



UNIVERSIDAD BÍBLICA
LATINOAMERICANA
PENSAR • CREAR • ACTUAR

BACHILLERATO EN CIENCIAS TEOLÓGICAS

LECTURA SESIÓN 10

CT 118 ACOMPAÑAMIENTO PASTORAL

Baltodano, Mireya. “La entrevista pastoral”. *Vida y pensamiento* 33-34, n. 2-1 (2013): pp.365-396.

Publicación de la Editorial SEBILA de la Universidad Bíblica Latinoamericana.

Reproducido con fines educativos únicamente, según el Decreto 37417-JP del 2008 con fecha del 1 de noviembre del 2012 y publicado en La Gaceta el 4 de febrero del 2013, en el que se agrega el Art 35-Bis a la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, No. 6683.



La entrevista pastoral

Mireya Baltodano

Resumen

La entrevista pastoral es un recurso propio de la consejería pastoral. La metodología que aquí se expone está orientada por los emergentes que va planteando la persona que acude a consultar y el tema generador que sintetiza el objetivo de la consejería. La palabra dialógica, con calidad terapéutica, es el elemento central en la entrevista. Es una metodología que se asienta en un modelo pastoral asertivo, que parte del principio epistemológico de que la pastoral es un acompañamiento con reconocimiento de la capacidad autónoma de las personas para ser protagonistas de su vida.

Introducción

Desde que la psicología se identificó como tal, el instrumento de trabajo esencial ha sido el diálogo terapéutico. Este acercamiento ha alimentado teórica y metodológicamente al asesoramiento pastoral, sin dejar de reconocer a través de los breves relatos bíblicos cómo el modelo pastoral de Jesús se basaba en un diálogo restaurador. A través de la comunicación verbal y corporal se abre la posibilidad de auto-conocimiento y crecimiento de las personas. Las personas que buscan asesoría pastoral inician su recuperación tomando la palabra y siendo escuchadas. La palabra compartida en la conversación pastoral tiene un carácter especial. No es una plática amistosa ni un discurso aleccionador. Es una palabra sensible e inteligente que implica acción y reflexión. Las palabras que expresan un sentimiento o pensamiento no se las lleva el viento, sino que causan un efecto de reflexión en quien las recibe; y al responder con aquello reflexionado esa palabra actúa promoviendo nuevas reflexiones. Es la palabra acción-reflexión de la que habla Pablo Freire.¹

Un diálogo pastoral con esta calidad de palabra no es una tarea fácil. En el entorno familiar se dialoga poco en el sentido estricto de lo que significa un diálogo. Las interacciones verbales suelen estar recargadas con los roles familiares que conllevan autoridad y dependencia. Asimismo puede ocurrir en el ámbito de las iglesias, en donde a menudo el rol pastoral se asume con un sentido de autoridad, revestido de espiritualidad o sacralidad, que no favorece la horizontalidad y mutua confianza para

¹ Paulo Freire: *Pedagogía del Oprimido*.

dialogar. De ahí que el enfoque epistemológico para un asesoramiento pastoral asertivo tendría una doble vertiente: en primer lugar confiar en la capacidad de las personas para reconocer sus necesidades y lograr cambios; en segundo lugar, asumir un rol pastoral despojado de poder culpabilizador o mesiánico, y adoptar un papel de acompañante empático. Para facilitar pastoralmente con esta perspectiva presentamos una metodología de entrevista pastoral centrada en la persona que busca asesoría pastoral. Esta metodología está dirigida a pastoras y pastores que tienen la oportunidad de promover alivio y paz a quienes la buscan, a través de una función tamizadora de la palabra que recibe y devuelve.

1. La entrevista pastoral

La entrevista pastoral es el espacio y tiempo de que dispone una persona que busca clarificar dudas, resolver dificultades, conocerse mejor, tomar decisiones, o proponerse cambios, a partir de su visión de la vida y de la práctica de su fe. Es un espacio vital y de crecimiento humano y espiritual. El diálogo, como instrumento de trabajo terapéutico y pastoral, tiene varios elementos que se describirán a continuación. Una recomendación que hacemos para la mejor comprensión de esta metodología es que previamente a la lectura de lo que sigue, escoja alguna experiencia de aconsejamiento pastoral que haya realizado, anote los elementos centrales que recuerde y mientras va estudiando la metodología y las técnicas que aquí se presentan, vaya cotejando críticamente la forma en que usted acompañó al caso seleccionado. Seguramente encontrará algunos aprendizajes para trabajo pastoral.

1.1 Tema generador

La entrevista pastoral es abierta en el sentido que no sigue un cuestionario, sino que las preguntas y respuestas surgen del *tema generador*² que propone la persona que consulta. El tema generador es el problema o la situación que la consultante quiere resolver. No siempre aparece desde el primer momento de la entrevista. Entre más doloroso, traumático, o poco reconocido sea el problema, las personas desarrollan mayor resistencia para enfrentar, o siquiera mencionar, lo que les perturba o agobia. Identificar el tema generador durante el proceso de la entrevista ayuda al pastor o a la pastora a orientar el objetivo central del acompañamiento y a valorar su propia capacidad para atender la problemática.

1.2 Marco de acción pastoral

El espacio y tiempo de la entrevista pastoral requiere de ciertas condiciones ideales para hacerla más eficaz. Desde el primer encuentro, es necesario establecer algunas directrices para el trabajo conjunto. En la psicología contemporánea a esto se le llama encuadre. Algunas de estas reglas se hacen explícitas desde el primer momento. Otras reglas deben ser conocidas y manejadas por quien tiene el rol de aconsejar, sin que se hagan necesariamente explícitas. Son un conjunto de principios éticos y profesionales que enmarcarán el trabajo con el fin de que la finalidad de la entrevista se mantenga de principio a fin.

² El concepto de tema generador es propuesto por Paulo Freire para la inserción comunitaria y el trabajo pedagógico con grupos. Ha sido adoptado por la psicología latinoamericana como un concepto aglutinador de la problemática central que enfrenta la persona que busca ayuda terapéutica.

El marco de acción pastoral está definido por varios códigos éticos, profesionales y organizativos. Es la suma de varias pautas que se mantienen constantes a lo largo de la entrevista:

- Mantener en todo momento una actitud profesional propia de la consejería pastoral, sin que lo personal forme parte de la conversación y desdibuje el rol de acompañante objetivo en el proceso.
- Definir y sostener el rol de la persona que acude a consultar, sobre todo reconociendo su capacidad para decidir y resolver sobre los motivos de su consulta.
- Proponerse conjuntamente objetivos a cumplir en el período que dure la entrevista pastoral.
- Procurar un lugar y el tiempo más adecuado para el trabajo pastoral, como elementos importantes para los objetivos del trabajo conjunto.

Cualquier modificación a estas pautas debe ser considerada dentro de la entrevista y analizada como parte del vínculo pastoral que se ha establecido. El respeto al marco de acción está íntimamente ligado con los logros de la labor pastoral. La alteración unilateral de algunas de las pautas puede dar al traste con el trabajo de acompañamiento. A lo largo de este trabajo se irán haciendo mención a los distintos aspectos del marco de acción pastoral.

1.3 El espacio y el tiempo

Una entrevista pastoral requiere de un espacio-tiempo adecuado para alcanzar el fin propuesto. El recinto en

donde se lleva a cabo la entrevista pastoral debe ser reservado, cómodo, silencioso, libre de interrupciones y curiosos, y en la medida de lo posible acogedor. El temor a ser escuchado, o la dificultad de oír pueden afectar pues, a la ansiedad que causa el tema a tratar, se sumaría la ansiedad de tratar de comunicarse. Anticipando que en algunas iglesias no siempre hay una infraestructura adecuada para la consejería, sería recomendable buscar otro recinto que reúna las condiciones mínimas señaladas. No es recomendable que la entrevista se lleve a cabo en la casa pastoral o de la persona que busca consejo. Hace falta un espacio neutral. La decisión de realizar una visita a la casa de la persona consultante debe responder a algún fin específico del asesoramiento pastoral.

El tiempo que dure cada entrevista debe ser fijado de común acuerdo. Fijar el tiempo no sólo persigue adecuar el tiempo de trabajo a los horarios de cada persona, o a medir la duración de manera que no produzca agotamiento. Es eso, pero también algo más. Tiene que ver con la organización interna de la entrevista que deben de lograr durante el lapso establecido. Debido a las resistencias humanas para enfrentar hechos dolorosos o difíciles, muchas personas que consultan posponen hasta el final el problema principal que les aqueja. Es una actitud evasiva que la persona debe aprender a manejar dentro del tiempo de que dispone. En ese sentido, el espacio-tiempo de la entrevista puede representar simbólicamente el espacio-tiempo de vida, en el cual la persona que consulta puede pasar posponiendo la resolución de sus conflictos.

Tradicionalmente, en el trabajo terapéutico profesional se considera que una hora es un tiempo razonable para una

entrevista. En la terapia privada indudablemente este lapso es conveniente por razones de honorarios, de número de clientes y de rendimiento en el trabajo. Esta podría ser una norma a tomar en cuenta en la entrevista pastoral. Sin embargo, hay entrevistas que necesitan de más tiempo para hacer un cierre adecuado y no cortar la entrevista, dejando a la persona que consulta llena de ansiedad. Esas situaciones no siempre se dan, pero de ocurrir debe haber apertura para extenderse el tiempo necesario.

La cuestión del tiempo tiene otros significados importantes. Se trata de valorar el tiempo en sí, y la disposición que la consejera o el consejero ofrecen. Puede ser un vehículo para conocer el manejo de la palabra, la organización de las ideas, la valoración de la oportunidad, la manera en que maneja las estructuras, etc. Hay que recordar que aunque el motivo de la asesoría pastoral se puede centrar en una problemática específica (tema generador), la persona es integral y su cotidianidad en términos de tiempo es muy reveladora de la personalidad.

1.4 Aspectos éticos

La confidencialidad en la entrevista es eje fundamental en el logro del acompañamiento pastoral. La persona que consulta debe tener la garantía de que sus palabras y actitudes quedan en total reserva. Sólo así podrán ir cediendo las resistencias que aparecen durante el proceso de acompañamiento.

En el trabajo pastoral, el aspecto ético es un elemento quizá más sensible que en la práctica privada de la psicología. La relación entre un profesional de la psicología y la persona

consultante es puramente profesional y aislada de cualquier otro tipo de relación humana. En la relación pastoral, consultante y consejero o consejera tienen posiblemente encuentros de otra naturaleza. Por lo tanto, el pastor o la pastora que desarrolle un trabajo de consejería, debe ser sumamente cauteloso de no romper el principio ético de confidencialidad. A veces se puede incurrir en un error de manera involuntaria o por ingenuidad. El emitir una opinión sobre la consultante en otro ámbito, puede ser tomado por quienes escucharon como un diagnóstico o dictamen, o puede ser asumido por la consultante como ruptura de la confidencialidad. El atender las preguntas de los familiares sobre el progreso del acompañamiento puede generar desconfianza y recelo en la persona que consulta. El usar como ejemplos durante la predicación los problemas atendidos en consulta pastoral es rompimiento de la ética, aún cuando no se mencionen los nombres de las personas involucradas. El recibir comentarios y opiniones "bien intencionadas" sobre la persona que consulta es incurrir en errores éticos. El establecer algún tipo de alianza "bien intencionada" con el cónyuge o personas relacionadas con la persona consultante es improcedente desde el punto de vista ético. La confidencialidad pastoral es tan frágil y sutil que hay que resguardarla con mucho celo. Es necesario preservar el principio de que el compromiso es con la persona que consulta y cualquier aporte de las personas relacionadas con ella, debe ser del conocimiento de la persona consultante. La mejor forma de manejar el aspecto ético con familiares es advertirles, antes de que den la información, que lo que aporten le será comunicado a la persona aconsejada.

Otro aspecto ético de la entrevista es el significado que el trabajo de consejería pastoral tiene para el pastor o la pastora.

Es necesario auto-examinarse sobre los efectos que el trabajo de consejería tiene sobre la psique personal. ¿Es acaso una fuente de seguridad personal? Aunque posiblemente en la práctica pastoral no median honorarios, el rol de consejera o consejero puede generar sentimientos de grandeza, seguridad, o retribuciones personalistas que rompen con el encuadre en cuanto al rol de acompañante, y contradicen el principio ético de la no utilización de la persona consultante para fines personales. Asimismo, es necesario manejar con tino ético las demostraciones de agradecimiento a través de regalos, ofrecimientos, o compromisos más allá de la relación puramente pastoral. Un interés más allá del puramente pastoral, ya sea romántico, de prestigio, de logro personal, o financiero, es ruptura del marco de acción pastoral que afectaría la relación puramente pastoral. Estos cambios, si ocurren inconscientemente, deben analizarse en la entrevista pastoral.

1.5 Rol de la persona consultante

La persona que consulta debe acudir a la entrevista de manera voluntaria y consciente. Aunque esta premisa parezca obvia, muchas veces el acudir a consejería no es un acto de voluntad, pues puede mediar la manipulación, la amenaza, la coerción o el sometimiento. La persona que consulta debe por lo menos haber percibido en sí y por sí misma algunas incoherencias, problemas, o actitudes que la preocupan. Estas percepciones las puede tener sobre sí misma (su mente y su cuerpo), o sobre el mundo que la rodea. Su auto-diagnóstico de que algo no anda bien es el punto de partida para iniciar un proceso de consejería pastoral.

Por nuestras características culturales, no es extraño que el caso de las mujeres, puedan acudir a consejería por presiones externas a ellas. A veces influyen en su decisión factores familiares o presiones sociales. Independientemente de las razones que tengan los familiares, se requiere un acto mínimo de voluntad y auto-reconocimiento para buscar orientación. En algunas ocasiones, quienes más presionan para que una persona subordinada busque ayuda, son los más necesitados de consejería, o son parte del conflicto, pero que no asumen su participación en él. De cualquier manera, la persona que consulta siempre será la única interlocutora, hasta que en conjunto no hayan decidido involucrar a más personas en el proceso de consejería.

Es muy saludable para el logro de la entrevista pastoral, que el contacto inicial sea hecho por la persona que consulta. Hay que evitar atender a personas por referencia de otros interesados. Si una madre o un padre solicitan atención para su hija o hijo (adolescente o joven), lo recomendable es solicitarles que pidan a su hija o hijo que personalmente busquen la entrevista. Eso permite al consejero o consejera asegurarse que la persona que viene a la entrevista, independientemente de su edad, ha tenido oportunidad de disponerse para una consejería pastoral.

En la práctica profesional de la psicología, la iniciativa siempre la toma la persona consultante. En la tarea pastoral hay más flexibilidad por cuanto consultante y consultada pertenecen a una comunidad eclesial que les permite contactos personales frecuentes. La observación sensible del pastor o pastora puede llevarle a tomar la iniciativa de facilitar el camino a una persona que parece necesitar acompañamiento, manifestándole su disponibilidad para conversar pastoralmente. Pero finalmente, quien decide es la persona consultante.

En el proceso de la entrevista pastoral la persona que consulta lleva el rol protagónico: son sus dificultades las que se analizan, es su esfuerzo personal el que la lleva a su recuperación, son sus decisiones las que se toman. Esto debe quedar claro desde el inicio. De la tentación de decidir por la otra persona hay que librarse constantemente, sobre todo en el marco paternalista que a veces se define la tarea pastoral. Frecuentemente las personas que consultan ansían actos mágicos, o recetas que resuelvan sus problemas, o trasladan al consejero o consejera lazos de dependencia que ha establecido con otros. La actitud de observación participante en la consejería es la mejor forma de mantener la distancia afectiva pero objetiva con la persona aconsejada.

1.6 Los emergentes

La persona que consulta no está aislada, siempre representa un grupo, generalmente familiar. Como tal se convierte en *emergente* del grupo familiar, es decir, representa una situación compartida por el grupo. Aunque su consulta sea individual, en el transcurso de la entrevista estarán presentes las relaciones que establece con el resto del grupo familiar o social. En ocasiones es necesaria la consejería del grupo, o de uno de sus miembros junto con la persona consultante. Estas variaciones hacia entrevistas grupales se deciden de mutuo acuerdo con la persona que consulta.

El concepto de *emergente* está relacionado con el *tema generador*. El rol de la persona consultante es proveer los asuntos a tratar en la entrevista. Los temas que vaya proponiendo durante la entrevista actúan como *emergentes* de su personalidad y de su emocionalidad en general. No pueden verse como aspectos aislados que desea revisar, sino como elementos de un conjunto de rasgos que integran la

personalidad. Asimismo, sus actitudes, palabra, y lenguaje corporal se incorporan al trabajo de consejería como un todo integral. Los emergentes, entonces, son los sentimientos y pensamientos que transmite la persona, sobre los cuales hay que discernir de manera analítica. Trabajar sobre los emergentes es la manera más directa de llegar a profundizar sobre el tema generador.

1.7 La vinculación transferencial en la entrevista

La relación misma que se establece en el asesoramiento pastoral puede ser también material de análisis y da pautas sobre la forma en que se vincula con otras personas. La persona consultante podría asignar al consejero o consejera sentimientos (positivos o negativos) que tiene hacia otras personas, principalmente del vínculo familiar. A este fenómeno se le llama *transferencia*. A través de la transferencia, la persona consultante actualiza o saca a relucir sentimientos, actitudes o conductas que ha establecido a lo largo de su vida con otras personas. Estos sentimientos no siempre son reconocidos por la persona consultante, sino que pueden ser inconscientes. En la psicología se hace una distinción entre la transferencia positiva y la negativa. Sin embargo, ambas expresiones son coexistentes, pero hay una tendencia a que predomine una sobre la otra. Los sentimientos que emergen en la transferencia no son controlados por la persona consultante, sino que pueden ser una parte irracional, inmadura e inconsciente de su conducta.

A través de la transferencia, la persona que consulta asigna roles al consejero o consejera, y los asume como reales puesto que actúa en función de ellos. Por ejemplo, bien puede tornarse agresiva o dependiente con el consejero o consejera, como efecto de sentimientos inconscientes

similares que ha mantenido con otra persona. En palabras de Bleger, lo que el o la consultante hace es "trasladar situaciones y pautas a una realidad presente y desconocida y tiende a configurar a esta última como situación ya conocida, repetitiva."³

La transferencia es un fenómeno que pone al consejero o consejera en contacto con aspectos de la conducta del o la consultante y que deben ser analizados en la entrevista. En la transferencia se analiza la fantasía que el o la consultante tiene sobre la entrevista misma, sobre la ayuda que busca, o sobre la necesidad oculta de no resolver sus conflictos, sino satisfacer necesidades de dependencia y protección.

Con el análisis de la transferencia, el consejero o consejera debe también analizar la contra-transferencia, que es su propia actitud o sentimientos frente a la persona consultante, como se analiza más adelante.

1.8 Rol del consejero o la consejera

Hay una clara distinción entre el rol del psicólogo o psicóloga y el de un pastor o pastora que practica consejería. El o la psicóloga ejerce un trabajo desde su conocimiento profesional y técnico; el pastor o pastora realiza un trabajo profesional y técnico, que además de incluir la perspectiva psicológica, está fundamentado en la ética cristiana y es desarrollado desde un puesto de liderazgo espiritual. Se podría entonces afirmar que el psicólogo o psicóloga desarrolla su trabajo en un terreno más "neutral" desde el punto de vista religioso y el consejero o consejera se halla

³ José Bleger, *Entrevista psicológica* p. 36.

más comprometido con los mandatos bíblico-teológicos y los lineamientos eclesiales. Es importante aclarar que la persona profesional en psicología parte también de una ética que está fundamentada en la dignidad humana y además respaldada por la ley cuando se trata de situaciones de abuso a menores.

En ambas prácticas, la psicología y la consejería, media la fe de la persona que consulta. Indudablemente en el campo de la consejería, la fe está enmarcada en la espiritualidad cristiana. Es importante discernir el carácter y la calidad de la fe de la persona que consulta, por su efecto en el proceso de crecimiento de la persona. Dos situaciones extremas serían la falta de fe en sí misma, en otras personas y en la presencia de Dios en su vida, o por el contrario, una fe mágica que espera que todo sea resuelto sin su propia participación.

Si la persona que practica la consejería tiene además investidura como pastor o pastora, podría generar temor o vergüenza en la persona consultante para revelar algunas situaciones. El consejero o consejera debe crear ese clima de confianza, adoptando una actitud receptiva y no enjuiciadora. El rol de la consejería es de una sutileza enorme. Su buen desempeño requiere de profesionalismo, ética a toda prueba, apertura moral, auto-conocimiento, seguridad personal y gran sensibilidad hacia los aspectos humanos y sociales de su feligresía.

El consejero o la consejera cuenta con su conocimiento teórico (bíblico, social y psicológico) y consigo (su cuerpo, su mente, sus emociones). Ella o él mismo son su propio instrumento de trabajo. Como se mencionó al inicio, la palabra intercambiada pasa por el tamiz de la personalidad

de cada una de las personas en interlocución. El papel actual de la consejera dista mucho de lo que en los inicios de la psicología se practicaba, con matices de distanciamiento y frialdad, tanto en el trato como en el manejo del espacio mismo. Ahora se concibe como un encuentro humano, en el cual lo único distinto entre las personas consultante y consultada es que esta última tiene conocimientos que pone al servicio de la otra.

Durante la entrevista pastoral, también en el consejero o consejera emergen ansiedades, confrontaciones personales y evocación de experiencias. El arte de su trabajo consiste en que estos sentimientos no le paralicen frente a la persona que consulta, o no interfieran con la experiencia particular de ésta.

En el consejero o la consejera debe operar una separación, o disociación, entre su propia realidad y la de la persona consultante. Sólo así podrá desarrollar esa "porosidad"⁴ necesaria que le permita percibir y sentir lo que ocurre en la otra persona y poder devolver lo percibido y sentido, sin contaminarlo con los sentimientos propios. Los sentimientos que le genera la experiencia de su interlocutor/a deben ser puestos al servicio del entendimiento de ella y no bloquearse, ahogándose en sus propias ansiedades y frustraciones. Estos bloqueos o sentimientos de frustración hacen que la entrevista con esa persona en particular le genere al consejero o consejera ansiedad. El mal manejo de la ansiedad por parte del consejero o consejera evidentemente

⁴ Las autoras dedican el primer capítulo del libro a la calidad del diálogo en la entrevista psicológica, donde desarrollan la idea de porosidad para describir la receptividad que hay que tener para escuchar. Ver: Calvo, Ritterman y Spolanski: *Pareja y Familia*, Amorrortu, Buenos Aires, 1973.

entorpece la consejería. Aquí estamos hablando de un rompimiento del encuadre por el manejo inadecuado del rol; es decir, la regla fundamental de mantenerse en un rol de observación participante ha sido quebrantada.

Una ansiedad mal manejada puede tener diferentes manifestaciones. Puede ocurrir que el o la consejera proyecte en la consultante sus propios conflictos, de manera que deposite en ella lo que niega en sí misma. Así, va a encontrar en la persona consultante lo que no existe y no estará en posibilidad de guiarla hacia su recuperación. Otra manifestación puede ser el bloqueo, cayendo el o la consejera en una actitud de alejamiento o de falta de comprensión de lo que ocurre en la otra persona. También podría caer en el error de identificarse con la persona consultante a tal grado que no promueva su crecimiento personal, porque la protege. Otras conductas evitativas podrían ser el sueño, el fastidio con los relatos, cansancio, rechazo o censura, lástima, etc. Todos estos sentimientos o actitudes deben ser revisados por el consejero o consejera y resueltos, analizándolos fuera de la entrevista, tomando en cuenta las personalidades suya y de la persona consultante, así como el contexto en que surgieron.

Según lo concibe Bleger, el consejero o consejera debe jugar los roles promovidos por la persona consultante, pero sin asumirlos en su totalidad. Es decir, si siente el rechazo de la persona consultante, asumirlo sería rechazarla. Por el contrario, "jugar el rol significa percibir el rechazo, comprenderlo, hallar los elementos para que ello ocurra y utilizar toda esta información que ahora posee para esclarecer el problema o promover su modificación."⁵

⁵ Bleger, *Entrevista psicológica* p. 65.

Para saber separar lo personal es necesario que la persona que se dedique a la consejería tenga un buen conocimiento de sí misma. Esto es sólo posible habiendo pasado por un proceso terapéutico. No se trata de que el consejero y la consejera tengan todos sus conflictos resueltos, sino que los conozca y los maneje adecuadamente cuando éstos son exacerbados o entran en colisión con los conflictos de la persona que la consulta pastoralmente.

Como hemos mencionado, en la entrevista el consejero o consejera juega el rol de observador/a participante. Dijimos al inicio que él o ella misma era su instrumento de trabajo. Es participante en tanto su presencia, sus actitudes, sus sentimientos intervienen en el proceso terapéutico. La entrevista en sí es un campo de relacionamiento humano, que de alguna manera sirve para que en él se reflejen las formas de relacionamiento humano que establece la persona consultante. La pastora entra en juego en ese campo como observadora (profesional) participante (disociada).

1.8 La dimensión personal en la consejería

Aclarada la participación disociada del consejero o consejera es pertinente ahora analizar la *contra-transferencia* como fenómeno complementario a la transferencia que se mencionó anteriormente. La contra-transferencia es el conjunto de actitudes, sentimientos e ideas que surgen en el consejero o consejera frente a la palabra de la persona consultante. Dicho de otra manera, es el efecto que tales manifestaciones le causan. El reconocimiento de estos sentimientos o actitudes generados por el comportamiento o lo dicho por la persona consultante es de gran valor en el trabajo conjunto, pues el consejero o consejera puede

tomar en cuenta sus propias reacciones ante la persona consultante, para ayudarla a discernir los conflictos que tiene. Un ejemplo de esto podría ser el desinterés que le puede generar la verborrea imparable, donde es difícil intervenir. El análisis del efecto puede ayudar a la consultante a entender por qué su esposo es tan callado, o por qué la gente no la escucha. La contra-transferencia puede ser entonces un indicativo de los sentimientos o actitudes que la persona consultante puede generar en otros.

A la observación participativa que hace el consejero o consejera en la entrevista se puede agregar la auto-observación, pues el análisis disociado que hace sobre sus propias reacciones frente a la persona consultante es material de trabajo. Es importante señalar que la transferencia y contra-transferencia, términos acuñados por la psicología y la psiquiatría para el trabajo terapéutico, son fenómenos que ocurren en todas las relaciones inter-personales a nivel cotidiano. Sin embargo, en el trabajo de consejería, el arte de utilizar la contra-transferencia como instrumento de trabajo requiere entrenamiento, experiencia y un buen auto-conocimiento.

Para desempeñar el rol de consejera o consejero adecuadamente se debe tener un nivel de realización personal satisfactorio y un buen nivel de auto-estima, con el fin de evitar que las personas que consultan no sean una fuente de gratificación indispensable. El depositar su seguridad personal únicamente en el trabajo de consejería puede conducir a errores durante la consejería. Se puede presionar a la persona consultante, se puede inducirla inconscientemente a que viva roles que no desea vivir, o se la puede tratar inconscientemente como a una

persona inferior para equilibrar falsamente sentimientos de inseguridad en el consejero o consejera. El consejero o la consejera deben estar muy al tanto de sus propias insatisfacciones en otras áreas de su vida y tener claro el papel que juegan las personas que consultan. Sobre este punto nunca se insistirá suficiente.

Otra forma de enfocar el rol de consejero o consejera es de facilitación, término acuñado para el trabajo en grupo. Consultante y consejero/a conforman un grupo, con roles definidos. Quien asesora pastoralmente facilita o hace posible el crecimiento personal de la persona consultante, apuntalando preguntas que generen el auto-examen y auto-reconocimiento de la personalidad, o el discernimiento de los conflictos que tiene. De ahí que el rol del consejero o consejera no es dominante, ni es su palabra la que predomina, sino que conduce con conocimiento teórico y técnico hacia rutas que promuevan el crecimiento de la persona consultante. Debe saber cuándo, cómo y dónde sensibilizar áreas de la personalidad de la otra. Lo gratificante de esta área pastoral es que el consejero o la consejera también crecen con ella, pero no a costa de ella.

Finalmente, el consejero o consejera debe abstenerse de relatar su vida en el encuentro, o de sugerir lo que ella haría en tal o cual situación. Debe discriminarse como persona, y adoptar la actitud profesional de permitir a la otra persona tomar sus decisiones, pese a que las considere inconvenientes. Debe también evitar que la relación con la consultante se enfoque en la entrevista como una relación amistosa, o que surja una relación mercantil entre ellas, o hacer del encuentro un episodio fortuito. El clima a establecer debe ser de trabajo profesional. Si la consultante es una persona afectivamente cercana, deben hacerse las

aclaraciones pertinentes sobre el rol que jugarán durante la consejería y el que pueden tener en otro ámbito. Cuando existen relaciones de amistad previas, lo ideal es que sea otra persona no relacionada afectivamente quien pueda aconsejar pastoralmente a la persona consultante. Pero dadas las limitaciones de nuestras iglesias, se debe hacer el esfuerzo de separar situaciones terapéuticas de las afectivas cuando las circunstancias lo ameriten.

2. Proceso de la entrevista

¿Cómo empezar una entrevista? La entrevista empieza donde comienza la persona consultante. Hay que reconocer que para cualquier persona que consulta, la decisión de buscar ayuda no le ha sido fácil. Por lo tanto desde el inicio debe crearse un ambiente de cordialidad que invite a la confianza de quien acude por asesoramiento. Este clima de partida es importante para el trabajo en conjunto. Como se mencionó, desde el inicio hay que definir horarios, aspectos éticos, e informar a la consultante sobre datos que le hayan proporcionado terceros y el motivo de su consulta. Se deberá aclarar a la persona consultante sobre cómo funciona una entrevista pastoral si ésta expresa temores o desconocimiento.

2.1 La observación participante

La consejería se orienta por el tema generador que presenta la persona consultante. Nada de lo que diga es vanal en una entrevista, pues la palabra ofrece o esconde información. El consejero o consejera deberá discernir cuáles son los emergentes, hacia dónde señala la palabra o el silencio de la consultante. La entrevista es un trabajo de observación,

elaboración de hipótesis y verificación de éstas. El trabajo deberá iniciarse con la observación. Observar es escuchar lo que la otra persona dice y ver su comportamiento al hablar. Mientras se observa se empiezan a formular hipótesis que en el transcurso de la entrevista se van verificando, rectificando o descartando. No se trata de un monólogo por parte de la persona consultante, sino de un diálogo en donde quien aconseja plantea preguntas, o hace comentarios que van profundizando sus reflexiones y acercándose a terrenos menos conocidos, o al conflicto que desea dilucidar.

En el transcurso de la entrevista se observa la forma de comunicarse de la persona consultante, cambios en la comunicación, posturas y gestos corporales, reacciones frente a los comentarios del o la consejera, su conducta y actitudes durante la entrevista, sus silencios, la organización de sus ideas, su formas de relacionamiento con las demás personas, las resistencias frente a ciertos temas, su nivel de auto-estima, su flexibilidad o rigidez frente a ciertos temas, su capacidad de decidir, etc. Lo que se estudia en esencia es su conducta.

El fin último de la entrevista pastoral es el crecimiento personal. Para lograr ese fin la persona consultante debe incorporar a su auto-conocimiento aspectos de su personalidad que le han sido desconocidos hasta ahora y que han obstaculizado la resolución de sus conflictos. Casi siempre la razón de la consulta de una persona es "no sé por qué me pasa esto".

2.2 Manejo de la ansiedad

La entrevista produce ansiedad tanto en la persona consultante como en el consejero o consejera. Cuando

ambos se encuentran en una situación desconocida, aún no estabilizada y organizada, se produce cierta desorganización en la personalidad de cada una. Esa desorganización constituye la ansiedad. La ansiedad debe ser mantenida a niveles tolerables para la persona que consulta. A su vez, quien aconseja debe poseer capacidad para tolerar y utilizar a su favor la ansiedad que le surge frente al conflicto o la persona que consulta. No hay que reprimir la ansiedad, sino manejarla mediante la comprensión de los factores que la generan. El manejo del monto de ansiedad en una entrevista debe estar directamente relacionado con la personalidad de quien consulta, de manera que su umbral de tolerancia no sea sobrepasado, sino que le ayude a la resolución de sus conflictos. Para esto, el consejero o consejera debe reconocer el *timing* (ritmo emocional) de la persona consultante. Cada persona avanza en su auto-conocimiento a un ritmo particular propio de su personalidad. Irrespetar ese ritmo puede alterar el proceso de la entrevista. Mucha presión sobre la persona consultante puede generar actitudes defensivas para enfrentar su conflicto, o puede encontrarse tan abrumada que se bloquee.

El consejero o consejera debe ir reconociendo en el transcurso de la entrevista, cuándo es tiempo de desarmar las defensas de la persona consultante y cuándo debe esperar a que esté más preparada para tolerar ciertos reconocimientos sobre sus conflictos o conducta. No se deben remover ansiedades que no podrán ser resueltas en esa entrevista o en las próximas. Hay que tener en cuenta siempre el estado emocional de la persona y su capacidad de tolerancia a la ansiedad. Especial cuidado hay que tener con la persona que acude muy deprimida. La entrevista no busca como objetivo básico la catarsis de la consultante. La expresión de sentimientos y emociones es importante y

útil, pero en tanto éstos vayan acompañados de reflexión y de la búsqueda de un cambio de actitud.

Hay personas que tienen más facilidad para comunicar sus dudas que otras. El silencio de la persona consultante puede generar mucha ansiedad en el consejero o consejera. Hay que aprender a reconocer los silencios. Algunos se dan por temor a la censura (paranoide), otros porque la persona está muy triste y con el ánimo muy bajo (depresivo), otros porque trata de evitar confrontarse consigo misma (fóbicos), o porque no sabe cómo desenmarañar sus ideas (confusional)⁶. Reconocer los tipos de silencio toma práctica y se posibilita con el conocimiento que se va adquiriendo de la persona, o relacionándolo con el problema que plantea. No hay que apurar o presionar a la persona, porque nos confunde su silencio. Hay que dar tiempo o invitarla a hablar con un comentario de apoyo. Hay que evitar hablar por la persona, o ponerle ideas o palabras que no ha tenido. A veces basta con repetir en nuestras propias palabras lo último que dijo.

2.3 Claves orientadoras del diálogo pastoral

Durante la entrevista se trabaja sobre los emergentes, que representan claves que orientan por dónde ir y en qué hacer hincapié. Los emergentes surgen alrededor de un problema o conflicto que es central en la entrevista. Se expresan como sentimientos, necesidades, ausencias, emociones, ideas. Los emergentes están siempre vinculados a la identidad de la persona.

⁶ Pichón Rivière usa esta clasificación de las actitudes durante la participación en procesos grupales. Hemos mencionado que la entrevista pastoral se constituye en una labor grupal. Ver: Pichón Rivière, Enrique. 1982. *El proceso grupal*. Buenos Aires: Nueva Visión.

Lo óptimo en una entrevista pastoral es poder esclarecer el conflicto, o tema generador. A este se llega a través de los emergentes que la persona va planteando. Habrá mucha información que suministrará alrededor del problema por el cual consulta. Pero también es común que el tema generador se diluya en otros relatos accesorios. En esos casos hay que guiar a la persona con comentarios o preguntas hacia el tema generador, guardando memoria de lo dicho adicionalmente como información que puede ayudar para conocer mejor a la persona.

3. Técnicas de intervención

Durante la entrevista habrá momentos de preguntas clarificadoras, de comentarios que inviten a la reflexión, de reflejar conductas de la consultante, momentos de confrontación que ayuden a la consultante a quebrar defensas o tomar conciencia de hechos que le han pasado desapercibidos, y, finalmente momentos para hacer interpretaciones. Las formas de intervención están orientadas por la capacidad de introspección y de reflexión de la persona y por su nivel de ansiedad. Las técnicas que se explican a continuación son “empujes” hacia la profundización y se utilizan según el ritmo de la entrevista:

3.1 Clarificación

La clarificación se hace por medio de preguntas concretas que aclaren situaciones o sentimientos para la consejera o consejero. Es simplemente una búsqueda de información. Pero también puede ayudar a la persona consultante a

clarificarse a sí misma, haciéndole comentarios que inviten a la reflexión.

Ejemplo: “¿Dice usted que su madre se fue de la casa cuando usted era niña?”

3.2 Señalamiento

El señalamiento se hace contrastando información, para asegurarse de que está entendiendo el sentimiento o pensamiento comunicado. Se puede iniciar el señalamiento con la frase: “Es como si...”.

Ejemplo: “Esa indiferencia de su madre *es como si* en realidad su madre la hubiera abandonado desde su infancia”.

3.3 Reflejo

Intervenir usando el reflejo es imaginariamente servirle de espejo a la persona consultante. La consejera o el consejero devuelven lo que ha percibido en la otra persona, especialmente sus sentimientos. Es repetir con otras palabras lo que la persona consultante dijo. Para *reflejar*, el consejero o consejera parte desde sí misma, su sentir, pensar o parecer. Por eso el reflejo se expresa como: “Me parece...” “Pienso que...” “Siento que...”.

Ejemplo: “Siento que ese vacío afectivo le genera un gran resentimiento hacia su madre”

3.4 Confrontación

La confrontación está más ligada a las contradicciones que la persona pueda tener, sobre todo en conductas que pueden

ser auto-destructivas o destructivas hacia otras personas, a veces de carácter ético, o dualidades entre el pensar y hacer. La confrontación, muy usada en los medios pastorales como exhortación, debe inducir a una auto-evaluación ética. No debe ser acusativa, sino estimular a que la persona asuma su responsabilidad. Debe ayudar a verbalizar vergüenzas o culpas retenidas. Una confrontación, pastoralmente bien llevada, debe lograr que la persona siga el camino cristiano de la confesión, la petición de perdón y auto-perdón, la restitución del daño causado y la reconciliación con las personas y con Dios⁷.

Ejemplo: “Podríamos ahora analizar cuánto enojo y dolor te ha traído a ti y a los demás tu propio resentimiento”.

3.5 Información

En la entrevista pastoral generalmente es necesario dar información o dar explicaciones sobre temas bíblicos o teológicos relacionados con relaciones afectivas o conductas que generan culpa en las personas. Muchas de estas informaciones ayudan a derribar mitos, a clarificar dudas, a definir conjuntamente qué se busca o espera del comportamiento ético de una persona cristiana.

Ejemplo: “Las enfermedades no vienen como castigo de Dios por el enojo hacia tu madre. Más bien el daño nos lo causamos a nosotros mismos”.

⁷ El proceso de sanación de culpabilidades es ampliamente desarrollado por Howard Clinebell. Ver: Clinebell, Howard. 1995. *Cuidado y asesoramiento pastoral*. Grand Rapids: Libro Desafío.

3.6 Descompensación

Cuando la persona consultante se mantiene en una actitud defensiva constantemente, la descompensación puede ayudar a que la persona reaccione y se abra a la posibilidad de cambio. Un comentario firme y claro puede quebrar las defensas, porque señala actitudes que están bloqueando el crecimiento al mantener una actitud rígida o evasiva. Para usar la descompensación, hay que tener en cuenta el momento emocional, eso que anteriormente hemos llamado *timing*. Debe ser una zarandeada que no dañe el auto-estima, sino que sacuda el estancamiento.

Ejemplo: “A lo largo de estas conversaciones se ha hecho evidente que prefieres seguir castigando a tu madre con tu agresividad verbal. ¿No te das cuenta que sigues actuando como la niña que se sintió abandonada y no como la persona adulta que necesita crecer?”

3.7 Interpretación

La interpretación no siempre se da, pero en todo caso es una técnica útil para etapas más avanzadas en un proceso de consejería algo prolongado. La interpretación es una intervención del consejero o consejera que hace que la persona consultante tome conciencia de hechos desapercibidos. No son verdades contundentes, sino que se presenta como hipótesis a ser verificadas por la persona aconsejada. Sin embargo, puede ser que la persona consultante rechace algún análisis profundo porque no está preparada para asumir esa realidad, ya sea porque es muy defensiva o le genera mucha ansiedad. En tal caso, si el consejero o consejera percibe que su hipótesis

está bien encaminada, debe mantenerla pendiente hasta poder intervenir con ella más adelante, cuando la persona consultante esté mejor preparada para confrontarse a sí misma.

Ejemplo: “La dificultad que tienes para retener a tus amistades la generas tú misma. De alguna manera alejas a las personas para confirmarte a ti misma que no eres una persona que inspire ser amada. Pareciera que prefieres convencerte que no eres capaz de generar amor, que aceptar que tu mamá no te quería realmente.”

4. Recursos movilizadores

Durante la entrevista se pueden utilizar otros recursos y técnicas que ayudan a remover sentimientos dormidos. Casi todos trabajan a nivel de simbolismos. Se han elaborado ejercicios casi para cada tema de consulta. Estos ejercicios son convenientes de utilizar cuando se producen bloqueos, o cuando se siente la necesidad de un acto especial para que la persona avance en su auto-reconocimiento. Se puede recurrir a ellos como forma de dominar su ansiedad ante un caso difícil de acompañar. Algunos de estos recursos son:

- Ejercicios: juegos, dibujos, símbolos, escritos, rituales, fotografías, plan de trabajo.
- Grupos de acompañamiento: auto-ayuda, comunidad de fe, alcohólicos anónimos.
- Mini-tareas: ejercicios, preguntas, lecturas.

5. Estructura de la sesión

Cada sesión tiene principio, medio y fin. El principio es el reencuentro en donde se pregunta a la persona consultante si hay algún tema que desee tocar en esa sesión. Se puede también retomar emergentes de la sesión anterior, o preguntar qué ha ocurrido después del último encuentro, como material de análisis, o el resultado de alguna tarea asignada. El medio de la entrevista se conduce a través del diálogo regenerador que hemos venido describiendo, utilizando recursos movilizados si es necesario y recurriendo a las técnicas que hemos descrito. El fin de la sesión es una breve conclusión de lo dialogado, acompañado de palabras de ánimo y gestos afectivos según las circunstancias. Una oración, si es sentida por ambas personas, puede ser un vitalizador espiritual.

6. Planificación del acompañamiento

La despedida es fuente de conocimiento sobre la persona y sobre la contra-transferencia. Es conveniente respetar los límites de tiempo fijados, porque constituyen variables que entran en juego en el trabajo pastoral. Una persona que desea irse antes de tiempo o que no quiere irse provee indicativos sobre su nivel de ansiedad, de temor, necesidad de dependencia, etc.

El o la consejera junto con la persona consultante deben valorar la necesidad de cierre de la consejería o de reencuentro. La pauta la pone el consejero o consejera, en base a su profesionalismo, pero debe ser razonada con la persona consultante. El distanciamiento entre una y

otra entrevista también debe ser considerado en conjunto. No debe definirse sólo por la disponibilidad de tiempo, sino al nivel de ansiedad que maneja la consultante o a la urgencia en la resolución del conflicto. Usualmente podría ser recomendable que las entrevistas sean más seguidas (una vez por semana en términos normales) y después más distancias (cada 15 días), si fuera necesario. Pero hay casos excepcionales, cuando a persona llega en crisis, en que es necesario reunirse más de una vez por semana.

En la consideración del número de entrevistas y del distanciamiento entre una y otra debe tenerse en cuenta que los procesos emocionales y afectivos son más lentos que los meramente racionales. Una persona puede tener claro el panorama de su situación y cuál debe ser la decisión a tomar, pero ese acto racional no siempre va acompasado con su cambio afectivo interno. Hay que dar tiempo. Por lo tanto, no se pueden acelerar los procesos afectivos y quizá se vea como necesario distanciar citas para dar tiempo a la persona de ir elaborando sus decisiones.

7. Variaciones en la entrevista

Hasta aquí se ha hablado de la entrevista individual. Sin embargo, la entrevista pastoral puede ser realizada en parejas o con el grupo familiar. La modalidad debe ser definida desde el inicio. Si se empieza a trabajar con una persona, y durante el curso de las entrevistas se hace necesario involucrar a terceros, se debe plantear sabiamente a la persona esta posibilidad y sólo hacer cambios si ella está de acuerdo. Previo a una propuesta en este sentido, hay que valorar el tipo de relación y los sentimientos que la

consultante tiene hacia la persona que se desea involucrar en el diálogo pastoral. Una mala valoración en este sentido puede generar desconfianza en la persona consultante. Por ejemplo, en el caso de mujeres que han sido abusadas o maltratadas, el proponer que el abusador o maltratador sea invitado a las entrevistas, podría hacer que la consultante no desee volver más a consejería.

Otra situación que hay que tener muy en cuenta es que puede ocurrir que un consejero o consejera sienta que no puede trabajar con determinada persona, por razones de su personalidad, del tipo de problema que le afecta profundamente, porque el caso es más difícil de lo que su conocimiento puede contribuir, etc. En tal caso, es primordial que se examine íntimamente para aprender de la situación. Si resuelve no tener la capacidad profesional para acompañar a esa persona, debe referir a la persona consultante y darle una explicación razonable que no genere sentimientos de rechazo.

En el trabajo de consejería pastoral, puede ser necesario (y es recomendable) que el consejero o consejera supervise el caso con otra persona más experimentada o entrenada en el trabajo terapéutico. En tal caso, la consultante deberá ser informada que se hará supervisar por otra persona, sin dar a conocer la identidad de la consultante, ni de la supervisora o supervisor.

Bibliografía

- Alocco, Elsa. 1979. *Entrevista Psicológica*. San José: Universidad de Costa Rica.
- Berenstein, I. y Puget, J. 1988. *Lo vincular. Clínica y técnica psicoanalítica*. Buenos Aires: Paidós.
- Bleger, José. 1985. *La entrevista psicológica*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Calvo, I., Ritterman, F., Spolansky, T. 1973. *Pareja y Familia*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Clinebell, Howard. 1995. *Cuidado y asesoramiento pastoral*. Grand Rapids: Libro Desafío.
- Freire, Paulo. 2008. *Pedagogía del oprimido*. México: Siglo XXI.
- Fromm-Reichmann, Frieda. 1977. *Principios de Psicoterapia Intensiva*, Buenos Aires: Ediciones Hormé.
- Pichón Rivière, Enrique. 1982. *El proceso grupal*. Buenos Aires: Nueva Visión.