



***LA ENTREVISTA  
COMO MEDIO  
DE  
ACOMPAÑAMIENTO***

**Hno. Gómez Barruso**

## **¡ESCUCHA!**

*Cuando te pido que me escuches  
y tú empiezas a aconsejarme,  
no estás haciendo lo que te he pedido.*

*Cuando te pido que me escuches  
y tú empiezas a decirme  
por qué yo no debería sentirme así,  
no estás respetando mis sentimientos.*

*Cuando te pido que me escuches  
y tú piensas que debes hacer algo  
para resolver mi problema,  
estás decepcionando mis esperanzas.*

*¡Escúchame!  
Todo lo que te pido es que me escuches,  
no quiero que me hables  
ni que te tomes molestias por mí.*

*Escúchame, sólo eso.  
Es fácil aconsejar.  
Pero yo no soy un incapaz.  
Tal vez me encuentre desanimado  
y con problemas, pero no soy un incapaz.*

*Cuando tú haces por mí lo que yo mismo puedo  
y tengo necesidad de hacer,  
no estás haciendo otra cosa  
que atizar mis miedos y mi inseguridad.*

*Pero cuando simplemente aceptas,  
que lo que siento me pertenece a mí,  
por muy irracional que sea,  
entonces no tengo por qué tratar  
de hacerte comprender más,  
y empiezo a descubrir  
lo que hay dentro de mí.*

*(R. O'Donnell "El mosaico de la miseria")*

# 1ª PARTE

## LA ENTREVISTA EN EL CONTEXTO DEL ACOMPAÑAMIENTO

### A) LO QUE NO ES LA ENTREVISTA.

- Una cuenta de conciencia.
- Una información unidireccional de una persona que se siente superior a otra.
- Un capítulo de faltas en un diálogo frío, vacío y estereotipado.
- Solamente una actividad intelectual que esclarezca ideas u opiniones recíprocas.
- Una comunicación de experiencias en plan de desahogo personal, ni de curiosidad por parte del acompañante.
- La amistad entre dos personas. Aunque el acompañamiento puede hacerse entre amigos, cada uno tiene un papel muy diferenciado y es necesario mantener estas diferencias aunque nada tiene que ver con lo de ser iguales o distintos.
- Un análisis de elementos inconscientes de la personalidad, ni el tratamientos de conflictos neuróticos que puedan darse.
- Un espacio de prolongación de mí mismo pretendiendo que el otro repita las mismas experiencias que el acompañante. Un tratar de dominar a los otros como experiencia de paternidad/maternidad frustrada.
- Pretender agradar a los demás en todo. Hacerse cargo de ellos, resolverles todos los problemas, generar dependencias. Tratar de tener respuestas para todo.

### B) ASPECTOS GENERALES DE LA ENTREVISTA.

#### 1) *¿Qué es la entrevista?*

- Un encuentro entre “tres”: el acompañado, el acompañante y el Espíritu que ilumina.
- Un momento de comunicación interpersonal de diálogo recíproco en el que existe una manifestación de sentimientos, ideas, vivencias personales o de la propia interioridad en el que entra toda la personalidad.
- Es una comunicación para lograr un bien, para ayudar al acompañado a que vaya consiguiendo su plena realización y a lograr una respuesta fiel a las continuas exigencias de la voluntad de Dios.
- Es ponerse, acompañante y acompañado, en manos del Espíritu que ilumina toda la existencia del hombre, pues ambos buscan fielmente responder a la voluntad de Dios.
- Es un “espacio” que permite verbalizar al acompañado sus asuntos y ayuda a objetivarlos de alguna manera para verlos más fríamente y enjuiciarlos serenamente él mismo y encontrar una solución más constructiva y madura.
- Es una ocasión para que el acompañado tome en serio su vida y afirme el rumbo de la misma.
- Es un “lugar” apropiado para abordar sincera y comprensivamente las diversas facetas de la vida de fe, de comunidad y de misión del Hermano.

#### 2) *Periodicidad de la entrevista:*

- Deben quedar fijadas en el Proyecto comunitario. Al menos una vez al trimestre, de manera formal, seria deseable.

#### 3) *Técnicas:*

- Son siempre útiles, pero hay que recordar que no son las que resuelven la relación interpersonal y salvan la entrevista.

- Lo decisivo está en la aceptación del acompañado. Hacer que se sienta escuchado, aceptado, comprendido.
- El esquema y métodos de la entrevista pueden ser muy variados.

#### **4) Problemas que se pueden presentar:**

- Resistencia o despreocupación por parte del acompañado a la entrevista, lo cual frena al acompañante para citarlo a la misma.
- Una falta de expresividad y contenido por parte del acompañado que manifiesta que encara la entrevista como cuenta de conciencia obligada para informar al superior de su propia vida.
- Dificultad del acompañante para aceptar debidamente al acompañado, pues no está exento de la atracción o repulsa que le puedan producir naturalmente las personas.
- Excesiva identificación del acompañante con el acompañado (buenos amigos) que pueda crear en el primero una tolerancia de las debilidades del segundo.
- Impaciencia del acompañante que desea ver los frutos de una manera inmediata y eche en cara la lentitud o el poco esfuerzo del acompañado. Este puede ser un rasgo de dominación que podría romper la relación.
- Que el acompañante esté demasiado ocupado y absorbido por las preocupaciones y el trabajo, teniendo la mente en otro lado y mirando constantemente el reloj.
- Querer dar soluciones inmediatas ante problemas que el acompañante ya conoce, sin dejar que el acompañado se exprese totalmente.

#### **5) Aspectos a cuidar.**

- No "institucionalizar" demasiado la entrevista para evitar de que pierda espontaneidad y frescura.
- Abrir siempre la relación personal entre el acompañante y el acompañado. No olvidar que la comunión en la entrevista y la confianza se pueden situar en distintos niveles y esto lo fija el acompañado; así no hay una violación o atentado a la intimidad del individuo.
- Recordar y comprender que las resistencias del acompañado a abrirse son normales, pues le resulta difícil y molesto el hacerlo. La apertura personal y la confianza no se ganan de entrada, pues el acompañado necesita un tiempo de experimentación y tanteo. Si en este tiempo el acompañante comete errores provocará cerrazón y resistencia en el acompañado.
- Ante los problemas y dificultades difíciles que puedan presentarse hay que tener una inmensa paciencia, mantener la calma, darse un espacio de cierto alejamiento para discernimiento y oración a fin de analizar con mayor objetividad las situaciones que se le presentan.
- Demostrar al acompañado que el tiempo y la atención personal es lo fundamental y prioritario para el acompañante.

#### **C) IMPORTANCIA DE LA ENTREVISTA EN EL PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO:**

- La entrevista se puede calificar de indispensable para el buen discernimiento vocacional.
- La entrevista:
  - \* Facilita la integración individual de los elementos constitutivos de la vida del Hermano.
  - \* Ayuda a resolver mejor las dudas y las dificultades personales.
  - \* Ayuda a asimilar los valores humanos y evangélicos vividos desde la Vida Religiosa.
  - \* Ayuda a aclarar el sentido de la existencia y de la historia personal.
  - \* Ayuda a identificar e interpretar los signos por los que Dios habla a cada persona y a la Comunidad.

## 2ª PARTE

### HABILIDADES EN EL PROCESO DE LA ENTREVISTA.

#### A) ASPECTOS A CUIDAR ANTES DE LA ENTREVISTA.

- Propiciar un ambiente agradable, distendido, cordial, incluso del lugar físico de la entrevista, quitando elementos que puedan distraer o interrumpir el encuentro.
- El entorno o ambiente deberá favorecer la comunicación.
- Deberán suprimirse obstáculos entre el acompañante y el acompañado
- Concertar la entrevista con anticipación para no interferir en otras labores que puedan influir en la disposición del encuentro.
- Es importante la acogida y el modo de recibir al acompañado.

#### B) ASPECTOS DENTRO DE LA ENTREVISTA.

##### 1) FACILITAR LA EXPRESIÓN:

###### a) Lenguaje no verbal.

- El acompañante tiene que ser consciente del lenguaje no verbal que transmite al acompañado y debe procurar estar:
  - ✓ *Relajado*: Es importantísimo para poderse comunicar. Hacerle ver al otro que todo el tiempo lo tengo para él y que no estoy preocupado por otros asuntos. Mi postura al saludar y al sentarme le dice al otro si estoy relajado o no.
  - ✓ *Abierto*: Estar abierto a la comunicación con el otro. La postura también indica si la persona está abierta a escuchar.
  - ✓ *Directo*: Debo indicarle al otro que mi comunicación es directa, clara, sin recovecos con algo que esconder.
  - ✓ *Inclinado*: El estar ligeramente inclinado hacia la persona que escuchamos le indica el interés y la atención que estoy poniendo a su persona.
  - ✓ *Ojos*: Mirarle a los ojos es indicarle al otro que para mí está presente.
- El acompañante establece ante todo, una relación de acogida y sintonía con el acompañado, evitando toda sensación de dirigismo, de superioridad, de paternalismo.
- Es esencial dejar hablar al acompañado, aunque sabemos que al principio algunos prefieren ser interrogados.
- Al principio abordar temas muy generales para ir creando el clima pero conviene ir centrando la conversación en los temas de interés.
- Ayuda a exponer el asunto que es objeto de la entrevista: proyecto personal, problema, puntos de vista, vivencia de valores o relaciones comunitarias...
- El acompañante procura ir centrando el tema o asunto en cuestión, reflejando al acompañado lo que éste ha expresado, pero con una formulación sencilla que dé claridad sobre lo que éste expresa de forma confusa.
- El acompañante facilita la información que el acompañado pida; sin embargo, en este primer paso no suele ser conveniente el emitir juicios de valor sobre la conducta del acompañado.

###### b) Habilidades en la atención.

- Prestar atención es mostrar física y psicológicamente que se escucha a otra persona en una situación de mutua comunicación.
- Una atención eficaz transmite, sin palabras, que se está interesado y que está prestando cuidadosamente atención a otro.

- La atención física eficaz tiene lugar cuando se adopta una postura de compromiso que incluye estar en frente de la persona que habla, inclinarse ligeramente hacia ella, mantener un buen contacto con la mirada, evitar distracciones, silencio que muestra el interés, y disponer un entorno apropiado para la conversación.
- Componentes en la atención:

\* **Contacto:** El modo de mirar es una manera de manifestar interés hacia la otra persona, porque los ojos son uno de los medios clave de comunicación. Esto no quiere decir que la mirada tiene que ser fija para ser eficaz. Si se está de verdad interesado y cómodo, se mira al otro de modo natural durante la comunicación. Otro elemento de contacto es la distancia entre los dos. Algo de experiencia es normalmente necesaria antes que dos personas descubran la distancia más apropiada entre ellas.

\* **Postura:** Por lo general, cuando se está escuchando, hay que inclinarse ligeramente hacia la persona. Es importante estar relajado, porque la tirantez tiende a desviar la atención del otro. Una postura abierta es señal de estar mentalmente receptivo a lo que el otro tiene que decir.

\* **Gestos:** Uno se comunica mucho con los movimientos de cuerpo cuando se escucha a otro. Estar agitado, golpear con los dedos en la silla, mirar el reloj... todo esto puede estar transmitiendo un mensaje que no se desea transmitir a la otra persona. La clave para el uso eficaz de los gestos consiste en evitar movimientos que podrían distraer.

\* **Silencio interesado:** Un periodo de activo y atento silencio sirve como un ligero empujón al otro para entrar más profundamente en conversación. Hay que conceder al otro tiempo para pensar y reflexionar y luego proseguir tranquilamente a su propio ritmo. El dar al otro tiempo para experimentar y examinar los sentimientos que agitan en su interior, permite con frecuencia al otro explorar sus sentimientos, a nivel más profundo. El silencio es particularmente útil en situaciones de pérdida o de aflicción, como la muerte de un familiar o una pérdida personal importante. Un apropiado silencio es útil para ayudar al otro a hablar sobre un problema difícil.

### c) Destrezas para responder:

- Dominar las destrezas para responder en una conversación lleva consigo saber reflejar el contenido, los sentimientos, o el significado de la experiencia del otro. Al responder se debe intentar comunicar al joven lo esencial del contenido y el sentimiento que ha comunicado. Como oyente-receptor del mensaje, tu respuesta ha de ser corta, sucinta, y expresada con palabras sencillas.

- Hay **cinco tipos o categorías de respuestas diferentes:**

1. **Respuestas de asentimiento:** Las respuestas de asentimiento son siempre breves. Con una, dos o tres palabras, o gestos no verbales se demuestra al otro que estas siguiendo la conversación. Estas respuestas ayudan al joven a saber que le estas escuchando. Ejemplos:

<i>¿Ah sí?</i>	<i>¿de verdad?</i>
<i>¿no me digas?</i>	<i>¡continúa!</i>
<i>Seguro</i>	<i>Sí</i>
<i>Ya</i>	<i>Vaya</i>
<i>Estupendo</i>	<i>Exacto</i>

2. **Reflejar el contenido:** Se trata de escuchar atentamente al otro y reflejar (darle a conocer) lo esencial del contenido de la comunicación al otro con tus propias palabras.
3. **Reflejar sentimientos:** Se trata de escuchar atentamente y reflejar a la otra persona con tus propias palabras la carga o parte de sentimiento que hay en la comunicación.
4. **Reflejar el significado:** (Aquí se unen sentimientos y contenido). Se trata de escuchar atentamente a otra persona y reflejar lo esencial de ambos, contenido y sentimientos que el otro ha expresado.
5. Se trata de escuchar atentamente a otra persona y reflejar los puntos principales de la comunicación del otro de manera sucinta y global. Resumir es condensar en dos o tres frases todo lo que una persona ha dicho.

- Saber responder es un proceso que exige que el mensaje del otro sea oído en "fragmentos" manejables, no demasiado largos. Siguiendo atentamente cada "fragmento" significativo tú, como interlocutor, expresas tu percepción de lo esencial de esa parte del discurso para "verificar" la exactitud de lo que escuchas.
- La respuesta que das al otro te proporciona un tiempo adecuado para asegurarte de que estás escuchándole con claridad y para hacerle saber que comprendes exactamente lo que está diciendo. Si lo que tú le dices, (sea un asentimiento o una expresión cualquiera acerca de lo esencial de ese fragmento de la comunicación) encaja con el modelo del mundo o con las ideas del acompañado, él proseguirá la conversación sin ninguna interrupción. Si tu reflexión, reflejo o respuesta, es algo "descentrada", él se dará cuenta del desajuste y hará la corrección necesaria, por ejemplo: *"No, no es del todo así. Creo que siento algo más que irritación."*
- Al usar estas destrezas para responder irrumpirás a menudo en la comunicación del otro, pero esto se experimenta como interrupción sólo si tu reflexión no capta lo esencial de la comunicación del otro. Si tu reflexión es exacta, la intervención se experimenta como una ayuda facilitadora.
- El **proceso de responder** comprende cuatro pasos:
  1. Observar estos tres puntos claves: Mientras el otro te habla, observa estos campos:
    - ✓ *Contenido*: Anota el contenido, tema de la comunicación.
    - ✓ *Sentimientos*: anota los sentimientos implicados en la comunicación.
    - ✓ *Contexto*: anota el entorno externo que rodea la comunicación.
  2. Clasificar. Analiza las pistas anteriores para llegar a un juicio sobre lo que es esencial en un "fragmento" particular de la comunicación.
  3. Sacar una conclusión. Determinar lo que es esencial en una comunicación.
  4. Expresar lo esencial. Exponer lo esencial de un "fragmento" de la comunicación al otro con tus propias palabras para "verificar" si le has comprendido o no.
- Estas destrezas son tan apropiadas para la comunicación verbal como para la no verbal. Con las respuestas no verbales reflejas lo que ves. Un *"pie, o apoyo inicial de conversación"* es un ejemplo de una situación en la que normalmente no se cuenta con muchas palabras que reflejar, sólo gestos (comportamiento).
- Un *"pie de conversación"* es una invitación no coercitiva ofrecida a otro para charlar, es una invitación a comenzar. Es una frase que expresa tu percepción de lo que el otro piensa o siente. Es, por lo general, sólo un reflejo del comportamiento y gestos que ves, porque a menudo no se dice ninguna palabra.
- Los *"pies"* o apoyos iniciales de conversación implican cuatro pasos:
  - \* Reflejar lo que ves (comportamiento - gestos)
  - \* Invitar a hablar, ya sea manifestando o sugiriendo que puedes y quieres emplear tiempo en escuchar.
  - \* Esperar en silencio para permitir al otro que inicie la comunicación.
  - \* Escucha reflexiva, de manera adecuada.
- Algunos ejemplos de *"pie o apoyo"* en la comunicación son:
  - \* *Pareces preocupado...*
  - \* *Pareces muy contento...*
  - \* *Pareces muy enfadado...*
  - \* *Pareces disgustado por algo...*
  - \* *Parece que las cosas te fueron muy bien/mal...*
- Para introducir o iniciar una reflexión se utilizan frases que sirven de guía o encabezamiento. Estas se agrupan en dos categorías:

a) Cuando las percepciones parecen exactas. Son locuciones útiles cuando crees que tu percepción de lo que la otra persona está intentando decir es exacta, y el otro está dispuesto a escucharte.

"Desde tu punto de vista... "  
"Te parece a ti que... "  
"Piensa tú que... "  
"Tú crees que... "  
"Tú imaginas que... "

b) Cuando las percepciones parecen confusas. Son locuciones útiles cuando tienes alguna dificultad en percibir claramente lo que la otra persona trata de decir, o parece que el otro no es, acaso, receptivo a tu escucha:

"Parece como que... "  
"Creo entenderte que tú ..."  
"Parece que tú... "  
"Acaso tú... "

- Las destrezas para responder pueden ser generalmente útiles en las siguientes situaciones:
  - ✓ Cuando la persona, que escuchas tiene gran necesidad de ser escuchada y tú sientes que debes aceptarla (la intensidad de las emociones del que habla indican si hay o no gran necesidad).
  - ✓ Cuando estás confuso sobre lo que otra persona está tratando de decirte.
  - ✓ Cuando estás escuchando a otra persona y acuerdas hacer algo. En tales casos es muy útil, reflejar al otro lo que has entendido sobre el acuerdo tomado, con el fin de tener claro lo que para ti implicará ese acuerdo. Aunque dos o más personas puedan pensar que están de acuerdo en hacer algo, a menos que un oyente eficaz entre ellos aproveche la ocasión para reflejar al otro lo específico del acuerdo, frecuentemente se termina la conversación con incomprendimientos e interpretaciones discrepantes.

## **2) AYUDAR A EVALUAR.**

### **a) Evaluar**

- Es el momento de ayudar al acompañando a dar un significado a su conducta. Puede ser conveniente el aclarar los puntos de referencia que utiliza en su valoración; circunstancias, posibilidades personales, normas morales, criterios evangélicos, comparación con otras personas...
- Es el propio acompañado el que se auto-evalúa, pero al acompañante le corresponde ayudar a relativizar su escala de valoración, o facilitar otros puntos de referencia.

### **b) Áreas a considerar:**

- Todo lo que le afecta al acompañado, sea importante o no a los ojos del acompañante.
- Temas que hay que tratar regularmente por su importancia objetiva son:
  - ✓ *Aspectos de desarrollo humano:* Conocimiento de sí mismo, evolución personal hacia la madurez especialmente en el campo de la afectividad, autonomía, creatividad, historia familiar, estudios, salud física, etc.
  - ✓ *Aspectos relacionados con la misión:* El apostolado, servicio a los pobres, sentido de la justicia, sensibilidad social, sentido de pertenencia a su origen cultural, social, de la Congregación, etc.
  - ✓ *Vida comunitaria:* Las relaciones con los demás, la servicialidad, el don de sí, capacidad de diálogo, la amistad, la responsabilidad, etc.
  - ✓ *Vida de consagración:* Historia vocacional, el discernimiento vocacional, fidelidad al Espíritu, la oración personal y comunitaria, etc.
- También los podemos clasificar en:
  - ✓ *Experiencias actuales:* comunidad, oración, estudios, trabajo, responsabilidades, apostolado...

- ✓ *Experiencias en el pasado:* De niñez y adolescencia, miembros de la familia y parientes, escuela y amistades, personas y acontecimientos significantes, historia de su salud...
- ✓ *Imagen de sí mismo:* capacidades y debilidades, gustos y disgustos, esperanzas y temores, convicciones y dudas...
- ✓ *Su historia personal de fe, su camino vocacional...*

### **c) Destrezas para preguntar:**

- Se tratan de sugerencias en el tipo de preguntas que el acompañante puede realizar para que el acompañado encuentre ayuda en su interiorización.
- Hay que tener en cuenta que no toda pregunta provoca deseo de respuesta y que otras, por el contrario, pueden estar más formuladas o empleadas en mal momento, que resultan molestas o indiscretas y provocan: silencio, evasión, aguante, defensa, contra-pregunta, rechazo... todo lo que se suele llamar “mala contestación”.
- El objetivo del arte de preguntar de un acompañante no es tanto el deseo de conocer él acerca del acompañado, sino el deseo de que éste crezca en su conocimiento personal. No se trata de informarse sino que el acompañado se vaya interiorizando y descubriendo a través del acompañante.
- Veamos algunos ejemplos de tipos de preguntas:

#### *1. Preguntas abiertas.*

- Supone que el acompañado ya se conoce bastante y está caminando en su identificación personal. Si esto no es así, este tipo de pregunta (por ejemplo: “¿Por qué estás contento?”) sólo tendría una respuesta genérica.
- Una pregunta abierta no puede comenzarse con un juicio por parte del acompañante o con una afirmación que condiciona la respuesta: “*A ti lo que te pasa es esto y aquello; ¿por qué hiciste lo del sábado?*”. Una respuesta libre no puede esperarse de una pregunta condicionada por una opinión o un juicio.
- Las preguntas abiertas facilitan la relación, pero no deben estar dirigidas desde la opinión o juicio del acompañante. Si la pregunta no provoca respuesta del acompañado y sí una opinión del acompañante, quiere decir que la pregunta era una excusa para el “sermón” más que una ayuda para la interiorización.

#### *2. Prolongar la pregunta.*

- Se toma como punto de partida la comunicación del acompañado. El acompañante refleja lo que el acompañado le ha dicho pero alarga la comunicación a través de una nueva pregunta sobre el mismo tema del que se está hablando: “*Veo que tienes dificultad a la hora de hablar de este tema*”.
- Se prolonga la comunicación de esta forma: “*Tal vez te suceda también con otros temas*”
- Se parte de lo que el acompañado dice para ayudarlo a ir más lejos.

#### *3. Pregunta-resumen.*

- Después de una comunicación o conversación en la que se ha hablado de muchas cosas, se intenta captar el núcleo más importante para evitar que la comunicación se pierda por dispersión: “*Se puede decir, entonces, que este tema (se nombra) lo tienes aún sin responder. (sin clarificar, sin afrontar...) ¿Es así?*”.
- No se aporta nada nuevo; sólo se resume con el fin de encontrar el núcleo central de toda conversación, a fin de que el acompañado “caiga en la cuenta”. Esto es importante porque evita repetir las mismas conversaciones cientos de veces y da pie para poder tomar decisiones de solución al tener “identificado y aislado” el problema.

#### *4. Pregunta de choque.*

- A veces el acompañado está viviendo situaciones que le producen ansiedad y malestar. En la conversación, todo su intento se centra, sobre todo, en desahogarse: da vueltas y más vueltas, experiencias, recuerdos, vivencias...

- Se trata de que el acompañante le haga “chocar” con el meollo de la cuestión: *“¿Te das cuenta de que lo que realmente se repite en tu conversación es esto que está sin resolver?”*
- Dicho de otra forma, es hacer caer en la cuenta al acompañado de que está hablando de un *centro* (que es el problema) a base de dar “toquecitos” periféricos. El acompañante pone nombre e identifica la cuestión que el acompañado no se atreve a nombrar.
- A veces, la pregunta-choque puede proponer la manifestación abierta de los sentimientos bloqueados que aquel problema central, no nombrado, está reprimiendo: *“Deja que salgan tus sentimientos”*.
- La pregunta-choque no pretende quedarse en las ideas, sino llegar a la interioridad de los sentimientos y vivencias.

#### 5. Pregunta anticipada.

- En la persona nada está aislado y sin conexión, comunicar sobre un tema está relacionado con otras cuestiones que pueden ser consecuencia o causa del tema sobre el que se está comunicando.
- Anticiparse no es tener prisas, sino hacer ver cómo este tema tiene implicaciones con el otro; de ahí la pregunta: *“¿Te das cuenta que la dificultad que experimentas en esto aparece también en aquello otro?”*. Se anticipa para relacionar, para encontrar conexiones, no para precipitar.
- De esta manera, saber hallar las “conexiones” da pie a poder tratar una serie de temas relacionados y que ayudan a síntesis verdaderas: la imagen paterna, Dios, oración, culpa... de cada tema puede resultar un racimo de conexiones, si la anticipación está bien hecha.

#### 6. Pregunta de corrección.

- Se trata de hacer ver la incoherencia entre lo que el acompañado dice y la realidad que vive.
- Este tipo de pregunta siempre tiene que apoyarse en lo que el acompañado dice y nunca en lo que el acompañante sabe al margen del acompañado. No es una corrección que el acompañante hace, sino un hacer caer en la cuenta al acompañado de que lo que está diciendo no es verdad.
- Es una pregunta muy conveniente cuando hay resistencias de defensa, miedo a caminar, evasivas, posturas de falsa seguridad y de suficiencia.
- La pregunta corrección es una intervención directa que no hace referencia al pasado sino a la misma relación y a la forma de llevar adelante el proceso de personalización.

#### 7. Hacer que el acompañado crezca haciéndose preguntas.

- Hacerse preguntas es una de las formas más claras de “ejercer como persona” y, por lo mismo, uno de los métodos más adecuados para llegar a serlo o para aprender a serlo.
- Algunos han afirmado que cada uno es, vitalmente, el tipo de persona que resulta del tipo de preguntas que se haga.
- Educar para hacerse preguntas es uno de los caminos más claros hacia el desarrollo integral de la persona. El acompañante cuidará que ninguna respuesta sea menospreciada por pequeña que parezca. Cuidará que pasen por el corazón y los sentimientos, que lleguen hasta la conducta coherente, que se amasen en las “tripas” y se hagan oración en las rodillas... veamos algunos ejemplos:
  - ✓ Responder al “*qué*”: *¿En qué consiste esto, de qué se trata, qué contenido tiene, en qué se fundamenta, cómo lo puedo aprender, qué es lo que me está proponiendo? o también ¿qué me pasa, en qué consiste esto que me ocurre, cuál es o cuál puede ser su origen?*
  - ✓ Responder a lo que *significa*...: *¿Qué significación tiene para mí todo esto que me está proponiendo; cómo me afecta; qué sentimientos me suscita: gozo, miedo, ira, rechazo, indiferencia, gran ilusión...; en qué momentos crecen o decrecen estos sentimientos; qué relación tiene con mi infancia; cuál es la constante emocional? ¿Qué ventajas o desventajas descubro en todo ello?*
  - ✓ Responder al *qué puedo yo hacer*...: *¿Qué puedo hacer yo, aunque sea poco y poco a poco? ¿Cuáles son mis cualidades y capacidades, descubiertas u ocultas? ¿De qué me siento incapaz, o qué intuyo que podría ser realizable para mí? ¿Aprovecho bien las ocasiones que se me presentan?*

- ✓ Responder a lo que estoy *dispuesto a arriesgar...*: *¿Qué estoy dispuesto a arriesgar? La causa del reino de Dios, ¿hasta dónde puede contar conmigo, teniendo en cuenta toda mi realidad personal: conocimientos, sentimientos, posibilidades reales?*

#### **d) Confrontación.**

- La actitud de confrontación consiste en señalar delicadamente al acompañado las incoherencias y las contradicciones en que cae eventualmente cuando habla acerca de situaciones concretas de su proceso personal.
- Es una técnica delicada en la que hay que evitar el choque, el juicio y la ofensa al indicar esas contradicciones.
- La confrontación puede provocar una crisis en el formando. El descubrimiento de una contradicción en sus confrontaciones obliga al formando a tomar una opción difícil en la que decidirá entre seguir con su actitud contradictoria o la de cambiar.
- Para apoyarle en esa difícil situación es necesario ayudarlo a tranquilizarse, a no sentirse humillado o avergonzado; explicarle que no se trata de una actitud voluntaria de engañar al acompañante sino de un mecanismo más o menos inconsciente de autodefensa en una situación de amenaza. El acompañante tiene que asegurarle su amistad y confianza y procurar devolverle la estima de sí y la confianza en sí mismo.
- Es necesario ayudarlo a cambiar sus sentimientos negativos respecto a la situación personal confrontada como pueden ser sentimientos de culpabilidad, de inferioridad, de angustia y de ansiedad.
- Si el acompañado entra en una crisis como consecuencia de una confrontación que ha tenido con el acompañante, éste tiene el deber de ayudarlo a salir de la crisis. Abandonarlo a sus propias fuerzas puede ser peligroso para la estabilidad emocional del acompañado pues tiene la necesidad de una asistencia comprensiva para superar el choque que ha sufrido y el acompañante puede comunicarle fuerza y energía para seguir adelante.
- Para concretar la situación el acompañante procura que el acompañado:
  - Reconozca su situación, le dé un nombre y la formule.
  - Formule un plan de actuación posible y concreto para trabajar su situación.
  - El compromiso será el punto de arranque de la siguiente entrevista: cómo lo ha cumplido, cómo se ha sentido y resultados obtenidos.

#### **3) ORIENTAR:**

- El acompañante ayuda al acompañado a tomar conciencia de sus posibilidades y recursos, a planificar su conducta futura, apoyando sus deseos e induciéndole a responsabilizarse de sus decisiones.

### **C) PARA DESPUÉS DE LA ENTREVISTA.**

#### **1) El acompañante analiza:**

- Actitudes que ha mantenido, especialmente las de acogida, aceptación incondicional, coherencia, y empatía.
- Respuestas que ha dado, tanto verbales como no verbales. Se fijará si ha utilizado correctamente sus respuestas a lo largo de la entrevista.
- Convergencia entre las intervenciones del acompañante y el acompañado. Analizar en qué medida ha facilitado el proceso con sus respuestas.

#### **2) El acompañado analiza:**

- La evolución que ha experimentado, tanto en los sentimientos como en la verbalización y en las pistas de solución.
- La personalización de lo comunicado a través de la comunicación en primera persona.
- Los mecanismos de defensa en expresiones, racionalizaciones, rodeos, justificaciones...
- Aceptación o rechazo de los sentimientos y experiencias personales.
- Cambios experimentados en la forma de percibir lo que pasa, su interpretación y la propuesta de soluciones (restauración).
- Elementos dinamizadores del cambio de comportamiento: cuáles son, a qué se orientan, cómo se mantienen.

## D) DESTREZAS O HERRAMIENTAS PARA EL ACOMPAÑAMIENTO (Lola Arrieta)

### 1. LA EMPATÍA O ESCUCHA ACTIVA.

#### a) ¿Qué es?:

- Es la habilidad por la cual se comprende no sólo todo aquello que la persona dice de forma explícita, sino los SENTIMIENTOS que afectan a la persona a partir de lo que expresa, estos sentimientos a veces no se nombran de la forma explícita o aparecen “recubiertos”, “encubiertos” o “disfrazados” de otros.

#### b) ¿Para qué sirve?:

- Para enmendar la situación-objeto de acompañamiento desde la perspectiva del sujeto-acompañado, no desde nuestra perspectiva.
- Para comprender la situación con todas sus implicaciones, consecuencias y distorsiones que tiene al poder considerar el texto y contexto del acompañado con más objetividad sin estar “poseído” por ese mismo sentimiento.
- Permite obtener información de aspectos que en su momento ofreceremos al acompañado para que se “haga cargo de ella”
  - . Aspectos de los que no es consciente.
  - . Aspectos que no relaciona directamente con la situación.
  - . Aspectos que no se atreve a comunicar.
  - . Aspectos en los que no descubre la presencia de Dios.

#### c) ¿Cómo se hace?:

##### **Escuchar:**

- Escuchar activamente todo el lenguaje referido a los sentimientos. Las expresiones no verbales que acompañan: gestos, mirada, rostro, postura física, tonos de voz, movimientos.
- Asociando lo que se escucha en el texto, con experiencias del contexto.
- Pidiendo abiertamente el sentimiento, más allá del bien o mal.

##### **Responder:**

- Acompañando el sentimiento con frases de acogida: “Te entiendo bien”, “me hago cargo”. “Imagino lo que habrá supuesto para ti”.
- Reflejando abierta y acogedoramente el sentimiento: “En la reunión comunitaria sentiste MIEDO por...”

### 2. LA ESCUCHA O COMPRESIÓN LÓGICA.

#### a) ¿Qué es?:

- Es la habilidad por la cual se puede comprender de forma lógica el “mensaje global” de una persona hasta ponerse en su perspectiva.
- Es la habilidad de conectar los tres niveles que están en juego en toda comunicación a partir de un hecho concreto.
  - 1° Nivel: Comunicacional (Texto).
  - 2° Nivel: Situacional (Contexto).
  - 3° Nivel: Teológico- Existencial (Pre-Texto).

#### b) ¿Para qué sirve?:

- Para acompañar desde el respeto profundo que supone fe en la capacidad de las personas para entenderse a sí mismas, hacerse cargo de su vida y activar su responsabilidad de cara a su proyecto de vida.
- Para hacer la relación pedagógica desde el presupuesto de la “liberación personal” para tomar las propias decisiones.

- Para comprender profundamente el punto de vista del acompañado y seguir su ritmo sin atropellar con esquemas o imposiciones, que por muy buenas que sean, no facilitan el avance vital del sujeto.

**c) ¿Cómo se hace?:**

- Escuchando las tres partes de cada mensaje (texto) que el otro nos da. Éstas son:
  - ✓ S = Sentimiento.
  - ✓ C = Contenido.
  - ✓ D = Demanda o expectativa explícita o implícita.
- Elaborando hipótesis sobre lo que significa ese mensaje en el contexto en que la persona vive y se da ese hecho.
- Elaborando hipótesis sobre la Presencia de Dios e Imagen de Dios que se procesa en ese.
- Deduciendo la LOGICA del mensaje global que estamos escuchando.

**3. LA EXPLICACIÓN O DESCRIPCIÓN INTERPRETATIVA**

**a) ¿Qué es?:**

- Devolver de forma ordenada la información que estamos recibiendo de la persona, a fin de que pueda sentirse comprendida, hacerse cargo de lo que dice, y ampliar la profundización que hace sobre sí misma.
- Aportarle a la persona la INFORMACION NECESARIA de contexto y del pretexto que complementa y asocia con lo que dice en su texto (mensaje), a fin de ampliarle su perspectiva y facilitarle la comprensión de su situación vital para que se haga cargo de ella.

**b) ¿Papa qué sirve?:**

- Para que la persona se sienta más potente y domine mejor su situación.
- Para rebajar el nivel de ansiedad que se dispara cuando los hechos se atribuyen a causalidades o se reducen a la buena o mala voluntad de las personas.
- Se trata de resituar a los sujetos en clave de realidad global y dar así nuevas perspectivas para contemplar la situación objeto de acompañamiento.

**c) ¿Cómo se hace?:**

- Reflejando de forma ordenada el sentimiento, contenido y demanda del mensaje que estamos escuchando.
- Haciendo preguntas abiertas para asociar y resituar el texto, con el contexto y pretexto.
- Aportando un marco conceptual sencillo que explique las reacciones, comportamientos, sentimientos y acontecimientos perfectamente cohesionados a fin de transmitir la comprensión lógico-empática de lo que vive y ayudar a reestructurar y enfocar la problemática en línea potenciadora y con vistas a la superación.
- Aportar la información necesaria que resitúa el hecho que se vive y el sentido del mismo.
- Todo este "uso de la palabra" hay que pronunciarlo de forma sencilla, debe ser oportuna y relevante, así como accesible a la persona a fin de que pueda comprenderla. No confundir información con consejos.

**4. LA PERSONALIZACIÓN**

- Ante los problemas muchas personas se sienten víctimas de las circunstancias, (cosa que en muchas ocasiones es verdad) frente a las cuales se sienten indefensas y creen que no pueden hacer nada excepto cargar con las consecuencias, o que para salir de ellas los que tienen que cambiar son los otros.
- Cuanto más tiempo pasa en esta situación, y más aún, si se siente forzado a responsabilizarse, experimenta una fuerza interior muy grande que la lleva a resistirse, por eso con mucha frecuencia oímos frases como estas: "*¡Qué más quisiera yo que poder actuar de otra manera!*".

**a) ¿Qué es?:**

- Llevar poco a poco a la persona a que transforme su actitud pasiva, de dependencia o contradependencia a merced de las decisiones que por él toman los demás, a responsabilizarse activamente de su situación y poner los medios oportunos para conseguirlo.
- Centrar un foco concreto de la conversación para trabajar más activamente.

**b) ¿Para qué sirve?:**

- Para encauzar la vida de tal manera que se sitúe en la dinámica del “quiero” y comience a tomar las decisiones oportunas que le ayuden a arriesgar.

**c) ¿Cómo se hace?:**

- Se trata de ayudar a que la persona se pregunte qué hace o deja de hacer en concreto para que una situación se haga problemática o se mantenga estancada.
- Según CARKHUFF es el momento de ir poniendo juntas todas las piezas del rompecabezas de modo que ayuden a una autocomprensión más profunda de toda su situación y así poco a poco la persona aprenda a "apropiarse" de su vida, acepte su grado de control y responsabilidad personal en lo que sucede, dejando de considerarlo como algo ajeno a sí mismo fuera absolutamente de su control.
- La fórmula para PERSONALIZAR o REESTRUCTURAR debe comenzar siempre con el: *"Te sientes así PORQUE TÚ..."* para que la persona se centre en lo que hace o deja de hacer para mantener la situación.
- Se hace a base de preguntas en torno al FOCO ELEGIDO para descodificar hasta llegar al significado profundo, y posteriormente se vuelven a reorganizar todas las piezas en torno a la clave descubierta que resitúa y orienta al sujeto de otra manera, es lo que llamaríamos la RECODIFICACION.

**5. LA CONFRONTACIÓN.**

**a) ¿Qué es?:**

- El arte de ayudar al sujeto a desenmascarar discrepancias, distorsiones o juegos que le impiden la autocomprensión de sí mismo y el cambio constructivo de comportamientos.
- La oferta de experiencia “semejante” o “diferente” a través de la palabra, el encuentro con otros, la experiencia de riesgo, una teoría, a partir de la cual la persona contrasta su “actuar” con vistas a ampliar sus perspectivas y a superarse.

**b) ¿Para qué sirve?:**

- En clave de POTENCIACIÓN sirve como DESAFÍO para activar y reorientar las potencialidades, habilidades y recursos de cada persona hacia el PROYECTO VOCACIONAL que ha acogido para su vida.
- Para desmontar mecanismos, vicios e inercias que nos impiden el avance positivo. Sirve para que cada uno afronte su imagen.
- Para cualificarnos con más eficacia en el vivir cotidiano.
- Para aproximarnos a la realidad vital y activar procesos.

**c) ¿Cómo se hace?:**

- Aportando INFORMACIÓN que sirva de contraste a la persona para procesar desde ahí sus comportamientos y actitudes.
- Aportando PERCEPCIONES a la persona sobre sus comportamientos a fin de que pueda contrastarlas con las dudas (nunca juicios).
- Señalando a la persona DISCREPANCIAS o incoherencias entre lo que DICE, SIENTE, ELIGE teóricamente, HACE prácticamente.
- Dar tiempo para la reflexión y autoelaboración de las confrontaciones.
- Ayudar posteriormente a la elaboración de las reacciones del sujeto (siempre en línea potenciadora).

**d) ¿Cuándo se hace?:**

- En el “momento oportuno”. Después de hacer “contacto” con la persona a través de la comprensión lógico-empática.
- La confrontación sólo puede ser asumida cuando la persona tiene la certeza de la “aceptación y el respeto”, de lo contrario provoca: desconfianzas, evitaciones, rechazo a valores.
- Cuando por parte de quien la hace, no hay agresividades ni afán de dominar, ni de someter, de lo contrario la relación se transforma en lucha.

## **6. DISCRIMINAR / DISCERNIR.**

### **a) ¿Qué es?:**

- Poner palabra (= simbolizar) y orden en las experiencias.
- Activar el proceso de pensamiento divergente, secundario, esto es, basado en valores, en la capacidad creativa del sujeto, no sólo en los sentimientos o impulsos.
- Construir lógicas alternativas al proceso de pensamiento confusional.

### **b) ¿Para qué sirve?:**

- Para romper el pensamiento confusional que se da en toda situación de “trance” y sobre todo en la juventud.
- Para romper el pensamiento estandarizado que supone reduccionismo al usar “frases hechas” (jerga religiosa) o “frases de moda” (que nos mete en la dinámica de los supuestos), esto es, propios de los jóvenes, también puede influir los “estilos de expresión” propios de una tierra, un grupo,...
- Para transformar lo numinoso en luminoso.
- Para ayudar a asimilar valores y reestructurar experiencias de vida.

### **c) ¿Cómo se hace?:**

- Introduciendo preguntas en torno al hecho-objeto de acompañamiento: cómo, cuándo, de qué modo, en qué situación concreta, que te ayudó a ello, qué te movió a actuar así, qué esperabas que pasara...
- Secuenciando los diferentes planos de la conversación, según las ideas que se van expresando: *“Vamos a ver si te comprendo bien: por un lado dices que estás ilusionado, por otro que no soportas a tus alumnos, también expresas que te pone nervios.... vayamos por partes!*
- Separando y graduando hechos, ideas, consecuencias.
- Aportando nexos lógicos para asociar y ordenar las diferentes vivencias que aparecen en la conversación.
- Clarificando aspectos que ya funcionan y se viven con “orden” y potencia, de otros que se experimentan como dificultad.
- Separando material psicológico, del material espiritual. Clarificar vivencias que pertenecen al ámbito de lo real y al ámbito de la fantasía o ideal.

## EL DECÁLOGO DE LA RELACIÓN DE AYUDA

1. La relación de ayuda debe efectuarse normalmente en un ambiente sencillo y agradable que favorezca la acogida. Los objetos y su distribución en el espacio influyen en el comportamiento. Entre el orientador y el orientado no deben existir muebles interpuestos y la distancia entre uno y otro será de 40 a 50 centímetros.
2. El aspecto acogedor del orientador es lo más importante, junto con la intencionalidad de comunicación por parte de la persona que consulta. Esta debe sentirse acogida incondicionalmente en su totalidad y respetada en su autodecisión.
3. Las entrevistas deben estar sujetas a un tiempo determinado de duración, aunque con flexibilidad. Normalmente será de 45 a 60 minutos para evitar divagaciones y hacer que la comunicación gire alrededor de los centros de interés personales.
4. La relación de ayuda más efectiva es la llamada semiestructurada, es decir, aquella en que existe un plan (esquemas, cuestionarios, datos...) para favorecer la comunicación, pero únicamente con el valor de ayuda y como punto de partida. Este modo de entrevista facilita la reflexión previa y la introspección de forma más consciente. Muy recomendada para personas que tienen problemas en verbalizar los sentimientos.
5. Todo lo que se dice en la entrevista personal entra en el terreno de la confidencialidad; de esta manera se asegura más fácilmente la apertura y confianza del orientado. Si se toma nota de algunos aspectos importantes o sugerentes, debe hacerse una vez concluida la entrevista. La confidencialidad no excluye la naturalidad y espontaneidad.
6. Cuando el acompañante percibe dificultades en la comunicación, debe comenzar por examinar sus propias actitudes y disposiciones; después tratará de ver en qué medida las dificultades están en la persona orientada. El acompañante estará muy atento a las primeras manifestaciones del sentimiento, a las expresiones en que el orientado aparezca en primera persona y a todos los aspectos confusos o contradictorios que reclaman más acogida que evaluación o interpretación racional.
7. La relación de ayuda no-directiva se centra en la persona y no en el saber del orientador o en el problema que se quiere resolver. A la persona sólo se accede desde la persona (experiencias, actitudes, motivaciones y dinamismos). No hay recetas prefabricadas, ni dos casos iguales, pues la persona es original e irrepetible. La mayor dificultad está en cómo llega la persona a sus propios sentimientos, cómo los reconoce y asume, para poder intuir por dónde deben ir los cambios de comportamiento.
8. El acompañante no debe tener prisa en que el acompañado progrese; es necesario respetar el "ritmo" personal. Al acompañante le corresponde el reflejo de todo lo que sucede y la facilitación de la toma de conciencia. A la persona que consulta le toca la difícil, pero irrenunciable tarea de evaluar y tomar las decisiones de cara al futuro. El acompañante se implica totalmente en el proceso de ayuda, más que en la emisión de datos objetivos o de juicios de valor.
9. Si se acompaña a un joven hay que tener en cuenta que puede tener grandes dificultades en la comunicación interpersonal, pues sus ideas y sus sentimientos están confusos. El ambiente fragmentado, superficial, consumista y divergente aumenta la extraversión y la falta de identificación. El resultado final es la angustia. A pesar de estas limitaciones y dificultades, el joven debe ser tratado como adulto, es decir, con profunda confianza en sus posibilidades. Los cambios emocionales frecuentes y polarizados son los que dificultan en mayor medida la relación de ayuda.
10. El acompañamiento espiritual asume la relación de ayuda y se centra en la experiencia religiosa del sujeto que es acompañado. La experiencia cristiana es tal cuando es reconocida como proveniente de Dios revelado en Jesús como donación, misericordia y misterio. El humanismo cristiano pone en el ser humano, como imagen y semejanza de Dios, el deseo de búsqueda de sentido que unifique su persona y su existencia. Este encuentro con Jesucristo aporta un "plus" de significado que hace que el ser humano se trascienda. La experiencia religiosa lleva a comportamientos éticos y a vivir desde el amor y la esperanza en actitud de disponibilidad vocacional.