

El diálogo formativo: tipos de intervenciones por parte del/de la acompañante¹

Ficha²

Existen conexiones entre todo aquello que decimos, hacemos o somos. El actuar humano tiene un sentido y una lógica aún cuando parece ilógico. Las reacciones visibles (afectos, comportamientos, palabras, miradas, posturas del cuerpo...), aún siendo aparentemente contradictorias y estando aisladas entre sí, son la expresión externa de los significados subjetivos que se organizan en sistemas, en el universo privado de cada uno de nosotros. Por lo tanto, comprender un comportamiento es captar los significados que dicho comportamiento quiere expresar y vincular los significados al conjunto de la vivencia del sujeto como partes de su estilo general de vida. Para hacerlo existe una amplia gama de posibles intervenciones técnicas.

- ☐ *Estímulo para elaborar:* solicitar que relate sucesos y sentimientos así como son vividos (absteniéndose lo más posible de evaluarlos con el filtro del juicio o del «me gustan/no me gustan»). El objetivo es ayudar a descubrir que el propio mundo interior es digno de valor y que vale la pena interesarse por él y explorarlo.
- ☐ *Solicitud de clarificación:* invitar a seguir explorando las informaciones que se han brindado ya que se consideran útiles para captar el estilo habitual de vivir y de sentir. No se lo hace por curiosidad ni para tener datos más precisos en vistas a realizar un juicio, sino para solicitar al cliente que penetre mejor en el hecho, de forma tal que le sea claro cómo él/ella lo vive en forma consciente. También le sirve al educador para descubrir la medida con la que el cliente se da cuenta del hecho y lo comprende.

Las clarificaciones pueden referirse a:

- Los hechos: ¿me puede explicar mejor qué sucedió, de forma tal que también yo lo pueda tener claro? No entendí bien, ¿puede ser más preciso? ¿Lo podría describir nuevamente? ¿Sucedio otras veces? ¿Cuándo sucedió la última vez?
- Los sentimientos: cuando sucedió, ¿cómo era su estado de ánimo? ¿Qué experimenta ahora mientras lo recuerda? ¿Tuvo estos sentimientos otras veces? Me dijo que estaba contento pero cada uno de nosotros tenemos nuestro modo de estar

1 SCHEDA OPERATIVA. *Il dialogo formativo: tipi di interventi da parte dell'accompagnatore*, en «Tredimensioni» 10(2013) 322-328. Traducción: Fátima Godiño para el Curso *Acompañamiento I*, Escuela para Formadores «María, Madre de los Consagrados», Córdoba, 2014.

2 A cargo de Alessandro MANENTI, Director Editorial.

contento: ¿puede decirme mejor cómo es su modo de estar contento? ¿Qué hay de tan malo en lo que dice? ¿Qué entendía cuando dijo que...? Ha notado que su humor ahora cambió respecto al inicio, ¿qué pasa?

- La forma de comunicar: está haciendo un lindo discurso sobre sí pero no de sí; dígalo con total libertad: las cosas que parecen no tener nada que ver, a menudo se revelan como las más importantes; me parece que está buscando decirme algo muy importante para Ud.: probemos a captarlo mejor.

☐ *Confirmación empática:* revelar las potencialidades creativas del individuo, ayudarlo a verlas y sostenerlo para que las concrete, haciéndole entender que dispone de los instrumentos para realizar sus objetivos y que vale la pena continuar intentándolo. Los elogios no deben ser nunca de tipo consolatorio («¡también los pobrecitos como tú van al cielo!»), sino que deben explicitar lo que ya se realizó («¡ves, actuar así funciona!») y ser capaces de restituir competencia («¡puedes creer en ti mismo!»).

☐ *Verbalizar:* poner palabras a un estado afectivo que el interesado sólo sabe descargar; «entiendo que ahora no puede ser muy explícito porque antes de decir ciertas cosas necesita pasar por cinco minutos de vergüenza», «veo que ahora está contento realmente», «si entendí bien, me parece que ahora está bastante enojado».

La verbalización puede ser:

- Por sinónimos: se usa un término con igual significado emotivo a aquel que usó el cliente pero que resulta menos defensivo del suyo y se acerca en forma más aproximada a la verdadera interioridad que está expresando: «Usted no puede llegar a imaginar cómo me quedé desilusionada», «es decir, cómo Ud. se quedó molesta». «La prudencia siempre me dice que no me haga ilusiones», «yo lo llamaría miedo a soñar».

- Por antinomia: se enfatiza el estado emotivo opuesto a aquel que expresó el sujeto con el fin de invitarlo a considerar que en su sentir también hay de lo otro. Una madre está llorando por las horribles notas académicas de su hijo y dice «después de todo lo que nosotros estudiamos, una cosa así no la merecíamos», «señora, lamentarse por su hijo la honra, pero ¿no le parece que está lamentándose también por Ud. misma? Esta ampliación del campo afectivo ayuda mucho cuando es conveniente no reforzar a la persona en sus estados emotivos demasiado negativos o defensivos, que correrían el riesgo de invadir toda su persona: «En su desesperación no hay sólo desesperación; Usted me está enviando un grito de auxilio, de lo contrario ni siquiera tendría la fuerza para desesperarse».

- Por optativo: no se retoma el estado emotivo expresado por el sujeto sino el estado implícito presente pero que él no se permite expresar. «Mire que no hay nada de malo en admitir haberse equivocado»; «cuando la herida todavía arde mucho es evidente que el perdón no puede existir, aún si Usted se esfuerza», «piense cómo sería lindo si pudiera decir todas estas cosas a su hijo».

☐ *Reformular:* volver a decir con otras palabras, parafrasear, acentuar una parte de aquello que el cliente dijo ya que se lo considera significativo de su interioridad y él, sintiéndola decir nuevamente, puede llegar a captar mejor el significado de su

expresión y así aceptarlo. Es el medio más directo para hacer entender al otro que no se está pensando en él sino como él. Esta conformidad de percepción promueve un proceso de auto-comprensión más amplio ya que la reformulación no sólo devuelve al sujeto su imagen, como en un espejo, sino que además lo familiariza con un aspecto de sí que hasta ahora él sentía pero no lograba verbalizar.

Tipos de reformulación

- Resumen: resumir brevemente la comunicación del sujeto (es útil hacerlo al final del encuentro, cuando se pierde en los detalles o para sacar conclusiones que hay que recordar antes de pasar a otro argumento).
- Aclaración: volver a proponer en forma más clara y ordenada aquello que el sujeto comunicó en forma confusa y difusa.
- Subrayado: privilegiar con particular énfasis una parte de la comunicación del cliente para recalcar la vitalidad que hay en ello.

- ☐ *Explicación:* proveer y proporcionarse un cuadro de comprensión del propio actuar que sea coherente y, al menos, plausible. De esta forma se ayuda a la persona a ordenar los datos que antes le resultaban incomprensibles y así poder considerarlos manejables. La explicación de un fenómeno es el primer paso para controlarlo.

La explicación debe ser:

- Útil aún si no es verdadera. Ya que su función es dar un sentido de dominio y competencia no se trata de encontrar «la» explicación exacta, sino de admitir que existe al menos una; para el proceso de cambio lo importante no es aquello que se aprende sino el hecho que se puede aprender.
- Proporcional a la persona. Una explicación, aún la más perfecta, no es ningún estímulo para el cambio si la persona no es capaz de recibirla.
- Estimulante. Parte del grado actual de comprensión de la persona procurando aumentarlo.

- ☐ *Resignificar:* retomar aquello que el cliente dijo pero introduciendo variantes en forma tal que el cliente pueda captar nuevos elementos en aquello que había dicho. «Veo que hoy está enojado pero me parece intuir también un velo de amargura, ¿o me equivoco?»

Tipos de resignificación:

- Relectura o re-transcripción: devolver al sujeto el sentido profundo que inspiró su afirmación. «Mi marido siempre quiere tener la razón: sólo él es importante y conoce la verdad...», «si entiendo bien el nudo de la cuestión no es tanto su marido, aún si su pretensión puede ser discutible, sino la impresión que Usted saca de todo ello: quedar excluida, desvalorizada».
- Inversión de la relación figura-fondo: aquello que el cliente coloca en primer plano o como causa se lo coloca en el fondo o como efecto. «Desde que mi esposa me traicionó, me tuve que alejar de ella», «también puede ser que Usted haya aprovechado la ocasión para alejarse de su esposa sin ser reprendido».

- *Brindar nuevos significados:* el objetivo no es instruir a los ignorantes sino dar llaves de lectura inéditas a quien está interesado, y que le sean útiles para focalizarse o apropiarse mejor de los términos reales en cuestión.

Se lo puede hacer:

- En perspectiva intelectual: dar un parecer profesional, explicitar un valor, definir una situación. «Lo que Usted está diciendo sobre el modo de actuar de su hijo se llama aprovechamiento de los padres para su propio beneficio», «si quiere saber lo que opino, lo que Usted llama depresión a curar es una legítima tristeza por lo que ocurrió».
- En perspectiva del actual contexto vivido: «Lo que Usted hizo es lo que se llama actuar por amor...», «en este momento está expresando en forma muy valiente la rabia que tiene dentro», «todo lo que Usted dijo en estos últimos 5 minutos lo podemos colocar en el estado de ánimo de su perplejidad: si resignarse o intentarlo de nuevo».
- En perspectiva de las constantes afectivas del sujeto: «Esto es otra expresión de su facilidad para culpabilizar a los otros», «hoy es el caso de un vaso de vino más, otras veces eran las horas sin fin en internet, después hemos visto la cantidad de veces que Usted se esconde en los momentos embarazosos: tantas variantes del mismo tema, ¿no le parece?». Se hace este tipo de intervención sólo cuando se tiene la razonable certeza que el modo de vivir en el «aquí y ahora» del cliente es un ejemplo significativo de su estructura constante, trans-situacional, que caracteriza su estilo habitual de afrontar la vida. Se requiere paciencia porque con este tipo de intervención se tocan los organizadores de la vida psíquica, las estructuras formales que son responsables del actuar siempre de la misma manera. El objetivo es que, tocando las estructuras constantes y repetitivas, el sujeto sea capaz de pensar en otras situaciones análogas y de identificar la común trama inspiradora que atraviesa los varios capítulos de su vida. Cuanto más el sujeto toma consciencia de estas inspiraciones-fuentes tanto más puede aumentar el conocimiento de sí.

- *Confrontación:* confrontar dos vivencias contradictorias, no inmediatamente atribuibles a la misma lectura, y que indican la presencia de material conflictivo.

Las discrepancias pueden ser:

- En aquello que el cliente dice verbalmente: «Antes dijo que no veía la hora de encontrar a su amigo y ahora está diciendo que su amigo es una persona poco confiable: ¿cómo se ponen juntas estas dos cosas?»; «entre a,b,c, ¿se encuentra un hilo común?».
- Entre aquello que dice y lo que ocurrió: «Dice que no le interesa nada de los otros y sin embargo ayer pasó todo el día buscándolos», «se lamenta que pasa por víctima pero cuando no lo es busca serlo nuevamente».
- Entre aquello que dice y lo que siente: «Mientras me estaba explicando que ha sufrido mucho por lo que le pasó, estaba sonriendo, ¿cómo se lo explica?».

La confrontación no busca desenmascarar el enredo del cliente sino que quiere llevarlo a ampliar la consciencia de sus estados internos. Procura conectar una vivencia conocida y una que no lo es, presentada o experimentada por el sujeto en forma separada. Es una intervención un poco dura por la que debe realizarse con empatía y discreción.

- ☐ *Tarea para la casa:* aconsejar ejercicios para elaborar aquello que fue dicho en el encuentro. El objetivo no es dar reglas sino favorecer que las experiencias e introspecciones realizadas en el encuentro no se volatilicen. La tarea - acordada con el cliente - debe por lo tanto ser sólo orientativa, un esquema que el cliente usa para crear la propia acción. Evidentemente dichas tareas deben ser objeto de diálogo en el siguiente encuentro y no se deben dejar en el olvido.