

## Duelo

### **Organizar, llevar a cabo y terminar la primera visita – 2º parte**

Maestro. Arturo Salcedo Palacios

En el artículo anterior planteamos que la **primera visita** contenía cinco partes: Inicio, Exploración, Clarificación, Atención Integral, Fin de la visita. Mencionamos que cada parte tiene varios pasos y explicamos todos los referentes al Inicio. Continuaremos ahora con la Exploración.

#### **La exploración**

Con la exploración se revisa, amplía y se trata de entender las preocupaciones o retos que el acompañado está viviendo, darnos cuenta de lo que necesita para ayudarlo a clarificar tales temas. Aquí tenemos cinco pasos que pueden ir más allá de la primera vez. Por supuesto que para lograr estos pasos necesitamos usar de la mejor manera las habilidades del acompañamiento: la escucha activa, explorar sentimientos, hacer preguntas abiertas, reflejar y relacionarnos asertivamente.

**A. Focalizar el origen del problema.** Focalizar la causa del problema o, mejor dicho, el evento específico que hizo que él, ella, buscara ayuda. Lo sucedido puede ser tan obvio como la muerte de un ser querido o puede ser algo oculto como “darse cuenta” de que su embarazo no es en realidad un hecho alegre. La persona normalmente busca hablar con el sacerdote o con un amigo que le sugiere alguien que le acompaña en una relación de ayuda. Una vez que identificas qué detonó su necesidad de buscar ayuda, céntrate en ese tema, muy probablemente le interesa hablar de eso. Sin embargo, no te sorprenda si de repente comienza hablar de otra cosa que también sea importante para él; comienza con lo que le empuja a buscar ayuda y sigue su agenda. El tema principal es fácil de encontrar, si, por ejemplo, Anita va al hospital y le detectan un cáncer que no es operable, lo veremos en la hoja de referencia como la razón por la cual necesita ser acompañada. Otras veces no es tan obvia y necesitarás buscarla a través de algunas preguntas de sondeo, ejemplo: “¿Qué sucedió que te hizo ir con el padre (nombre del sacerdote que le canalizó con nosotros)?” “¿Cuál fue la razón por la que tú y el padre (nombre) decidieron que buscaras acompañamiento?” o “El padre (nombre) me comentó que el otro día en la tarde le llamaste muy “apachurrada”, diciéndole que necesitas hablar con alguien. ¿Qué pasó ese día?”. Son preguntas sencillas pero asertivas que nos ayudan a entender la causa de su canalización. En ocasiones será necesario preguntar varias veces de diferentes maneras para entender qué le llevó a buscar ayuda.

**B. Averiguar el tamaño del problema.** La parte específica que le hace buscar ayuda puede ser parte de algo más grande. Cuando hablas con la persona acerca de lo que le hizo moverse, puedes descubrir otras preocupaciones y/o retos. Si notas algo más, es importante revisarlo: “¿Cómo comenzó? ¿Por cuánto tiempo ha estado presente y que más puede estar involucrado?”. No lo descubrirás literalmente en la primera entrevista, pero puedes comenzar a explorarlo usando tu escucha atenta y animándole a que te diga más al respecto.

**C. Descubrir cómo ha tratado de resolverlo.** Encuentra cómo ha tratado de resolver su problemática. Si te das cuenta de que la situación es más compleja de lo que aparenta ser, averigua qué es lo que ha hecho para intentar resolverlo. Esto te puede ayudar a entender mejor el problema y a evitar sugerir maneras de encararlo que la persona ya ha intentado. Ejemplo: si tu acompañado ha estado rezando meses para que su ser querido encuentre empleo y llega a la conclusión de que Dios no le ayuda a resolver esa situación, si tú ignoras este hecho y le sugieres orar para que se resuelva puede haber una reacción fuerte de su parte que no entenderás de dónde viene: saberlo te permite no sugerirle la oración por el momento.

**D. Ver si está presente otro tipo de ayuda.** Por ejemplo, la persona está viendo a su médico tratando de resolver un problema físico o acudiendo a su grupo de autoayuda para su situación emocional: tú, al darte cuenta del tipo de apoyo que está recibiendo, puedes entender mejor el alcance de su preocupación y evitar duplicar la ayuda y sobre todo intervenir con ella. Si acaso está yendo con un terapeuta, por ejemplo, el profesional de la relación de ayuda, puede ser útil no trabajar el asunto con dos diferentes personas.

**E. Checar si buscó ayuda libremente o forzado por alguien.** La mayoría de las veces la gente busca el acompañamiento y lo recibe con gusto. Sin embargo, en ocasiones algunas personas se ven obligadas a aceptarlo. Si tú sospechas que tu acompañado se vio forzado a recibirte, es conveniente revisar tal posibilidad y ver si realmente quiere estar contigo. Ejemplo: “En la medida que hemos hablado, me da la impresión de que alguien te “convenció” de aceptar la relación de ayuda... Y aún si ese fuera el hecho, yo pienso que será positivo encontrarnos y hablar semanalmente. Yo, ciertamente, estoy dispuesto y me gustaría hacerlo. ¿Tú qué opinas?”. Si tu acompañado se siente inseguro de aceptar tu acompañamiento, revisa cuáles son sus sentimientos acerca de ser ayudado. Sin su compromiso personal, sin su trabajo y sin su esfuerzo es muy difícil que la situación cambie y, si el proceso no funciona, puede decir que desde el inicio era algo que no quería.

## **Clarificación**

Una vez que has revisado las preocupaciones y/o retos de la persona, continúa escuchando, reflejando y haciendo preguntas abiertas para clarificar cuáles son los temas centrales de quien acompaña. Cuatro son los pasos del clarificar:

**A. Reconoce la punta del iceberg.** Recuerda que lo que aprendas de tu acompañado en tu primera entrevista puede ser sólo la punta del iceberg. Lo primero de lo que tu ayudado habla puede ser lo que menos le amenaza. Bien podría ponerte a prueba para ver si puede o no confiar en ti. No hay forma rápida de llegar al grueso del iceberg: la única forma es poco a poco. En medida en que la relación de ayuda se construye, tu acompañado se irá abriendo y compartiendo cada vez y con mayor profundidad lo que le está afectando. Es un proceso que lleva tiempo. Ejemplo: una persona desempleada se queja contigo de que no encuentra ningún trabajo disponible que valga la pena para él. ¡Cierto! Aunque también puede experimentar algo más profundo como su incapacidad de ser el sostén de su familia, su frustración por la edad, su sentirse inadecuado para obtener un trabajo y su confusión ante el caos familiar que esto puede originar. Sólo cuando crece la confianza, la calidez, el clima de intimidad, podrá revelarte más y más de tal iceberg.

**B. Desarrolla una hipótesis preliminar.** Durante la primera visita, en medida que avanza el compartir, puedes pensar en una hipótesis inicial acerca de qué le sucede y sus necesidades. Ejemplo: se encuentra en shock por la muerte de su pareja; muestra signos de tristeza e ira ahora que comienza a admitir la realidad de la pérdida; necesita visitas de cercanía y apoyo para expresar apropiadamente sus sentimientos de aflicción. Pero no olvides que es preliminar, siempre puedes cambiarla al reunir más información que te dé una nueva perspectiva de tu acompañado; no cometes el error de aferrarte a tus conclusiones iniciales: nueva información y una actitud de apertura evitará que te equivoques con lo que primero te impacta.

**C. Focaliza el problema y soluciones posibles.** Ayuda a quien acompaña a ser específico para identificar el problema, a ponderar su origen y qué puede hacer para encararlo de mejor manera. Independientemente de que tu ayudado encuentre nuevos caminos de solución, el proceso de reflexión puede ser bastante terapéutico. Puede darse cuenta de que la situación no es tan terrible, ni tan inmanejable como parece y encontrar más confianza dentro de sí.

**D. Encuentra los cambios deseados.** Después de explorar y discutir lo que sucede, trata de encontrar los cambios que la persona desea hacer; tendrás varias visitas para hacerlo. Sin olvidar que puede tener expectativas poco realistas y que lentamente puede surgir lo que es posible cambiar y es razonable. Tú no eres responsable de esos cambios; sólo de acompañarle en su proceso y permitir que el Espíritu Santo le ilumine. Podrás revisar con él qué alternativas son razonables y positivas.

### **Acompañar integralmente**

Significa tener en cuenta sus necesidades espirituales, emocionales, físicas, psicológicas y sociales; de lo que está experimentando en el proceso. Ejemplo: ponerte en contacto con otros servicios parroquiales que le brinden ayuda material (medicina, ropa, comida), trabajo social, grupos de autoayuda, voluntariado, etc., que pueda necesitar y ser útil.

### **Terminar la visita**

Alrededor de una hora transcurrida debemos de concluir la visita y podemos considerar 6 pasos:

**a. Preguntar si queda algo pendiente.** Cuando se acerca el momento de concluir la visita, pregunta si hay algo más que quede pendiente. Ejemplo: “¿Hay algo más que te esté molestando en este momento?”, “¿Otro tema importante que quieras mencionar?”. Si es algo muy urgente, tómate unos minutos, si no, déjalo listo para la próxima vez. Es imposible agotarlo todo en una entrevista. Y probablemente, con frecuencia, algo quedará sin discutir totalmente.

**b. Posponer un nuevo tema.** Si aparece, al final, una nueva situación que puede ser tratada la siguiente ocasión, déjala para la próxima semana. Ejemplo: “Has planteado un nuevo tema importante para hablarlo. Para disponer del tiempo adecuado, ¿te parece que lo veamos en ocho días?”.

**c. Haz un pequeño resumen.** Es útil resumir lo hablado. Ejemplo: “Me da gusto tener la oportunidad de compartir contigo. Has expresado diversos sentimientos relacionados con la muerte de tu marido, especialmente tristeza y soledad. Y también la preocupación por tu situación económica actual. Claro que no hemos resuelto nada, pero ha sido un buen inicio y me sentiré contento de trabajar estos temas contigo”.

**d. Ofrece una oración.** Una buena manera de cerrar es proponer hacer una oración juntos, que incluya mencionar sus necesidades y hacerle sentir calidez y cercanía, que le ayude a darse cuenta de que Dios está presente en su situación y que puede contar con su ayuda y sus cuidados.

**e. Agenda la próxima visita.** No olvides dejar claro cuándo se volverán a ver y no salgas sin ser específico en el día y la hora del nuevo encuentro; agendarlo es una expresión de amabilidad y gentileza, la persona tendrá la certeza de que continuarán trabajando juntos, buscando los cambios apropiados para su crecimiento. Incluso, puedes darle tu número telefónico y decirle que puede llamarte si fuera necesario.

**f. Concluye.** Ejemplo: “¿Qué te parece si terminamos por hoy y lo retomamos el próximo martes?”, “¿Por qué no nos detenemos en este punto y nos vemos la siguiente semana a la misma hora?”. “Me alegra haber hablado contigo hoy y estaré gustoso de reunirme contigo mismo día, misma hora”.

Ideas tomadas de *Stephen Ministry Training Manual*, de Kenneth C. Haugk