



UNIVERSIDAD BÍBLICA  
**LATINOAMERICANA**  
PENSAR • CREAR • ACTUAR

BACHILLERATO EN CIENCIAS TEOLÓGICAS  
BACHILLERATO EN CIENCIAS BÍBLICAS

## LECTURA SESIÓN 12

# CTX 103 INTRODUCCIÓN A LA PSICOLOGÍA

Szentmártoni, Mihály. “Técnica del coloquio pastoral”. En *Manual de Psicología Pastoral*, 57-75. Salamanca: Ediciones Sígueme, 2003.

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.

## TÉCNICA DEL COLOQUIO PASTORAL

Por su especificidad, el diálogo o consulta pastoral no puede reducirse exclusivamente a un modelo. Aunque es verdad que el modelo directivo es el más apropiado, el consultor pastoral debe saber aplicar eclécticamente en su trabajo concreto diferentes técnicas. Vamos a examinar ahora algunas, que son comunes a casi todas las relaciones de ayuda.

### 1. *La escucha activa*

Hemos visto que la empatía, es decir, las ganas y la capacidad de entrar en el mundo que el otro experimenta, ocupa un lugar central en el diálogo pastoral. Se trata de una actividad intelectual muy exigente porque supone que se controla continuamente el coloquio. La técnica consiste en la actitud de escucha activa y reflexiva. Para caer en la cuenta de la importancia de esta actitud, es preciso partir de la *necesidad de poder hablar*.

#### a) *La importancia de poder hablar*

Poder hablar es para todos un gran beneficio<sup>1</sup>, pues mientras hablamos nos sentimos vivos, ya que la palabra es ante todo una fuente por la que nos percibimos a nosotros mismos y nuestra identidad. En la palabra y con la palabra estamos en condiciones de realizar un acto profundamente espiritual, diciéndonos a nosotros y a los demás que de algún modo hemos logrado descifrar el significado de las cosas y de las situaciones que nos rodean. Podemos de-

1. Cf. G. Colombero, *Dalle parole al dialogo*, Cinisello Balsamo 1988, 109-132.

cir que en el lenguaje humano acontece una especie de compenetración entre el espíritu humano y la realidad. La palabra es el lugar donde el yo toma *conciencia de sí*.

Encontrarse en la vida con alguien al que podamos contar nuestro estado de ánimo significa que tenemos a alguien que nos permite percibirnos como sujeto significativo. Además, hablar es *lugar de encuentro*, presupone siempre un tú. La palabra agrega, pues el sujeto ve en ella la posibilidad de realizar su necesidad de agrupación, de estar con otros, de sentirse profundamente parte de la existencia de otros hacia la que se descubre inclinado naturalmente. Hablar constituye además un factor eficaz de *aprendizaje* y desarrollo intelectual por la estrecha correlación que existe entre pensamiento y palabras. Poder expresarse supone la posibilidad de estar en *contacto con la realidad*, que es la principal característica de una mente sana. El enfermo psíquico se caracteriza porque le es imposible comunicarse con los demás, ya que, al vivir en un mundo absolutamente suyo, aunque no carezca de una cierta lógica interna, no logra comunicarlo ni compartirlo con quienes le rodean.

*Decir* es también el camino ideal para llegar a *ver claro*, pues la palabra puede concretizar conceptos y estados de ánimo, dándoles una imagen y un contorno definidos. *Expresar* es siempre *clarificarse a sí mismo*. Sucede muchas veces que alguien está viviendo unas situaciones realmente complicadas, que se simplifican enormemente cuando se puede hablar de ellas con alguien. Incluso hay problemas que se creen graves y que, si se habla de ellos, se les encuentra solución porque son problemas que nacen y mueren sólo en la cabeza del que los vive. La solución no pasa a menudo por modificar la situación, sino por el modo de verla y de afrontarla.

*Hablar* significa también *exorcizar*. Al comunicar a otra persona su problema, el paciente tiene que reducir al estado de objeto una parte de su mundo interior, asumiendo así su control. De ahí esa sensación de liberación que se siente cuando se ha hecho una confidencia a alguien. La palabra es capaz de *abrir el bagaje de la memoria* y de permitir contemplar retrospectivamente el pasado. Tiene el poder no sólo de hacer emerger, sino también de recapitular, identificando la concatenación de los episodios en sus antecedentes y en sus consecuencias y, por tanto, de tomar las riendas de rasgos significativos de la propia vida.

b) *El proceso de la escucha activa*

Tanto el sacerdote como el agente pastoral son alguien que debe *saber escuchar*. Existen algunas reglas que pueden enseñar a escuchar de manera refleja. Ante todo, es preciso admitir que toda afirmación puede interpretarse de distintos modos. Normalmente tendemos a interpretar todo lo que se nos dice a partir de nuestra experiencia, pero el interlocutor puede tener una intención completamente diferente. Por eso, escuchar reflexionando significa considerar distintos significados. El esquema siguiente recoge los diferentes elementos de la *escucha activa*.

El proceso empieza con lo que dice el interlocutor. El escuchante oye las palabras, pero la empatía exige que se identifique con exactitud lo que el interlocutor ha querido decir. Este intento de *decodificación* se transforma, en algunas hipótesis, en el significado del «comunicado», o sea, en lo que el interlocutor quería decir. Para poder verificar la exactitud de la hipótesis, el escuchante repropone de algún modo lo que ha oído decir al interlocutor, y esta es la fase de *codificación* de la escucha activa. El interlocutor, por su parte, puede aceptar, rechazar o corregir la interpretación del escuchante. Este proceso de decodificación y codificación normalmente es inconsciente. En la escucha reflexiva se hace consciente. Cuando se enseña la escucha activa, se proponen sencillos ejercicios como el siguiente:

INTERLOCUTOR: Hay algo en mí que me gusta, y es que soy abierto.  
ESCUCHANTE: ¿Quieres decir que te gusta estar rodeado de mucha gente?  
INTERLOCUTOR: No.  
ESCUCHANTE: ¿Quieres decir que puedes hablar fácilmente de tus sentimientos?  
INTERLOCUTOR: Sí.  
ESCUCHANTE: ¿Quieres decir que buscas continuamente experiencias nuevas?  
INTERLOCUTOR: (tras una breve pausa) Sí.  
ESCUCHANTE: ¿Quieres decir que sexualmente eres desenvuelto?  
INTERLOCUTOR: (sonriendo) No.  
ESCUCHANTE: ¿Quieres decir que puedes escuchar a la gente sin juzgarla?  
INTERLOCUTOR: Sí.

Adviértase cómo es posible que en una comunicación haya distintos significados. La pausa indica que se ha tocado un significado que, en principio, el interlocutor no tenía en su mente. Y también se ve cómo el proceso de decodificación anima a la persona a seguir hablando. Además obsérvese qué fáciles son los equívocos (por ejemplo, la interpretación sexual)<sup>2</sup>.

La actitud de la escucha activa es una de las principales condiciones y técnicas del diálogo pastoral. Todo encuentro entre dos personas es ya una comunicación, donde los mensajes se mandan no verbalmente, sino implícitamente, mediante la actitud de la escucha activa. «¡Quiero que me escuches!». El mensaje del consultor se puede resumir en los siguientes puntos:

- *¡Eres importante!* Al dedicar tiempo al otro se le sugiere que tiene un valor, que es importante, que merece atención.
- *¡Te respeto!* En vez de imponer sus contenidos, el escuchante comunica confianza en los procesos de otros.
- *¡Quiero comprenderte!* Aunque siempre puede suceder que no se comprenda del todo al otro, el deseo de comprenderlo favorece un entendimiento más profundo.
- *¡Puedes salir adelante!* Una escucha atenta no amenaza al cliente, sino que le anima. Carl Rogers ha elaborado su sistema de no directividad desde este presupuesto.
- *¡Sigue hablando!* Al hablar de sí, el cliente entra cada vez más profundamente en su mundo interno conectando los elementos de su pasado y de su presente.

## 2. Técnicas principales

Teniendo presente el principio de la no directividad, del papel principal asignado al interlocutor, de la comprensión empática a la que debe llegar el pastor, se deducen las técnicas principales, que corresponden a los tres niveles de la empatía: la reformulación a nivel de contenidos; el reflejo de los sentimientos a nivel de experiencias; y la reestructuración del campo a nivel de la responsabilidad.

2. W. R. Miller-K. A. Jackson, *Practical Psychology for Pastors*, Englewood Cliffs NJ 1985, 43-44.

a) *La respuesta espejo*

La *respuesta-espejo* es la técnica de escucha activo-reflexiva a nivel de contenidos. Consiste sustancialmente en captar lo que la persona ha expresado verbal y no verbalmente y en representárselo con claridad estableciendo, con paridad de lenguaje, nexos entre un tema y otro. No es lo que en psicoanálisis se denomina «interpretación», porque no ofrece hipótesis genéticas, no describe mecanismos de defensa y no señala deseos ocultos. Lo único que hace es añadir algo de significado a lo que ha dicho el interlocutor, suponiendo que existe algún nexo entre las distintas partes de su discurso por la sencilla razón de haberlas dicho durante el diálogo o coloquio. Este tipo de intervención garantiza al interlocutor, mucho más convincentemente que una afirmación explícita, que el agente pastoral participa profundamente en su experiencia y que se ha comprometido a pensar *con él* y no sólo *en él*. Este modo de proceder influye positivamente en la persona y la estimula, pues está seguro de que se le escucha con seriedad y de que se le comprende cada vez más profundamente. Y además, se da cuenta de que logra expresar ciertos estados de ánimo que él mismo tiene poco claros, etc. La reformulación permite, por otra parte, verificar continuamente el nivel de comprensión que tiene el consultor.

Los distintos tipos de intervenciones que presentamos a continuación no se configuran como técnicas sistemáticas y rígidas, sino que constituyen algunas formas y variantes posibles de la expresión verbal que surgen espontáneamente del consultor. La reformulación traduce prácticamente, de una forma más específica, la actitud del consultor, que se propone liberarse de su esquema de referencia para penetrar poco a poco en el mundo subjetivo del otro sin alterarlo con elementos extraños.

La *reiteración* es la forma más elemental de respuesta espejo y tiene que ver con el contenido evidente de la comunicación del interlocutor. Es generalmente breve y se propone que el interlocutor esté seguro de que se comprende correctamente lo que él expone. Hay varias formas de reiteración.

La *respuesta eco* consiste en repetir las últimas palabras del interlocutor antes de una pausa. A veces basta para que el otro perciba que se está atento a lo que cuenta. Este tipo de respuesta sólo se

utiliza de vez en cuando, en un texto fácil de comprender, con un tono de participación activa y sentida. Si el consejero abusa, lo hace de forma monótona o como si estuviera ausente, el interlocutor lo puede interpretar como si no tuviera interés en escuchar.

Con *expresiones equivalentes*, el consultor puede «reflejar» al interlocutor la idea que acaba de exponer utilizando otras palabras, con tal de que no alteren el significado de lo que ha dicho.

El *resumen* se utiliza sobre todo cuando se trata de un relato largo y el consultor trata de «traducir» lo que el interlocutor cree que es esencial.

Las distintas formas de responder dan al interlocutor la seguridad de que se le escucha con interés y de que se le comprende correctamente.

Se entiende entonces que se sienta en cierto modo liberado y animado a proseguir el relato.

#### b) *El reflejo de los sentimientos*

Los tipos de intervenciones que hemos expuesto se refieren a los *contenidos* objetivos de la comunicación del cliente y se proponen estimular una toma de conciencia cada vez más clara. Con el *reflejo de los sentimientos* se trata, en cambio, de que salgan a la superficie los dinamismos de fondo del comportamiento. Cuando se advierte que la persona está embargada por un sentimiento fuerte, es preciso captarlo inmediatamente y formularlo. Si se deja que «caiga», vendrán otros sentimientos y es difícil que vuelva a plantearse la misma situación y el mismo modo de vivirla.

Mientras el sujeto expone su situación, puede tenerse la impresión de que las personas y los hechos que se evocan tengan pocos puntos comunes, pero si se les examina más a fondo se descubrirá un núcleo emocional en torno al que giran. A este núcleo es adonde debe llegar el sujeto con la ayuda del consultor. Es una de las tareas más difíciles. Se debe superar el contenido verbal del cliente para llegar a los contenidos emotivos y a las motivaciones de fondo. Cuando se está bastante seguro del estado básico de ánimo, se pueden formular frases de sondeo: «Me parece que estás inquieto... indeciso... que eres hostil. quizás porque...».

c) *La confrontación*

En cuanto a la responsabilidad, el consultor hará todo lo posible por situar al cliente ante sus posibilidades de resolver el problema. El consultor puede intervenir en determinados momentos para reestructurar el *campo perceptivo del cliente*, sobre todo en la estructura del yo y en la imagen de sí mismo. Con esta intervención, el consultor intenta que el cliente descubra un aspecto nuevo de su estado de ánimo, un aspecto que le había quedado latente. Para explicar este proceso, que se puede desencadenar en el interlocutor, cabe pensar en las leyes de la organización del campo perceptivo. La psicología de la forma (*Gestaltpsychologie*) estudia las leyes que regulan las relaciones entre «figura» y «fondo» en algunos planes. La preferencia por una u otra de las dos partes que constituyen el campo perceptivo depende de factores objetivos y subjetivos.

Estas mismas leyes se pueden observar en el campo de la percepción no visual, en el del pensamiento y en el del sentimiento. Hay distintos modos de intervenir con los que se puede poner en marcha una reestructuración del campo perceptivo interior. El consultor se limita a veces a *subrayar* la «figura» tal como es percibida por el cliente para ponerla así en evidencia. Otras veces la puede clarificar *contrastando* los diversos contenidos expuestos por el cliente. Y, finalmente, puede modificar la percepción que el sujeto tiene de sí mismo y de la situación *ampliando* el significado de lo que ha dicho o *cambiando* el orden de importancia de los elementos que ha expuesto el cliente. Un ejemplo:

CLIENTE: La ciudad X, donde vivo, es un auténtico agujero. Tiene cerca de cien mil habitantes, pero no hay uno solo con el que se pueda mantener una conversación inteligente. Fijaos bien que no he dicho interesante, sino sólo inteligente...

CONSULTOR: Desde algunos puntos de vista... como el de la inteligencia. .. en X está usted prácticamente solo.

La intervención del consultor pone de relieve (ilumina como «figura») la actitud del individuo, dejando en el «trasfondo» los cien mil habitantes. Invierte así las posiciones que el cliente se había asignado a sí mismo y a sus conciudadanos. La nueva dimen-



sión alcanzada en el campo perceptivo permite que el interlocutor capte más integralmente su estado de ánimo y sus reacciones ante esa situación.

Otra forma de reestructurar el campo perceptivo es la *dilucidación*. Este modo de intervenir pretende que el cliente capte y reflexione sobre algunos elementos que no se han formulado explícitamente y que quizás no formaban claramente parte del campo perceptivo, pero que sí influyen en él. En cuanto que contiene elementos de interpretación, la dilucidación puede ser menos neutra y verse fácilmente contaminada por factores ajenos al campo perceptivo. Corre, pues, el peligro de no estimular la tendencia actualizante porque lleva fácilmente al cliente a atribuir al consultor la tarea de descifrar y resolver la situación. He aquí un ejemplo de dilucidación:

CLIENTE: Tengo un primo que se pasa de pretencioso. Cuando se le escucha, él es el único que cuenta. Sólo él tiene algo que decir. Desde que entra en escena, monopoliza completamente la conversación. No me queda más salida que saludar a todos y marcharme.

CONSULTOR: Si he entendido bien, el meollo del problema no está en cómo actúa su primo... sino más bien en que la forma que él tiene de comportarse no le favorece de uno u otro modo y termina excluyéndole a usted de la compañía.

Para disminuir el riesgo de interpretaciones indebidas es oportuno comenzar la intervención con alguna frase que elimine el significado perentorio y categórico que el interlocutor pudiera atribuir a la intervención. Podría decirse, por ejemplo: «Si he entendido bien... Me parece... Quizás quieres decir...». El hecho de reconocer un estado emotivo en nuestro comportamiento o de comprender la relación causal entre esa emoción y la acción es un logro importante en el conocimiento y en el dominio de sí mismo. Pero existen algunas intervenciones comunes en todo tipo de relación interpersonal que no parecen adecuadas para favorecer el desarrollo de un coloquio pastoral. Paralelamente a las respuestas adecuadas a tres niveles, podemos referir algunas *intervenciones inadecuadas*.

d) *Las intervenciones inadecuadas*

A nivel del *contenido* advertimos los siguientes errores más comunes. La respuesta *estimativa* emite una opinión sobre el mérito, la utilidad o la exactitud de lo que dice el cliente. Corre el riesgo de dar indicaciones moralizantes. En cambio, tenemos la respuesta *interpretativa* cuando el consultor indica al individuo, más o menos explícitamente, cómo podría o debería reexaminar la situación. Y, al hacerlo, el consultor expone su forma personal de ver y valorar.

A nivel de *sentimientos* sería prematura una respuesta *aseguradora* con la que el consultor trata de infundir seguridad en el ánimo del individuo. Indirectamente, el consultor minimiza su reacción. La respuesta *indagadora* consiste en hacer preguntas, más o menos explícitas, que tratan de descubrir elementos nuevos que favorecen la verificación, pero se corre el riesgo de desanimar o de diluir en el interlocutor los intentos de tomar la iniciativa en la comunicación.

A nivel de *responsabilidad* se considera inadecuada la respuesta *resolutiva*, con la que algunos consultores sugieren inmediatamente una solución al problema que se plantea. Puede ser un modo «limpio» de cerrar el caso o de manifestar cierto autoritarismo. La respuesta de *confrontación* es el intento de favorecer la comprensión, exponiendo experiencias propias, pero corre el peligro de minimizar el carácter singular de la experiencia personal.

Las seis actitudes («respuestas») que hemos enumerado se inspiran en un principio de base: ofrecer como válido al interlocutor algo que el consultor o el pastor vive como suyo y como válido para él. Esto denota que se desconfía de los recursos del otro al que se proponen estructuras y caminos para comprenderse en lugar de ofrecerle elementos básicos que le permitan conocerse a sí mismo. Es necesario que el consultor se autocontrole sin cesar para respetar la finalidad del coloquio.

### 3. *El contexto del diálogo*

A la esfera de la metodología pertenecen también algunas situaciones ante las que el consultor debe tomar postura.

a) *La comunicación no verbal*

La comunicación verbal transmite sobre todo informaciones relacionadas con los contenidos. La comunicación no verbal la transmite básicamente en el terreno de la relación. Para realizar un coloquio pastoral digno de este nombre, es preciso disponer de una habitación decente, modestamente decorada, pero no al estilo de un ambulatorio médico, y tener algo que personalice el ambiente. Recordemos que nuestro aspecto y nuestra actitud pastoral forman también parte del contexto del coloquio. Todos estos elementos contribuirán a componer la imagen que el interlocutor se formará de nosotros<sup>3</sup>.

1. *Aspectos materiales.* El ambiente es muy importante. Basta con que la estancia sea acogedora y silenciosa. Generalmente se suelen utilizar sillones formando un ángulo de 60 grados, de manera que los dos interlocutores puedan cruzar fácilmente sus miradas sin verse obligados a ello como en el caso de ponerlos uno frente a otro. No conviene poner una mesa entre ambos, pues es una barrera que impide un contacto natural. Es preferible una mesita baja<sup>4</sup>.

Existen otros aspectos, sólo a primera vista secundarios, que tienen que ver con la posición en el espacio, o sea, con la *distancia de cada uno*, con la orientación del cuerpo y con el comportamiento sospechoso e indagador. En relación con la distancia, se distinguen:

- la *zona íntima* (entre 14 y 46 centímetros), en la que se puede sentir el calor y el olor del otro. Se considera una «propiedad» privada adonde pueden entrar las personas más íntimas como los padres, los hijos y los esposos;
- la *zona personal* (entre 46 centímetros y 1,2 metros), es la cercanía que pueden permitirse los amigos y en la que se pueden tocar con la mano;
- la *zona social* (entre 1,2 y 3,6 metros), donde ya no es posible tocarse con la mano, es la distancia apropiada para los extraños y las personas con autoridad;

3. A. A. Semi, *Técnica del colloquio*. Milano 1985, 22.

4. Cf. *ibid.*, 19-24.

- la *zona pública* (más de 3 o 6 metros), que es la que se adopta ante un grupo.

La distancia en una situación pastoral de tipo coloquial está entre la zona personal y la social<sup>5</sup>.

2. *Aspectos personales.* El interlocutor suele sufrir en los momentos de silencio. El consultor puede encontrarse a disgusto si el silencio es para él un síntoma de su incapacidad para animar el coloquio. Si el cliente pasa por un intenso momento emotivo, el silencio del consultor le facilita un *insight* y la integración de los sentimientos.

Se considera que el *llanto* es un medio de comunicarse, igual que lo son la palabra y el silencio. Es fácil que el consultor se encuentre a disgusto ante alguien que llora. Se equivoca si hace como si no se diera cuenta, si sigue hablando (quizás cambiando de tema) o si trata de consolar o de mostrarse simpático. La única actitud que cabe asumir es la de permanecer presente con una comprensión empática y una disponibilidad silenciosa. Si el conocimiento del cliente así lo aconseja, puede evitarse un enfrentamiento entre la reacción (llanto) y la realidad.

#### b) *Las reglas de juego*

Todos los juegos tienen sus reglas y el diálogo pastoral no es una excepción. En el coloquio pastoral se pueden reducir básicamente a tres: las reglas del lenguaje, de la frustración y de la reciprocidad.

*Regla del lenguaje.* El lenguaje que se utiliza en un coloquio es el del interlocutor. Hay que evitar el lenguaje técnico-científico, que se emplea en las reformulaciones.

*Regla de la frustración.* Durante el coloquio hay que evitar satisfacer los deseos conscientes e inconscientes del interlocutor. Pero, por otro lado, no se pueden evitar las comunicaciones personales.

5. A. Pease. *Body Language*, London 1984, 20-28 (versión cast.: *El lenguaje del cuerpo*, Barcelona 1994).

*Regla de la reciprocidad.* Al irse, el cliente debe haber recibido al menos lo que ha dado. Es la ley del intercambio. La persona, que ha intentado exponer su situación mental, ha ofrecido algo precioso, y es obligado ofrecer una contrapartida. No se la puede despedir sin haberle dicho nada. En todo caso, se le puede proponer otro coloquio para hacerse una idea más clara de la situación.

*Frecuencia y duración.* Parece que el ritmo ideal de los encuentros es uno a la semana. Este intervalo basta para evitar que el cliente tienda a depender demasiado y al mismo tiempo para estimularlo a estar activo en el proceso de clarificación. Además, tiene tiempo para reflexionar sobre los problemas que ya ha expuesto. La duración del encuentro debe estar entre 45 y 60 minutos. Pero puede ser más breve con gente muy joven o con los que están nerviosos o inquietos. Es importante fijar de mutuo acuerdo el tiempo de cada encuentro.

*Secreto profesional.* El cliente debe poder contar con la absoluta reserva del consultor. Pero no se trata de un secreto de confesión, como a veces piden los clientes al sacerdote. La diferencia está en que el secreto de confesión obliga al sacerdote ante el mismo penitente también en el futuro, mientras que el consultor debe referirse cada cierto tiempo a los coloquios anteriores. Si sucede alguna vez que una tercera persona está implicada en la situación que hemos expuesto o cuando la autoridad pide que se la ilumine para poder intervenir constructivamente en el ámbito que le corresponde (como en el caso de aspirantes a la vida religiosa o sacerdotal), es necesario convenir previamente con el interesado los modos y límites de esa comunicación.

#### 4. Anatomía del diálogo

Aunque el diálogo sea un conjunto orgánico (una *Gestalt* estructurada), por razones didácticas se le puede subdividir en diversas fases.

Si se trata de un primer coloquio, convendrá *fijar la cita* para un momento en que se prevea una relativa calma y un bajo estrés. Pe-

ro, aunque no se trate del primero, es necesario saber de todos modos que se dispone de al menos 45 minutos para dedicarlos íntegramente al interlocutor. Al fijar el coloquio le damos ya una primera comunicación al cliente, pues le aseguramos toda nuestra disponibilidad y consideración. Lo normal es que el consultor y el cliente concierten directamente la cita.

Otro problema inicial es la *elección del tipo de diálogo*. Los coloquios se suelen dividir, a grandes rasgos, en «libres» y «dirigidos». Elegir unos u otros depende de una serie de condiciones mentales. Cuando es claro que no se dan las condiciones para dirigir una conversación, es decir, un coloquio no profesional, tampoco se dan para un coloquio centrado preferentemente en la dimensión de la libertad (tipo no directivo). Una persona confusa o gravemente deprimida no soporta el estrés de un coloquio libre.

#### a) *El comienzo de los diálogos*

Para entablar correctamente una relación pastoral es muy importante el comienzo, el primer encuentro. Una de las dificultades que tienen los principiantes es cómo poner en marcha un coloquio. Hay algunas aperturas típicas<sup>6</sup>.

1. *El cliente presenta en seguida los síntomas*. Esto puede ser una señal de confianza, pero también un ataque agresivo, como si el cliente viera en su turbación un saco de inmundicia que lleva siempre consigo y no se le ocurre nada mejor que descargarlo sobre las espaldas de alguien. De todos modos, el hecho de presentar el síntoma a las primeras de cambio y de hacer inmediatamente un silencio, revela el intento de realizar una separación entre la turbación y la persona que la lleva.

2. *El interlocutor inicia su narración*. Normalmente ayuda que el cliente realice una introducción a su caso. Pero lo que indica por lo general la introducción es que se retrasa la comunicación más problemática. Hay introducciones interminables que es preciso interrumpir.

6. Cf. A. A. Semi, *Técnica del colloquio*, 43-59.

3. *El cliente habla de su ambiente.* Algunos empiezan hablando de su trabajo, otros de la familia y otros de cosas más materiales. Esto tiene que ver normalmente con cuestiones de identidad. Escribe A. Semi: «De todos modos, a partir de aquí y una vez sueltas las amarras de los pequeños rituales (cita, apretón de manos, aperturas típicas), la barca del coloquio se pone en movimiento y los dos interlocutores sostienen la barra del timón. No la mantengáis rígida: la barca temblará, afrontará mal las olas, y vuestro compañero de timón se sentirá inútil. Pero no la dejéis suelta, porque el mar se puede alborotar en un momento y vuestro compañero desea sentirse libre para aprender a hablar por sí mismo, pero no abandonado»<sup>7</sup>.

Un ejemplo puede ilustrar muy bien la dinámica de los primeros pasos<sup>8</sup>. Juana tiene veinticinco años. Es la primogénita de una familia con tres hijos. Su madre ha muerto y vive en casa con su padre y sus dos hermanos. Hace cuatro meses que se murió su padre. Ha pedido un coloquio con el párroco, primero por teléfono y luego por carta, «para hablar de religión y también de la muerte de mi padre». Se presenta en la casa parroquial y es recibida por el padre X, que sustituye al párroco durante algunas semanas. Tras algunas cortesías, la conversación empieza así:

JUANA: Padre, tenía muchas ganas de hablar de esto. Desde que murió mi padre, la vida me resulta más difícil. Al principio incluso demasiado; lo habría abandonado todo para reencontrarme con papá. Es tan sencillo: se toma algo y se desaparece en un mundo lejano. Pero bueno (sonríe con cierto embarazo)... sólo lo habría hecho si hubiera estado segura de dónde podría haberlo encontrado...

Un largo silencio hace que el padre X entienda que Juana no seguirá antes de recibir una verdadera respuesta o una reacción de presencia humana. Es el momento de recordar que saber escuchar en silencio es signo de que se es un buen consejero pastoral. Se ha observado que los consejeros jóvenes propenden a hablar demasiado y demasiado pronto.

El padre X decide dar una primera respuesta a las frases de Juana. Pero veamos primero algunas posibles respuestas.

7. *Ibid.* %.

8. A. Godin, *La relazione umana nel dialogo pastorales* Torino 1964, 38-56.

RESPUESTA 1: Ha hecho muy bien al no seguir esa idea.

RESPUESTA 2: Hijita, todos tenemos que soportar a veces situaciones parecidas.

RESPUESTA 3: Su padre vivió su vida, ahora le toca a usted vivir la suya.

RESPUESTA 4: ¿Y qué es lo que hizo?

RESPUESTA 5: Ha debido encontrarse usted muy afectada.

Tratemos ahora de percibir y analizar la probable implicación de cada respuesta respecto a la función de acogida y de captar su alcance psicológico en el plano de la relación que se pretende entablar.

RESPUESTA 1: *Ha hecho muy bien al no seguir esa idea.*

El rasgo esencial de esta primera intervención revela una actitud crítica. Juana ha actuado bien, pero podía haberlo hecho mal. La relación pastoral se aviva inmediatamente. Juana habla ante alguien que juzga moralmente lo que ella dice. Como primera respuesta no es nada feliz; al contrario, hay en ella un verdadero contrasentido, pues Juana no habla seriamente de suicidio y es probable que sólo se refiera a él para aludir con una triste sonrisa a su turbación afectiva tras la muerte de su padre. El consultor demuestra en este caso que ha entendido mal el sentido de las palabras pronunciadas por su interlocutora.

RESPUESTA 2: *Hijita, todos tenemos que soportar a veces situaciones parecidas.*

Prescindamos del tono paternalista que se utiliza discutiblemente con el apelativo «hijita». Es una generalización que le viene a decir: usted es un caso común. La correlación que se produce en la interlocutora es que no se siente acogida.

RESPUESTA 3: *Su padre vivió su vida, ahora le toca a usted vivir la suya.*

Se trata de una exhortación, de un consejo, de un sermón. Son palabras que ahora no vienen a cuento. Más tarde serán aceptadas, pero antes de pronunciarlas y de esperar su eficacia, el consultor deberá lograr el derecho psicológico.



RESPUESTA 4: *¿ Y qué es lo que hizo?*

Una intervención absolutamente árida y aparentemente neutra. No aporta el calor del interés y de la acogida que exige la comprensión al comenzar el diálogo. Juana ha venido para mantener un diálogo más largo y esa expresión no enriquece en absoluto el primer contacto que se está produciendo entre los dos.

RESPUESTA 5: *Ha debido encontrarse usted muy afectada.*

Palabras sencillas, pacíficas y acogedoras, de una eficacia sorprendente. El sacerdote ha entendido lo que Juana quiere decirle de un modo impreciso, con una siniestra alusión a un suicidio improbable. Lo ha identificado y lo ha reflejado con calma y sin exagerar. El *reflejo* es la técnica fundamental de toda comprensión que se comunica con palabras. Para lograrla es preciso mostrarse siempre dispuestos a atender, a abrirse afectivamente y a estar mentalmente disponibles para los demás, cosa que pocos consejeros logran y mantienen.

b) *La fase libre de los diálogos*

A medida que se continúan, los coloquios deben conducirnos a ser cada vez más conscientes de nosotros mismos. Cuando dejamos que el cliente hable libremente durante cierto tiempo (¡en veinte o treinta minutos se pueden decir tantas cosas!); cuando hemos saboreado cómo tolera la libertad de pensamiento y los silencios; cuando hemos visto cómo responde a nuestra breve intervención de prueba, podemos concluir tranquilamente que se ha terminado esta fase del coloquio, en la que hemos reunido gran cantidad de material. Han aflorado recuerdos, emociones, ideas, formas de expresarse, actitudes mímicas y sentimientos de diverso tipo dirigidos a nosotros o a otros. Todo esto ha suscitado en nosotros una serie de ideas, sentimientos, pensamientos, recuerdos e imágenes. Pero ahora es el momento de pensar, porque el coloquio entra en su fase libre. Siguiendo con el ejemplo anterior, se pueden observar los siguientes pasos.

Animada por la RESPUESTA 5, la interpelante se dispone a continuar el diálogo. En todo caso, la primera respuesta influirá en ella.

JUANA: Ahora estoy mucho mejor. Pero no se ni en que creer ni en qué pensar. Hasta que murió mi padre todo estaba claro. Usted sabe que soy creyente, pero me parece que nunca he puesto a prueba la solidez de mi fe.

Las primeras palabras indican que el «reflejo» de la RESPUESTA 5 era auténtico, es decir, que Juana estaba muy conmovida. Al haber sido aceptado su sufrimiento psicológico, ahora afronta directamente el problema de su fe en Dios.

AGENTE PASTORAL: LO que le pasa a usted es que se halla en una situación de duda.

Respuesta perfecta desde el punto de vista de la acogida, que es la que más nos interesa. El sacerdote acepta totalmente lo que la joven se limita a decir con reticencia, y ella, que está dispuesta a seguir conversando, describe más detalladamente su estado psicológico y espiritual.

JUANA: Sí, dudo, es verdad. Dudo absolutamente de todo: de la vida, de mí misma. Ya no tengo confianza para afrontar la vida. En casa no puedo decir nada de esto. No es fácil hablar de estas cosas con mis familiares.

AGENTE PASTORAL: Y entonces usted ha sentido la necesidad de hablarlo con otro.

Conducir un coloquio pastoral permite, más aún, exige toda la creatividad del agente pastoral. Cada uno dispone de un teclado, pero a menudo nos limitamos a algunas teclas, siempre las mismas: exhortación, palabras de ánimo, órdenes, fórmulas teológicas o morales y es posible que también (y no sin peligro) afecto y simpatía humana. El progreso del diálogo pastoral depende de que amplíemos gradualmente la gama y de que toquemos esta o aquella tecla en función del interpelante y no en función de las disposiciones subjetivas del consejero.

c) *La fase conclusiva de las consultas o diálogo pastoral*

La conclusión de los coloquios tiene un significado especial porque aporta los mensajes sobre el futuro del cliente. El objetivo

de la clausura es concretar simbólicamente la transición del diálogo o la consulta formal a una relación pastoral «normal». Hay que hacerse dos preguntas.

1. *¿Cuándo concluir una serie de coloquios?* Se podrá ver cuál es el momento oportuno a partir de los siguientes signos: se ha conseguido el objetivo originario de la consulta o diálogo (por ejemplo, el cliente quería revisar una opción); se ha progresado razonablemente en el problema discutido (por ejemplo, el cliente se siente capaz de tomar una decisión que antes le daba miedo); el cliente decide terminar la serie de coloquios (una decisión que siempre hay que respetar y no hay que insistir en que siga adelante, pero dejando abierta la posibilidad de continuarla); cuando se ha llegado a un *estancamiento* (o sea, cuando no se advierten cambios durante un periodo largo de tiempo); siempre que el cliente necesite una ayuda cualificada (y haya que mandarlo a un especialista); que se den situaciones particulares que aconsejen no seguir con los coloquios (por ejemplo, si la relación se hace demasiado personal, erótica, o se produce una contratransferencia muy fuerte).

2. *¿Cómo terminar una serie de coloquios?* El arte de terminar una serie de coloquios puede ser un problema. Ofrecemos algunas sugerencias: no terminar nunca bruscamente o por sorpresa (conviene discutir desde el principio la posibilidad del final, diciendo al cliente que la experiencia enseña que pueden ser suficientes cuatro o cinco encuentros); discutir la decisión de acabar los coloquios (el consejero debe motivarla y debe escuchar también cómo reacciona el cliente); y no abandonar definitivamente el diálogo (hay que dejar abiertas otras posibilidades de encuentros, aunque sean ocasionales e informales).

3. *La sesión de clausura.* El último encuentro suele tener algunos momentos característicos: resumir el recorrido que se ha hecho (se puede recordar brevemente cuál era el problema y qué se ha hecho para resolverlo); subrayar el cambio (tras resumir cómo ve el progreso que ha tenido lugar, el pastor debe escuchar qué piensa el cliente); reconocer el éxito del cliente (pues es el protagonista principal del cambio, y el consultor sólo un acompañante y sostén);

discutir los cambios futuros (qué queda por hacer, cuál será el próximo paso del cliente, posibilidad de un encuentro de verificación); intercambio de símbolos (algunos clientes, agradecidos, quieren hacer un regalo. Al pastor le corresponde la discreción de aceptarlo o no. Si se trata de regalos extravagantes, lo mejor es no aceptarlos).

La lógica de estas sugerencias consiste en que, al iniciar una serie de coloquios, comienza un proceso, una dinámica interior en la persona, y el pastor es *responsable* ante su cliente, en el sentido de que se compromete a terminar de la mejor manera posible el proceso iniciado.