos y movimientos que hace cuando habla. Para un consejero es bueno conocerse y ser consciente de lo que hace con su cuerpo mientras escucha. Este ejercicio busca ayudarle en esto. En parejas, uno habla y el otro escucha por dos minutos; el que escucha debe estar callado y reflejar con su cuerpo los movimientos que el otro hace mientras habla. Finalmente se retroalimentan mutuamente de las cosas que percibieron.

Consejeros Inefectivos: anti-empáticos y antipáticos

En el libro de Job se puede apreciar unos personajes que van haciendo su aparición a lo largo de la historia en medio de su tragedia y su dolor. Elifaz, Bildad, y Zofar fueron duramente juzgados por Dios por no haber hablado lo recto acerca de Dios, a diferencia de Job. (Job 42: 7).

Aunque en principio parecieran que sus palabras eran “justas” parece que el problema principal es que procuraron interpretar a Dios desde su propio conocimiento de él y a su vez juzgaron a Job. Aunque inicialmente vinieron y se sentaron a su lado para acompañarle en su dolor, después, no aguantaron las ganas de darle unos sermones.

Tú, que impartías instrucción a las multitudes y fortalecías las manos decaídas; tú, que con tus palabras sostenías a los que tropezaban y fortalecías las rodillas que flaqueaban; ¿ahora que afrontas las calamidades, no las resistes!; ¿te ves golpeado y te desanimas!

Job 4: 3-5 (NVI)

Ellos fueron juzgados con severidad por Dios, pero Job finalmente intercede por ellos y Dios los libra de su juicio.

Después de haberle dicho todo esto a Job, el Señor se dirigió a Elifaz de Temán y le dijo: «Estoy muy irritado contigo y con tus dos amigos porque, a diferencia de mi siervo Job, lo que ustedes han dicho de mí no es verdad Job 42: 7 (NVI).

Existen algunos personajes típicos que nos ayudan a comprender lo que pueden ser respuestas anti-empáticas o antipáticas que se pueden hacer inefectivos como consejeros. De alguna manera en el proceso de aprender a escuchar se ha podido actuar como alguno de estos personajes. Se debe tener cuidado de seguir su ejemplo especialmente cuando se piensa que ya se sabe mucho o que hay que emitir consejos rápidos.

En el siguiente esquema tomado del curso de consejería básica (2004), se pueden identificar estos consejeros inefectivos. Se anima a cada uno a identificar cuáles son las tendencias propias que deben ser corregidas en el escuchar. Luego se propone un ejercicio tipo para identificarlos.



Teresa Trillada: Usa frases de cajón



Paco el Profeta: Predice el futuro



Fabio Fariseo: juzga y acusa



General Gerardo: Da órdenes- Quiere controlar el dolor



Danilo el Detective: es preguntón y curioso



Doctor Desodorante: Trata de tapar el dolor



Sara Sopa de Pollo: es prima del desodorante y se porta como mamá



Camilo Cambiador de Cuentos: no escucha sino que quiere ser escuchado. Cambia el Rol.

Identificando a los Consejeros Inefectivos-Ejercicio

En las siguientes frases identifique el personaje que crea usted que corresponde:

“No se preocupe, usted es una esposa maravillosa. No hay nada malo que él pueda ver en usted.”

“¿Qué le pudo decir? Usted transgredió la ley de Dios y por eso le ha sucedido esto, usted se lo buscó ¡ahora enfrentelo!”

“Sí malgasta, no habrá pasta. Dinero ahorrado, es dinero salvado. Los gastos no pueden exceder las entradas. Este es mi consejo financiero para usted.”

“¿Comprar un carro? Eso no va a funcionar, usted no sabe nada de carros, se dañará en menos de un año.

“¿Por qué dejó su trabajo? ¿Realmente renunció o fue que lo despidieron? ¿De qué va a vivir ahora? ¿Qué le dijo usted al jefe?

“¿Qué significa eso de que las cosas no van bien? Primero haga el devocional, luego ore siempre antes de dormir ¡no haga preguntas, solo hágalo!”

“¿Qué tiene cáncer? No se preocupe, venga vamos al cine y comemos un helado”

“Eso también me paso a mí, imagínese como fue la historia: resulta que....

¿Con cuales personajes se identifica más? ¿Cuál diría que es el más predominante y por qué?

Preguntas de retroalimentación

Después de haber iniciado el proceso con una aptitud y una actitud de Empatía mediante la compasión, el emparejamiento y las respuestas empáticas, se puede continuar el proceso de escuchar mediante las preguntas de retroalimentación. El objeto de dichas preguntas es abrir más la conversación con el fin de avanzar hacia un foco concreto que nos permita definir qué tipo de ayuda se le puede brindar a la persona.

Un buen consejero se conoce por las buenas preguntas que hace. Jesús usó mucho este método como pastor y pareciera que estaba más interesado en el aprendizaje y la formación de los propios criterios y decisiones de las personas, que por decirle qué hacer.

Esto habla de la importancia que tiene para Dios el hecho de que sus criaturas escojan libremente el bien por voluntad propia con la motivación de amarlo más que a todo. Por eso sus buenas preguntas fueron una parte importante de su método de discipulado.

Las preguntas retroalimentan el proceso de la buena Escucha Activa y empática y muestran respeto hacia las personas, ya que les comunican que se les está apoyando más que dirigiendo sus vidas. Además, evita que el consejero sea acusado de haber dado un mal consejo, cuando las cosas salen mal. También ayudan a mantener bien enfocado el proceso de la consejería mientras el consejero logra darse cuenta si está siendo efectivo.

Las preguntas de Jesús se podrían sintetizar en tres intenciones: empoderar, confrontar y consolar.

-Empoderar a la gente con sus necesidades y motivaciones. “¿Quieres ser sano?”. ¿Acaso Dios Padre no sabe de qué cosas tienes necesidad? ¿Qué buscáis? ¿Quién dice la gente que soy yo? Le dice a Felipe: ¿dónde compraremos pan para dar de comer a estos?

-Confrontar: Le dice al ciego sanado ¿Crees tú en el Hijo de Dios? ¿Tanto tiempo hace que estoy con vosotros, y no me has conocido, Felipe? Sin embargo, logra confrontarles sin hacerles sentir inútiles e incapaces.

-Consolar: ¿Pedro, me amas? Así no comunicaba condenación, sino interés en el cambio y la salvación de las personas.

Algunas preguntas claves en un proceso de consejería que apenas comienza pueden ser: (se puede usar el usted o el tú dependiendo del caso y de la cultura)

- Si la persona ha descrito una situación se le puede preguntar: ¿Qué es lo que más te preocupa de esta situación? ¿Qué es lo más difícil para enfrentar en este momento?

- Si la persona ha expresado sentimientos se le puede preguntar ¿Qué es lo que más te duele? ¿Qué es lo que más te molesta? ¿Qué es lo que más te preocupa?

- Si la persona está expresando sentimientos se pueden hacer preguntas que amplíen la comprensión de las emociones: ¿Desde cuándo te sientes así? ¿Si calificas esta emoción de 1 a 10 cuanto le pondrías? ¿De qué te sientes más culpable? ¿Con quién estás más enojado? ¿Qué es lo que te produce más temor?

- Para enfocar la solución y comprender los recursos de la persona se puede preguntar: ¿Cómo has tratado de resolver esta situación? ¿Qué has pensado hacer? ¿Has buscado ayuda? ¿Qué te han sugerido otros consejeros? ¿Qué crees que Dios piensa sobre tu situación? ¿Tienes alguna pregunta de la Biblia sobre esta situación?

- Para organizar el proceso de apoyo se puede preguntar: ¿Qué quisieras resolver primero de tu situación? ¿Qué es lo que es más difícil el avance de tu recuperación?

- Para cerrar el proceso se puede preguntar: ¿En qué te está ayudando este proceso?
¿Crees que estás listo para continuar solo?

Ejercicio

Haga una lista extra de algunas preguntas que usted suele hacer y que han sido útiles para usted como consejero:

Solo al culminar la retroalimentación mediante las preguntas se puede ir hacia el nivel de apoyo o ayuda a la persona, con lo cual se está cerrando la brecha del proceso de Escuchar Activo. Eso depende del tiempo, la disposición y los recursos que se tienen. Aquí es cuando se decide si el proceso irá hacia un simple acompañamiento, que implicará un chequeo cuando vuelva a ver la persona (ej. ¿Cómo te fue con tu jefe, en lo que me comentaste?), una oración profunda por la situación, un proceso de consejería o una remisión a otro proceso o persona más especializado.

Cerrar la Brecha: Ayuda

Una vez haya un ambiente de comprensión de ambas, se puede dar un cierre de la escucha en donde la persona que está escuchando decide qué tipo de ayuda se podría brindar a la persona. Hasta aquí no se necesita ser un consejero especializado, sino solamente un escuchador bien entrenado. Una persona que sabe escuchar puede hacer buenas preguntas y hace una buena devolución, para luego referir a la persona a alguien más calificado en alguna situación más compleja. Sin embargo, hasta aquí se ha hecho mucho por la persona. Muchas veces la gente que sufre dice: “Gracias, solo necesitaba alguien que me escuchara”.

Tal como se planteó en el capítulo uno, en el cuadro de las formas básicas de pastoreo mediante el ayudar, apoyar, acompañar y aconsejar se puede definir cómo cerrar la brecha. Cada una de estas posibles acciones propone límites sanos que protegen el proceso y las personas involucradas. “En nuestra experiencia los consejeros posiblemente tienen muy buenas intenciones de ayudar, pero muchas veces se malentiende lo que la personas verdaderamente necesitan y cuáles son las prioridades y los alcances de la ayuda que se les puede brindar. Hemos notado que en no pocos casos suelen haber heridas debido a las falsas expectativas que se crean en la consejería, produciéndose quejas, murmuraciones y conflictos que pueden llegar a ser más problemáticos aún. No solo se trata de tener buenas intenciones de ayudar a otro, sino de aprender a hacerlo de una manera efectiva y responsable”.

Será importante para el pastor o consejero encargado de la pastoral y/ o la consejería de la comunidad, poder descubrir quiénes en la comunidad o dentro de los equipos de ministerio tienen los dones, la experiencia y las habilidades para hacerlo. Hay personas que son prácticas y son muy útiles en la comunidad ya que pueden administrar bien los recursos que la comunidad puede brindar a los necesitados de ayuda física. Otros son muy

buenos consolando, pero no logran ayudar a la persona de una manera práctica a resolver los asuntos. Otros han adquirido alguna destreza mientras pasaban por sus propias crisis y pueden contar a otros lo que les ayudó su propio peregrinaje y brindar un gran consuelo con sus abrazos y sus cuidados. La comunidad de fe necesita padres, madres, primos y hermanos sustitutos que pueden apoyar a otros en sus propias crisis de la vida.

Cada modelo de ministerio puede tomar este cuadro y adaptarlo conforme a sus necesidades y de acuerdo al tipo de necesidades que se pueden atender. Es mejor tener un modelo de atención integral de modo que las necesidades físicas, emocionales y espirituales puedan ser atendidas con más efectividad. Se sugiere cuestionar un modelo de atención mono-pastoral (ver capítulo uno) que procura que cada necesidad de la comunidad sea atendida por el pastor, ya que no solamente lo cansa, sino que frustra a todos.

En algunas comunidades hay diáconos que atienden a las mesas, según el modelo de Hechos 6, el cual es muy importante en vista de que las necesidades en el aspecto físico suelen traer murmuración y algunos conflictos típicos. Es mejor centralizar las ayudas físicas, a través de una sola vía, para que las personas más pudientes no se sientan asediadas por aquellos que les piden ayuda de manera directa. Este modelo permite coordinar mejor la atención integral y además se protege a la comunidad de personas que pueden aprovecharse o abusar de la confianza de otros.

La oración por otros. Escuchando el Espíritu Santo

La escucha en la consejería pastoral es de triple vía, pues el discernimiento y la guía del Espíritu Santo deben estar en todo el proceso. Según las Escrituras tanto en forma directa como indirecta se puede deducir la importancia de la Palabra y de la intervención del Espíritu Santo mediante su guía y sus dones.

Se puede pensar en las siguientes acciones asociadas al ministerio de oración de unos a otros, el cual se debe ejercer con discernimiento, bajo autoridad espiritual y de la verdad revelada, y el ejercicio de los dones espirituales que Dios ha dado a cada uno. Además, cada ministerio describe o delimita de alguna manera cada una de estas acciones. Es muy importante ejercerlos en un común acuerdo y en especial a la luz de las directrices que están en 1 Corintios 14, respecto de los dones de lenguas y profecía. Se sugiere especialmente hacer este ministerio, de ser posible de a dos, de modo que haya discernimiento entre varios siervos o ministros.

- Palabra de Oración
- Palabra de sabiduría o de discernimiento
- Palabra de ciencia
- Palabra de exhortación
- Palabra de ánimo
- Palabra profética
- Palabra de autoridad de Libertad Espiritual

Cómo orar unos por otros

Para pensar en el ministerio de orar unos por otros, se debe crear un ambiente seguro o apropiado para las personas. Se debe orar solo cuando se está en condiciones de hacerlo y tenemos el tiempo de hacerlo. Una oración sencilla puede ser corta, pero intensa y sincera. En este caso usted puede conocer o no a la persona, porque puede ser para un tiempo de consejería o un tiempo de oración de lo que algunas comunidades llaman tiempo de ministración.

El proceso de oración de unos por otros. Escuche antes de hablar y ore primero en vez de hablar.

1. Pregunte antes de orar:

- ¿Cómo es tu nombre?
- ¿Cómo puedo orar por ti?
- ¿Hay una petición en tu corazón en este momento?
- ¿Ha habido un versículo en especial que te ha tocado del mensaje de hoy o de tu tiempo personal con Dios
- ¿Quieres orar tu primero y luego te apoyo?

2. Pida la guía del Espíritu Santo antes de hablar

- Espere unos momentos antes de empezar a orar
- Ore las Escrituras o con base en las Escrituras
- Si no sabe qué hacer pida a Jesús que él mismo le hable a la persona la verdad o le ministre y entonces espere.

3. Vuelva a preguntar:

- ¿Hay algo más por lo que quisieras orar?
- ¿Hay otra manera en que pudiera apoyarte?

4. Pida permiso para tocar, abrazar o acercarse de manera física.
5. Asegure al final cómo queda la persona y si necesita algo más, oriéntela.
6. Si la persona llora, acompáñela en silencio y luego pregunte con suavidad si puede orar ahora o prefiere esperar.
7. Cierre en oración
8. Haga seguimiento futuro, o decida si la persona necesita algo más. Recomendaciones finales

- No se preocupe si no sabe qué hacer, busque ayuda de ser necesario, pregunte: ¿Te parece si oramos con...?

- No sienta que tiene que salvar a la persona o resolver su situación. “El puesto de Mesías no está vacante”

- Con humildad diga: “No sé cómo orar, o no sé qué decirte, pero busquemos al Señor juntos, estoy contigo” o ¿Te parece si

Práctica de Escuchar Activo

Para terminar este capítulo los animamos a hacer los dramas propuestos en el Anexo 1. Están diseñados para practicar los principales elementos del Escuchar Activo, comenzando por cómo lo harían algunos consejeros inefectivos y anti-empáticos, para luego hacerlos de una manera empática.

Es muy importante hacer los cuatro dramas, repartiéndolos entre el grupo. También se pueden hacer las adaptaciones necesarias. Se tienen en cuenta cuatro situaciones típicas que pueden ocurrir después de un grupo en casa, servicio de adoración, entre otros.