

LAS TECNICAS DE CONSEJERIA

Por Gary R. Collins

En muchos aspectos el consejero y aconsejado empiezan a ser amigos que trabajan juntos para resolver un problema. A diferencia de muchas discusiones casuales entre amigos, la relación de ayuda se caracteriza por un claro propósito - el de ayudar al aconsejado. Las necesidades del ayudador son en su mayoría satisfechas en algún otro lugar, y él o ella no dependen del aconsejado para recibir amor, afirmación, o ayuda. Los consejeros hacen a un lado sus propios conflictos, y están concientes de las necesidades del aconsejado y comunican ambos, entendimiento y disponibilidad para ayudar. No hay una formula simple para resumir cómo se da esta ayuda. El proceso de ayuda puede ser complicado y no se puede condensar fácilmente en algunos párrafos. Sin embargo, se usan algunas técnicas básicas en la mayoría de las situaciones de consejería.

1. ATENCION. El consejero debe tratar de dar completa atención al aconsejado. Esto se hace a través de:

- a. Contacto Visual, mirando directamente, como una forma de transmitir interés y entendimiento;
- b. Postura, la cual debe ser relajada y no tensa, a menudo involucra inclinarse hacia el aconsejado; y
- c. Gestos, que sean naturales, pero no excesivos o que distraigan. El consejero debe ser cortés, amable y fuertemente motivado a entender.

En la medida que aconseje, reconozca que la fatiga, impaciencia, preocupación por otros asuntos, fantasear, o la falta de descanso, pueden impedirle dar una atención cuidadosa al aconsejado. A la gente que ayuda se la demanda un trabajo que involucra sensibilidad, genuinas expresiones de interés, y estar alerta a lo que el aconsejado pueda estar tratando de comunicar.

2. ESCUCHAR. Implica algo más que darse cuenta pasivamente o a medias de las palabras que vienen de la otra persona. Escuchar efectivamente es un proceso activo. Esto involucra:

- a. Atender. Poner aparte sus propios conflictos, prejuicios y preocupaciones de manera que usted pueda concentrarse en lo que el aconsejado está

comunicando. Mirar al aconsejado cuando habla, pero sin desviar la mirada o dejar que sus ojos vaguen alrededor de la habitación.

b. Evitar expresiones sutiles verbales o no verbales de desaprobación o juicio sobre lo que se ha dicho, aún cuando el contenido sea ofensivo.

c. Detectar mensajes verbales y no verbales: tono de la voz, la postura, gestos, expresiones faciales y otras claves no verbales, como lo que no dice.

d. Aceptar al aconsejado aún cuando no acepte sus acciones, valores o creencias. Jesús aceptó a la mujer sorprendida en el acto de adulterio, aún cuando no aprobaba su conducta. Le puede ayudar el tratar de imaginarse en la posición del aconsejado y tratar de ver las cosas desde su punto de vista.

e. Empatía. Esperar pacientemente en períodos de silencio o lágrimas, de acuerdo a cómo el aconsejado reúna el coraje suficiente para compartir algo doloroso o pausas para re-ordenar sus pensamientos y recuperar la compostura.

Es fácil ignorar todo esto, dejar que su mente divague (especialmente si la historia del aconsejado es aburrida o repetitiva), o caer en hablar excesivamente y dar consejo. Cuando esto sucede, el aconsejado no se siente entendido, y a menudo está renuente a expresar sus heridas honestamente o a compartir detalles. Los consejeros que hablan demasiado pueden dar buenos consejos pero raramente son escuchados y es aún menos probable que sean seguidos. En tales situaciones los aconsejados a menudo sienten que no han sido entendidos. En contraste, escuchar activamente es un modo de decirle al aconsejado "estoy realmente interesado y sinceramente me preocupas". Cuando no escuchamos y tratamos de aconsejar hablando, esto a menudo expresa la propia inseguridad del consejero o su inhabilidad para tratar con asuntos amenazantes, vagos o emocionales.

3. RESPONDER. No debe asumirse que el consejero escucha y no hace nada más. Jesús era un buen escuchador (considere el tiempo con el perplejo par en la carretera a Meaux), pero su ayuda también se caracterizó por la acción y respuestas verbales específicas.

a. Dirigir es una habilidad con la cual el consejero dirige amablemente la conversación. "¿Qué pasó después?" "Dígame lo que quiere decir con esto...?" preguntas breves que pueden guiar la discusión en direcciones que darán información útil.

b. Reflejar es una forma de hacer saber a los aconsejados que estamos "con ellos" y podemos entender cómo se sienten o piensan. "Ud. debe sentir..." "me imagino que eso fue frustrante," "eso debe haber sido divertido" refleje lo que está pasando en la consejería. Sea cuidadoso de no reflejar después de cada frase; hágalo periódicamente. Trate de no repetir palabra por palabra lo que el aconsejado dice. Eso puede ser molesto para el aconsejado. Resista la urgencia de empezar casi cada oración con una estereotipada frase de "Ud.

debe de pensar..." o "oí que Ud. dijo...." Un breve resumen periódico de lo que ha estado pasando puede ser una manera de reflejar y estimular más a la exploración por el aconsejado. El consejero puede resumir los sentimientos ("Eso debe haber dolido") y/o temas generales de lo que se ha dicho ("Viendo todo esto, suena como si usted hubiese tenido una serie de fracasos"). Cuando haga un comentario, dé al aconsejado tiempo y oportunidad de responder a lo que usted ha dicho.

c. Preguntar, si se hace con habilidad, puede obtener bastante información útil. Las mejores preguntas son las que requieren por lo menos una o dos oraciones para responder (Ej., "Dime sobre tu matrimonio." "¿Qué clase de cosas te están haciendo infeliz?") en lugar de aquellas que pueden ser contestadas con una palabra ("¿Estás casado?" "¿Eres infeliz?" "¿Cuántos años tienes?") Los consejeros principiantes tienden a hacer más preguntas que los consejeros experimentados, y debido a que demasiadas preguntas pueden obstruir la comunicación, se instruye a menudo a los estudiantes a hacer pocas preguntas. También las preguntas que se inician con "porqué" generalmente se evitan porque tienden a sonar como que se está juzgando o estimulan largas discusiones intelectuales que impiden al consejero ver o acercarse a los verdaderos sentimientos o heridas.

d. Confrontar no es lo mismo que atacar o condenar viciosamente a otra persona. Cuando confrontamos, presentamos alguna idea al aconsejado que él o ella quizá no pueda ver de otra manera. Los aconsejados pueden ser confrontados con pecado en sus vidas, fracasos, inconsistencias, excusas, actitudes dañinas, o auto-engaño. La confrontación se hace mejor cuando se hace de una manera amorosa, amable y no juzgando. Algunas veces los aconsejados responden a la confrontación con confesión y una experiencia significativa de perdón. A menudo, sin embargo, la confrontación trae resistencia, culpa, heridas o enojo. Es importante dejar a los aconsejados responder verbalmente a la confrontación. Darles tiempo para discutir diferentes alternativas de comportamiento. Algunos cristianos han sugerido que la consejería y la confrontación son sinónimos. Esto no tiene soporte bíblico ni psicológico. La confrontación es una parte importante y algunas veces difícil de la consejería, pero no es la única habilidad que puede usarse para ayudar a la gente.

e. Informar involucra dar hechos a la gente que necesita información. Evita dar demasiada información en una sola ocasión, sea claro y recuerde que cuando la gente está lastimada reacciona mejor a la información que es relevante a su necesidad o preocupación inmediata. Este tipo de informar es común y ampliamente aceptada como una parte de consejería; dar consejo es mucho más controversial.

Los que dan consejo, a menudo no tienen el suficiente conocimiento de una situación para dar un consejo competente, el consejo que dan anima al aconsejado a ser dependiente, y si el consejo prueba no ser el correcto, es al consejero a quien más tarde se le hace sentir responsable por dar mala dirección. Siempre que se le solicite un consejo, o se sienta inclinado a dar consejo, esté seguro de que está bien informado sobre la situación. ¿Tiene

suficiente información y experiencia para aconsejar a otro competentemente? Pregúntese cuál será el resultado final de este consejo dado. ¿Hará al aconsejado más dependiente? ¿Puede usted manejar los sentimientos que puedan surgir si su consejo es rechazado o prueba que está equivocado? Si usted decide dar el consejo, délo en una forma de sugerencia tentativa, dé al aconsejado tiempo de reaccionar o pasar revista a su consejo y dele seguimiento más tarde para ver hasta qué punto fue de ayuda su consejo.

f. Interpretar involucra explicar a los aconsejados lo que su conducta u otros eventos significan. Esto es una habilidad altamente técnica con un gran potencial que le permite a los aconsejados verse a sí mismos y a sus situaciones más claramente. Pero, las interpretaciones pueden ser también dañinas, especialmente si se introducen a los aconsejados antes de que ellos puedan manejar el material emocionalmente, o si las interpretaciones son erróneas. Si usted empieza a ver posibles explicaciones para los problemas o acciones de otra persona, pregúntese a sí mismo si el aconsejado está listo emocionalmente e intelectualmente para manejar tales ideas, guarde los términos simples mientras interpretes, presente sus interpretaciones en una forma tentativa (Ej., "¿Podría ser que...?") y déle tiempo al aconsejado para responder. A medida que usted discuta la interpretación, el aconsejado a menudo desarrollará perspectivas más grandes y podrá explorar los futuros cursos de acción con el consejero.

g. Alentar es una parte importante de cualquier situación de consejería, especialmente al principio. Cuando la gente está cargada por conflictos y necesidades, se pueden beneficiar de la estabilidad, cuidado y empatía de la persona que muestra aceptación y da seguridad. Esto es más que apoyar a los oprimidos. Dar apoyo incluye guiar al aconsejado a darse cuenta de sus recursos espirituales y psicológicos, animarles a la acción, y ayudarles con cualquier problema o fracaso que pudiera resultar de esta acción.

4. ENSEÑAR. Todas estas técnicas son formas especializadas de educación psicológica. El consejero es un educador, enseñando por instrucción, por el ejemplo, y guiando al aconsejado a que él o ella aprenda por experiencia a enfrentar los problemas de la vida. Como otras formas menos personales de educación, la consejería es más efectiva cuando las discusiones son específicas en lugar de vagas, y se enfocan en situaciones concretas ("¿Cómo puedo controlar mi mal genio cuando soy criticado por mi esposa?") en lugar de una meta nebulosa ("Quiero que mi vida sea más feliz").

Una poderosa herramienta de aprendizaje es la respuesta de inmediatez. Esto involucra la habilidad de que un consejero y aconsejado discutan abiertamente y directamente lo que está pasando en lo inmediato de "el aquí y ahora" de la relación. "Me siento muy frustrado contigo ahora mismo", alguien puede decir, por ejemplo, o "me estoy enojando porque creo que no me estás escuchando." Tal honestidad le permite a los individuos expresarse y tratar con los sentimientos antes de que los problemas crezcan y se hagan conflictos. La respuesta inmediata también ayuda al aconsejado (y consejero) a entender cómo sus acciones afectan a otros y cómo ellos responden emocionalmente a

las relaciones interpersonales. Este entendimiento es un aspecto educativo importante de la consejería.

5. FILTRAR. Los buenos consejeros no son gente escéptica que no cree todo lo que el aconsejado dice, pero es sabio recordar que los aconsejados no siempre dicen toda la historia y no siempre dicen lo que ellos realmente quieren o necesitan. Algunas veces un aconsejado deliberadamente presenta una imagen distorsionada, dejando fuera lo que es embarazoso o detalles potencialmente incriminatorios. Más frecuentemente, los aconsejados fallan al ver sus problemas en una perspectiva más amplia. Algunas veces ellos quieren ayuda en un problema y fallan en ver o están renuentes a ver los otros problemas más profundos.

En la medida que aconseje, trate mentalmente de examinar las palabras del aconsejado. ¿Qué es lo que él o ella está realmente pidiendo? ¿Qué es lo que esta persona realmente quiere de nosotros? ¿Hay otros problemas además de los que se están presentando? Algunas veces la gente habla sobre una situación, pero realmente tiene muy poco deseo de cambiar. En lugar de esto último, ellos están buscando simpatía, atención, oírse en voz alta, el punto de vista de otra persona, o una forma de escape de alguna situación no agradable. Mientras escucha, empieza a sospechar estos motivos ocultos y se da cuenta que muchas veces el aconsejado mismo no se ha dado cuenta de ello.

A su tiempo usted querrá mencionar estas cosas y hablar sobre ellas en la consejería. El consejero no trata de inventar nuevas situaciones o forzar a los aconsejados a considerar tópicos que ellos no quieran discutir. Sin embargo, su trabajo será más efectivo si aprende a escuchar con sensibilidad y trata de no aceptar todo a su valor aparente.

Todo esto indica nuevamente que el consejero necesita sabiduría y discernimiento. Algo de esto viene con la experiencia, sin embargo los Cristianos saben que la sensibilidad las más veces viene cuando oramos pidiendo nuevas ideas, guía, y una percepción precisa que viene del Espíritu Santo. Fuente: Christian Counseling, por Gary R. Collins, Word Publishing, 1988. p.42-45