

# ELEMENTOS BÁSICOS DE LA ATENCIÓN PASTORAL COMO RELACIÓN DE AYUDA

## ACOMPAÑAR A FAMILIAS Y PAREJAS

Prof. Ana G<sup>a</sup>-Mina Freire

Aula de Teología

6 de Febrero de 2018

(Transcripción de la conferencia grabada)

### 1. INTRODUCCIÓN

En primer lugar, me gustaría dar la enhorabuena a la Universidad de Cantabria por su iniciativa de contar desde hace más de 30 años con un Aula de Teología dentro de la vida del Campus Cultural. Dice mucho de la apertura, de la capacidad de diálogo y de encuentro que hay en el ámbito del saber de esta Universidad. Como profesora universitaria, me parece un motivo de agradecimiento que hago también extensivo a todos Vds. por estar hoy aquí.

Como decía Jesús Marco, al que también agradezco todo su trabajo de gestión, lo que voy a tratar hoy es cómo poder ser agentes de pastoral para ayudar a las familias y a las parejas que se encuentran en situaciones de dificultad, de búsqueda, desde la lectura de la Exhortación del Papa Francisco, *Amoris laetitia*.

### 2. “DICHOSO EL HOMBRE QUE HA PUESTO SU CONFIANZA EN EL SEÑOR”

Me gustaría iniciar mi reflexión con esta frase del salmo “*Dichoso el Hombre que ha puesto su confianza en el Señor*”. Creo que todos los que estamos aquí tenemos la gran fortuna de sentirnos agraciados y haber sentido la dicha que supone haber puesto la confianza en el Señor. Yo desde luego me siento muy afortunada por tener esta experiencia de fe y de gracia que me lleva a que Dios, Jesús de Nazaret, el Evangelio, la Biblia, sean referentes fundamentales en mi vida. Creo que en toda labor pastoral es importante no olvidarnos de estar conectados con éstas, nuestras fuentes de vida, que nos ayudan a sentir esa compasión que Jesús tenía y que nos impulsan a cada uno la desarrollemos con las personas que se acercan a nosotros, sobre todo con aquellas que, en ese momento, están sufriendo más debilidad, fragilidad y vulnerabilidad.

Poder acompañar a las familias, a las parejas, requiere establecer relaciones fundamentadas en el amor, en la alegría del amor como muy bien nos dice el Papa Francisco en la Exhortación. Muy probablemente, si no hubiéramos sentido y gustado del amor de Dios, no habríamos venido a la Universidad esta tarde para intentar ver de qué manera podemos responder a la llamada de Dios que cada uno de nosotros sentimos.

Yo creo que *Amoris Laetitia* nos sitúa claramente ante esta pregunta: *¿Dónde está tu hermano?* En este caso: *¿Qué estamos haciendo como Iglesia, como cristianos en relación con tantas familias y parejas que solicitan orientación, escucha, una mano amiga?*

Nos necesitamos unos a otros para poder ir generando una Iglesia “tierra de acogida” en la que todos nos sintamos invitados, queridos, una gran familia. Yo estoy casada y, a lo largo de mi vida, he podido experimentar cómo no siempre es sencillo crear y hacer crecer la vida familiar y matrimonial. En muchos casos el amor se vive tambaleado, cuestionado, erosionado por el día a día. Por eso, mi propósito en esta tarde es ayudarles a ver cómo podemos acompañar a aquellas familias y parejas que nos necesitan y nos piden ayuda en un momento determinado. Ver cómo podemos alimentar en sus vidas los valores del respeto, amor, cuidado, generosidad, fidelidad, paciencia, compromiso, perdón... tan presentes en la Exhortación.

### **3. NUESTRO MUNDO ES CADA VEZ MÁS INCIERTO, SECULARIZADO, ATRAVESADO POR LA GLOBALIZACIÓN DE LA SUPERFICIALIDAD Y DE LA INDIFERENCIA**

El Papa nos dice que en la pastoral es muy importante estar encarnados en la realidad, situarnos en el aquí y en el ahora, contextualizar en qué momento estamos las familias y las parejas.

Vivimos realmente en un mundo muy incierto, en el que la tecnología nos está cambiando continuamente de lenguaje y en el que, además, las prisas, el consumismo, el individualismo...van haciendo que perdamos espacios para el encuentro, para el diálogo y para el desarrollo de la interioridad. Ese es un aspecto importante porque, muchas veces los problemas de las familias y de las parejas se deben a que no disponemos de ese lugar en el que manifestarnos el cariño, el amor y el apoyo.

Por otra parte, no es un problema menor que el prestigio, el poder y la riqueza siguen siendo los señores del mundo... Como muy bien nos decía Benedicto XVI, *con la globalización nos estamos haciendo más vecinos pero no necesariamente nos estamos haciendo más fraternos*. Cada vez más nos encontramos en una sociedad en la que se van labrando vínculos y relaciones que, como planteaba el sociólogo Zygmunt Bauman, *son vínculos y relaciones líquidos*, cada vez más frágiles e inestables.

Hay que tener en cuenta cómo muchas veces se hace presente una ‘globalización de la indiferencia’ en donde claramente, como también expresaba Martín Buber, nos sitúa ante un eclipse de Dios, ante un derrumbe de lo religioso, de una secularización cada vez mayor y de una crisis de evangelización. Cada vez hay una mayor dificultad en transmitir y hacer llegar la buena noticia del evangelio.

Este es nuestro contexto, es nuestro mundo, vivimos en una sociedad que nos va llevando a que cada vez estemos más acelerados, desbordados, ensimismados... y sin apenas darnos cuenta nos vamos perdiendo, desorientando y sintiendo espiritualmente un desorden interior.

Aunque es verdad que yo me he centrado más en lo negativo, también es bueno recordar que hay muchas cosas positivas; no solamente hay 'una crisis de la solidaridad' también hay 'una solidaridad en la crisis' clara y evidente. Por ejemplo, si nosotros estamos hoy aquí es porque realmente nos gustaría ser transmisores de la buena noticia para que las personas vayan tocando la realidad de Dios. De alguna manera, hemos vivido como los de Emaús, esa gracia de sentir nuestro corazón vibrar y sentirnos llamados a ser experiencia y testimonio del Reino.

#### **4. "ID POR TODO EL MUNDO Y PROCLAMAR LA BUENA NUEVA"**

¿Cómo hacerlo? El ir y proclamar la buena noticia a las familias y a las parejas, lo hacemos desde el testimonio y desde nuestro modo de estar y de encontrarnos con los demás. La buena noticia, la experiencia de Evangelio se manifiesta más en las obras que en las palabras, en nuestra manera de comunicarnos y de acompañar al otro. Por ello, lo que yo os voy a transmitir desde el ámbito de la psicología lo podéis trasladar también a las relaciones de amistad, de comunidad, de trabajo etc., porque el acompañamiento no es única y exclusivamente patrimonio de un solo ámbito. Sin embargo, al menos yo, como cristiana, creo que el acompañamiento espiritual y pastoral está en el corazón de la misión de la Iglesia. Para mi, la Iglesia como nos recuerda el Papa Francisco ha de ser 'hospital de campaña', una gran familia en la que nadie se sienta excluido, marginado y descartado. Pero para que la gente no se sienta así nos necesitamos unos a otros; necesitamos construir entre todos el Reino en este mundo roto por tanto dolor.

#### **5. EL PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO COMO EXPERIENCIA DE ENCUENTRO**

¿Cómo hacer de nuestro acompañamiento una experiencia de encuentro? Porque, no toda relación ni toda comunicación implica un encuentro.

Acompañamiento, en su etimología latina, significa compartir juntos el pan. Para nosotros es muy significativo. Nos sitúa en el modo en que Jesús de Nazaret vivió y se relacionó con los demás. A lo largo de su vida fue com-partiéndose dando a cada uno lo que más necesitaba.

Si tuviéramos que definir, psicológicamente hablando, el acompañamiento, la palabra que elegiría sería "encuentro". Si yo quiero acompañar, tengo necesariamente que encontrarme con el otro. Por eso para mí la palabra encuentro me parece clave para describir lo que entraña este proceso.

Aunque les parezca obvio, es bueno recordar que el acompañamiento espiritual, pastoral es un encuentro a tres: El acompañado: la familia, la pareja o las personas a las que vamos a acompañar; el acompañante: nosotros, como agentes de pastoral que nos disponemos para acompañar a esas personas y Dios que es, evidentemente, el verdadero protagonista.

Nosotros nos convertimos en esa especie de puente, de medio, entre la criatura y el Creador, es decir, entre Dios y las familias, las parejas, para ayudar a que ellas se puedan encontrar a Dios en sus vidas. No olvidemos que Dios habla en el corazón de las personas y se vale de nosotros como herramienta encarnada para poder transmitir a los demás un aliento de esperanza.

Si tuviéramos que concretar más una definición de la práctica del acompañamiento pastoral, entre las muchas que hay yo elegiría la que nos ofrece Claire Dumouchel, ya que me parece muy simbólica: *“El acompañamiento es una ciencia del corazón”*, en la cual, por una parte, nuestra escucha estará muy en contacto con la palabra de Dios y con Dios en nuestra experiencia orante, y por otra, será una escucha operativa, en diálogo con el otro, con esas familias o parejas, para intentar encontrar cómo está actuando Dios en su mundo, o qué es lo que Dios nos pide para poder transmitir la experiencia de buena noticia al otro. A continuación voy a plantear y a explicar cómo hacer un proceso de acompañamiento desde el encuentro.

## **6. ETAPAS DEL PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO: LA EXPERIENCIA DE COMPARTIR EL PAN JUNTOS**

Como decía anteriormente, puede parecer sencillo, pero la realidad es que, psicológicamente hablando, no toda comunicación es experiencia de encuentro. Para que realmente tengamos encuentros significativos que ayuden a crecer al otro y le ayuden a vivir una experiencia de esperanza y de futuro, el encuentro necesita unas mimbres concretas, necesita una serie de requisitos psicológicos y de relación.

Para mí, el acompañamiento tiene mucho que ver con ese peregrinar, ese estar siempre en búsqueda, en donde intentamos dejarnos llevar y conducir por Dios. En ese acompañamiento, en el que estamos en camino, habría como tres etapas:

- La primera etapa en el proceso de acompañamiento es hacernos presentes. Una vez que me he hecho presente para que la persona, la familia, la pareja se sienta acompañada, yo tengo que ponerme a caminar a su lado.
- Ahora bien, ¿qué significa psicológicamente caminar a su lado? Lo veremos ahora en una serie de habilidades y de comportamientos concretos. Esta sería la segunda etapa.
- Pero, no solamente hemos de hacernos presentes, y caminar al lado; tenemos también que ayudarles a discernir, a buscar y encontrar a Dios en sus vidas. Ayudarles en ese aprendizaje de vivir y hacerles sentir integrados si se sienten marginados, de darles luz, si se sienten en un momento de oscuridad, de hacerles sentir queridos si en este momento lo que viven es una aridez de ternura y de sentido en sus vidas.

Por lo tanto, vamos a trabajar estos tres momentos: 1) hacernos presentes, 2) caminando a su lado, y por último, 3) ayudándoles a discernir y encontrar la buena noticia en sus vidas.

### 6.1. 1ª Etapa: Hacernos PRESENTES

Psicológicamente, ¿cómo nos hacemos presentes? La presencia no quiere decir solo que yo esté física, corporalmente presente, sino que mi corazón, mi mente, todo mi ser, esté en ese momento junto al otro y, sobre todo, que el otro lo sienta; porque yo puedo afirmar: *yo estoy contigo*, y el otro decirme: *yo no lo vivo, no lo siento, no lo percibo*. La última palabra del acompañamiento la tiene el otro, no quien lo realiza. Para lograr que las personas sientan que estamos ahí, real e incondicionalmente a su lado, tendríamos que plantearnos una serie de cuestiones, porque no es tanto hacer cuanto discernir. Estas serían las siguientes:

- En primer lugar, para hacernos presentes necesitamos desearlo. Necesitamos salir de nosotros mismos, trascendernos, porque el encuentro supone ponerme en el lugar del otro, escuchar al otro, dejar mi territorio, mi terreno, mis lugares de confort para poder salir a donde el otro está. Tiene que haber deseo; si no tienes interés, es mejor que no inicies un acompañamiento porque, muy probablemente, el otro acabe sintiendo que tú realmente no quieres, que lo haces porque 'lo tienes que hacer' o porque 'te lo impones desde el 'deber ser'. Para acompañar hay que 'querer', hemos de elegirlo, desearlo...

- En segundo lugar, tenemos que creer en el otro. Reconocer su valor y dignidad como persona. Esto es fundamental porque, si nosotros queremos acompañar y ser buena noticia para el otro necesitamos transmitirle que para nosotros es valioso. Ahora bien, eso no siempre pasa, no siempre creemos en la otra persona, familia, parejas.

- Tercero. Necesitamos también una manera de mirar, una mirada no evaluativa, sin prejuicios, respetando la individualidad del otro. Ser capaces de poder ver que el otro es distinto a mí, que puede tomar otras decisiones diferentes a las mías y que yo le respeto en la diferencia.

- Por último, y no es menor, la disponibilidad. Necesitamos tener tiempo y espacios en nuestra vida e interioridad para acoger al otro. En estos tiempos de tiranía por las prisas, el consumismo, el individualismo... la disponibilidad es un bien muy apreciado. Muchos de Vds. seguro que son personas que están en sus parroquias intentando hacer de ella una gran familia. Como agentes de pastoral desean acompañar a quienes lo necesitan, pero luego... La pregunta es: ¿tengo en la agenda un tiempo para que el otro tenga cabida en mí...? En realidad tenemos tantas cosas en nuestro mundo, en nuestra realidad, en nuestras preocupaciones... que a veces el otro apenas tiene un espacio en nuestra escucha.

Como agentes de pastoral, o como personas interesadas en acompañar a las familias, parejas ¿nuestro corazón, nuestra mente, nuestra mirada y nuestra interioridad están en disposición de acoger de verdad al otro o fallamos en alguna de estas dimensiones?; porque si esto ocurre, probablemente el acompañamiento va a nacer ya herido o un poco cuarteado.

Por eso, en el ejercicio de acompañar a otro, es importante hacer silencio, conectar con nosotros mismos, tener una vida interior que nos permita saber quiénes somos, qué nos pasa... es fundamental que nos preguntemos si somos capaces de dejar de estar centrados en nosotros mismos para que, lo mismo que un vaso vacío, podamos acoger la realidad del otro. Si mi vaso está a rebosar, cuando el otro: una familia, una pareja, vengan a contarme algo a la parroquia no va a caber; su agua, su realidad se desbordará porque yo estaré llena de mí misma. Esto no es algo menor, un aspecto clave del mismo es cuidar nuestra interioridad.

Así pues, 'hacernos presentes' necesita mucho del autoconocimiento, del discernimiento y del cuidado del vínculo interior. Si yo tengo un interior en conflicto, si tengo muchos ruidos personales, si tengo muchos problemas que ocupan mi mente, probablemente no voy a tener la disposición para ayudar verdaderamente al otro.

Pero imaginemos que todos Vds. son personas que han ido cuidando su corazón, su mente, su mirada, su disponibilidad y, por consiguiente, están preparados para hacer sentir al otro que están presentes en su vida y que Vds. están ahí desde lo que humildemente son, para ayudarles a encontrar aliento, esperanza, ilusión, la buena noticia del Dios de Jesús. Sería el momento de pasar a la segunda etapa.

## **6.2 2ª Etapa: CAMINANDO A SU LADO desde una ACOGIDA que ESCUCHA y se PONE EN EL LUGAR DEL OTRO, estableciendo una relación de CONFIANZA y ACEPTACIÓN**

Para acompañar a otro, además de hacerme presente, tengo que caminar a su lado, hacerle sentir que de verdad me importa su vida.

Martín Buber decía que *cuando venimos de un camino y encontramos a un ser humano que llega hacia nosotros y que también venía de un camino, nosotros conocemos solamente una parte del camino, pero no la suya, pues la suya la vivimos en el encuentro*. Por tanto, la suya únicamente la vamos a conocer y a reconocer posteriormente, en la medida en que caminemos a su lado. Pero, como les decía anteriormente, el encuentro no es nada fácil. De hecho, los seres humanos tenemos toda la potencialidad para encontrarnos, pero en nuestra propia naturaleza tenemos también una serie de obstáculos que hacen que nos cueste mucho comunicarnos y encontrarnos con el otro. Por ello, es importante tener en cuenta:

- **Factores humanos que obstaculizan el proceso de comunicación**
  - ♦ *Factores derivados del proceso cognitivo.*

Tenemos una serie de filtros cognitivos, culturales, personales, que impiden que tengamos exactamente el mismo significado de la realidad. Lo van a entender enseguida.

No sé si a Vds., pero a mí sí me pasa a veces con mi marido, amigos, familia..., que muchos de los malos entendidos, de los desencuentros que vivo con ellos, tienen que ver con que yo doy por sentado que lo que yo percibo de una realidad, que lo que ha pasado en casa o ha ocurrido con alguien, es lo mismo que va a ver e interpretar la otra persona, pero la realidad es que cada persona percibe la realidad de un modo diferente. Cada uno percibimos el mundo y lo que nos acontece, de una manera distinta. No hay nadie que perciba la realidad exactamente igual que yo, pero como eso no lo tenemos en cuenta, no se da el encuentro precisamente por creer que todos los demás van a sentir esa realidad como yo.

Así pues, es muy importante que, en nuestros encuentros, sobre todo cuando son con parejas y familias, no creamos que nuestra manera de entender, de sentir, de querer, es la manera cómo lo vive el otro, porque éste es muy distinto; puede tener otros códigos de amor, proceder de otra educación, familia, realidad... Esto se observa más claramente cuando nos hemos educado en contextos culturales diferentes. Por ejemplo, dependiendo de la cultura de la que procedamos, un abrazo puede ser recibido con agrado porque se puede interpretar como una expresión de cariño o como una ofensa al vivirse como una invasión de sus límites. Eso nos pasa a todos los niveles, no sólo cultural, también cognitivo y afectivo.

♦ *Factores de naturaleza emocional.*

“Comunicarse supone un riesgo y es un proceso generador de miedos: miedo a vernos rechazados, miedo a causar una impresión que no se corresponda con la propia imagen; miedo al cambio”.

Como agentes de pastoral, no debemos obviar que, cuando vienen las familias, las parejas y necesitan manifestarnos su situación, a veces tienen miedo a que las rechacemos, a que las queramos cambiar, a que de repente tengamos de ellas una opinión distinta a la que quizás en la parroquia nos habíamos forjado... Tenemos que tener presente que, revelar nuestra intimidad es algo que a las personas nos cuesta; necesitamos tener un entorno que nos garantice de alguna manera, que no se nos va a dañar, criticar, censurar... Es fundamental que aceptemos la realidad del otro por muy diferente que sea a la mía, podremos después orientar, aconsejar, analizar lo que les pasa pero cuidado con cuestionar y juzgar la dignidad y la valía del otro.

♦ *Factores de carácter comportamental.*

“La comunicación es un aprendizaje. Requiere el desarrollo de una serie de actitudes y destrezas”.

Este tercer obstáculo tiene que ver con el hecho de que no necesariamente sabemos comunicarnos comportamentalmente. Por ejemplo, hay personas que te quieren mucho, pero no saben cómo manifestarte el cariño; a otras les gustaría tener una relación muy cordial contigo, pero abren la boca y meten la pata... Esto pasa porque, aunque comunicarnos está en nuestra naturaleza y lo necesitamos para vivir - no somos nadie sin la comunicación, el ser humano se desarrolla en plenitud en la

medida en que se comunica y se relaciona con el otro- la realidad es que esa experiencia comunicativa requiere de un aprendizaje, requiere del desarrollo de una serie de actitudes y destrezas, que es lo que vamos a ver a continuación.

▪ Cuando en Psicología hablamos de **destrezas**, lo que intentamos transmitir es que son una serie de comportamientos que se pueden observar, medir y aprender; es decir que, aun cuando inicialmente partamos de una realidad en la cual a lo mejor no sabemos hacerlo bien, todo el mundo podemos llegar a aprenderlo. Todo lo que estoy compartiendo hoy con Vds., se puede aprender. Pero no viene de fábrica; a veces tenemos que des-aprender relaciones, vínculos que inicialmente no fueron positivos.

Por tanto, una vez que nos hemos hecho presentes, la pregunta es: ¿cómo hacer sentir al otro que de verdad le estamos acompañando en su día a día?

A través de la destreza de acoger y de lo que llamamos en Psicología, la destreza de la escucha activa. Le escuchamos activamente al otro cuando, a través de nuestra manera de estar y comportarnos, atendemos física y psicológicamente al otro. Le transmitimos atención, cuando a través de nuestro modo de estar le comunicamos que queremos estar con él, que nos alegramos de su presencia y que estamos a su disposición para que la reunión sea para él una experiencia positiva de crecimiento, evangelio, Reino.... Así pues, para “caminar a su lado” hemos de hacer sentir al otro acogido y que le escuchamos activamente. Para ello tendremos que desarrollar dos destrezas:

1) Lo primero de todo sería desarrollar la destreza de acoger. Me gusta poner el símbolo del corazón, de la mente, de la mirada, porque verdaderamente transmitimos acogida, no porque se lo diga, sino porque ‘le hago sentirse acogido’. La acogida, la destreza de acoger, se hace normalmente a través de la comunicación no verbal, a través del modo cómo nosotros transmitimos calidez y confianza al otro. El lenguaje no verbal es la vía privilegiada de expresar nuestra afectividad, de crear, alimentar y cuidar las relaciones. Por eso, es muy importante cuidar la mirada, el tono de la voz, los silencios, nuestra postura corporal, el contexto en el que vamos a reunirnos la familia, pareja, porque, si lo hiciéramos en un pasillo, a la puerta de la parroquia... probablemente no habrá la intimidad necesaria, como tampoco la habrá si estamos pendientes del móvil...

Por tanto, en la acogida tendríamos que cuidar la expresión del rostro, el contacto visual, el comportamiento corporal; el paralenguaje, que sería la tonalidad de la voz, las cadencias, los silencios... y también el contexto en el que tiene lugar la entrevista. Son aspectos muy básicos que a veces no cuidamos convenientemente y que, sin embargo, son esenciales. Cuando las familias vienen a buscar a una persona para que les acompañe es porque están en conflicto, en crisis, manifestar esa vulnerabilidad supone mucho para ellos por eso hemos de procurar que estén en un entorno cálido, acogedor.



Si bien es verdad que el impacto mayor de la comunicación se genera por la comunicación no verbal también es cierto que, como pastoralistas, tenemos que cuidar la palabra, elegir bien lo que vamos a decir, con un lenguaje adaptado a su edad, léxico y cultura. A veces las personas no se sienten integradas porque la manera que tenemos de hablar con ellos es muy ajena a su código, no nos entienden, y en vez de sentirse valiosos se viven acomplejados porque elegimos equivocadamente las palabras con las que nos comunicamos.

Así pues, resumiendo: Caminar al lado de otro, no sólo requiere hacernos presentes también hemos de hacer que el otro se sienta acogido. La acogida la transmitimos más a través del lenguaje no verbal. Aunque le expresemos ¡Cuánto me alegro de que hayas venido...! ¿Qué tal estás...? Será fundamental que le miremos, cuidemos nuestros gestos, nuestro rostro, el contexto en el que nos encontremos.

Bien, hemos visto la destreza de acoger, pero solo con acoger no llegaríamos a caminar verdaderamente al lado del otro; necesitamos escuchar y saber responder.

2) La destreza de la escucha activa. Ya sabemos que escuchar es mucho más que oír. Escuchar tiene que ver mucho con una actitud, un deseo, y comportamentalmente con el arte de descodificar, de captar y traducir lo que la persona está queriendo decirme al ponerme en su lugar. Para escuchar he de hacer el esfuerzo de salirme de mi mundo, de mi realidad, de mis historias, para situarme en su historia, su vida, su corazón, su memoria para intentar entender y comprender lo que para esa persona significa lo que me está diciendo. Sería lo que en Psicología llamamos empatía, es decir, la capacidad de ponerse en el lugar del otro, de salir del propio marco de referencia para podernos situar en su mirada, en su visión... Hay un proverbio sioux que dice: 'Antes de juzgar a una persona, camina tres lunas con sus mocasines', es decir, 'si quieres comprender realmente al otro ponte en sus zapatillas, camina en su realidad'.

Ahora bien, ser empático, comprender, entender al otro no quiere decir que estemos de acuerdo con él, ni que le demos la razón; quiere decir que yo hago un esfuerzo por intentar captar lo que para el otro significa lo que está viviendo en ese momento, porque sinó, no habrá comprensión ni habrá encuentro. Si cuando llegan las personas, las familias, las parejas, lo primero que hacemos a la hora de responder es darles consejos o decirles lo que tienen que hacer... la persona no se va a sentir escuchada.

Es verdad que, en un momento dado, aconsejar, hacer un diagnóstico, un análisis, valorar o tranquilizar, es bueno pero, primero tienes que hacerle sentir que realmente le escuchas, que captas lo que te quiere decir. A veces ocurre que lo que fundamentalmente la persona necesita es que la escuchemos, ella ya sabe lo que tiene que hacer, o ya ha analizado lo que le está pasando, pero necesita un lugar en donde poder desahogarse, en donde poder sentirse sostenido, poder sentir una mano amiga que la acompaña, que le dice "tú no estás solo...", "no temas", "yo estoy aquí", "afrontaremos lo que ocurra, juntos"... Es importante que nosotros le hagamos sentir

que no está solo y que estamos incondicionalmente a su lado y para ello necesitamos ser empáticos.

De todas las cosas que la persona me comunica ¿qué tengo que especialmente escuchar? Como veremos a continuación, si queremos ayudarles a discernir un aspecto fundamental que tendremos que escuchar son los sentimientos, las emociones. Fíjense, si Vds. quieren hacer sentir al otro único, significativo, importante, no solamente tienen que preguntarles cómo les va, qué piensan o hacen... hemos de preguntarles cómo se sienten. San Agustín decía: "Si quieres conocer a una persona, no le preguntes lo que piensa sino lo que ama". Si nosotros queremos conocer de verdad a alguien, tenemos que preguntarle qué ama, qué le hace vibrar, qué le conmueve el corazón, qué le afecta... porque eso será la brújula fundamental para saber cómo está viviendo este momento y, sobre todo, hacia dónde le está llamando la vida, Dios.

Por lo tanto, un aspecto fundamental es escuchar las emociones, los sentimientos, porque es la parte más genuina de la persona, la parte más propia de cada uno de Vds. Lo que yo pienso pueden pensarlo todos; lo que yo estoy sintiendo acerca de lo que pienso, eso será únicamente mío, porque tiene que ver con cómo estoy realmente sintiéndome aquí en esta conferencia, y cada uno tendremos un sentimiento distinto. Ése es un aspecto esencial, nuclear para que la persona sienta que tiene a alguien a su lado. Jesús de Nazaret fue un gran especialista en este sentido; antes de plantear al otro la realidad de Dios, de su Padre, lo que hacía era interesarse por la persona: ¿cómo estás?, ¡Bájate de ahí!, Voy a tu casa, vamos a compartir la mesa... Cuéntame qué te está ocurriendo... y tras escuchar y mirarles con atención y cariño él iba dando a conocer el rostro de Dios Padre.

A la hora de escuchar, no se trata solamente de escuchar los sentimientos; hay que darles inteligencia, poner a dialogar la razón con la emoción, conocer el porqué de los mismos, intentar descifrar el significado inherente a esa manera de sentir... Es decir, buscar el porqué, el para qué, el hacia dónde... Y después, como agentes de pastoral, es importante preguntarse qué pide esa familia, qué demanda esa pareja, por qué está aquí...? Ellos pueden decirnos muchas cosas pero... ¿qué necesidad hay detrás? ¿Qué es lo que les está moviendo a querer acercarse a nuestras iglesias, a nuestras parroquias, a nuestras comunidades, a nuestra casa, a llamar por teléfono... aunque no busquen explícitamente la referencia de Dios? Por lo tanto, cuando escuchen al otro, tienen que intentar captar esos tres aspectos: su mundo emocional, lo que les está pasando y lo que nos están pidiendo y necesitan.

Como les decía, las emociones son muy importantes porque no solo nos informan sobre la vida de los demás, nos dicen lo que es relevante para ellos, lo que les preocupa... lo que realmente tiene un detonante distinto a otras cosas. Por otra parte, las emociones son uno de los canales fundamentales de la motivación humana en el actuar; aunque no seamos conscientes de ello, nosotros nos movemos muchas veces impulsados por la emoción. Vds. han venido esta tarde movidos por una emoción, una

convicción, un deseo, una fuerza, un principio... algo que ha ido vertebrando sus vidas y que hace que merezca la pena, a pesar del frío, estar aquí en este momento.

Por último, después de escuchar, la última palabra para que el otro se sienta escuchado está en la respuesta. Por eso en Psicología hablamos muchas veces, de escucha activa. Yo ahora me siento escuchada por todos Vds. porque noto cómo me miran, cómo están atentos, cómo algunos toman apuntes... Pero también es cierto que la última palabra de la escucha estará cuando a través de las preguntas o los comentarios que me hagan sienta que han captado lo que les quería transmitir.

Por lo tanto, la respuesta, el cómo respondo yo a la gente es muy importante. Tenemos que elegir bien las palabras, cómo hacerlo. Y, aunque les parezca que es poca cosa, que no ayudamos al otro, me gustaría de verdad transmitirles que, cuando una persona se ha sentido hondamente escuchada, le cambia la vida. Probablemente seguirá con el problema que tenía, porque no somos magos ni tenemos una varita mágica, pero la realidad es que, cuando nosotros escuchamos de boca de quien nos está acompañando, no solamente lo que yo le he dicho, sino lo que de alguna manera le he manifestado a través de mi gesto, de mi rostro, algo cambia en nuestro interior. Por eso es muy importante poder responder al otro de tal manera que le podamos expresar, tanto lo que está verbalizando como aquello que no me señala pero me lo expresa muchas veces a través de su lenguaje no verbal.

El efecto sanador de la escucha no tiene ningún tipo de duda. Como saben hay muchas escuelas diferentes de psicoterapia -el psicoanálisis, la terapia de conducta, la terapia cognitiva, constructivista, sistémica, humanista...- aunque paradigmáticamente sean diferentes todas coinciden en señalar que lo que realmente sana y empuja hacia el cambio constructivo de las personas, es la relación, la escucha, el encuentro.

Sócrates lo apreciaba hace muchos siglos a través de su método dedicado al arte de preguntar. El creía que la verdad y por lo tanto la enfermedad y la salud de la gente, de las familias, de las parejas, está en la vida, historia y narrativas de la persona que queremos acompañar. Y por tanto, el problema y la clave del cambio están en el otro, no en mí. Yo tengo que ser quien, a través de preguntas y de formulaciones ayude a esas personas a que se vayan haciendo preguntas significativas, cuestiones vitales, que les permita focalizar y darse cuenta de las distorsiones, los vacíos...

Hasta ahora, hemos visto dos etapas: hacernos presentes y caminar a su lado, esto es, escucharles, entenderles, comprenderles, saber por dónde están sus dificultades, sus ilusiones, sus motivaciones. Ahora veremos la tercera etapa.

### **6.3 3ª ETAPA: AYUDÁNDOLES A DISCERNIR Y ENCONTRAR LA BUENA NOTICIA EN SU VIDA**

Habrà gente que venga como creyente a buscar a Dios en el discernimiento pastoral, pero también habrá mucha gente que venga a nuestras Iglesias, parroquias, comunidades, sintiéndose muy alejados de Dios; personas que quizás ni tan siquiera han tenido nuestra experiencia de sentir que "nuestro corazón ardía" y de vivir ese

amor misericordioso que nos hace sentir que, a pesar de nuestra fragilidad, hay un Dios que incondicionalmente apuesta una y otra vez a favor del hombre y de la mujer.

En este momento, dado que además estamos en el ciclo dedicado al discernimiento, me parece interesante que nos centremos, aunque sea brevemente, en este aspecto: Ayudar a discernir.

A través de nuestra acogida, escucha, diálogo buscaremos que poco a poco discernan sobre sus vidas. Ahora bien, no habrá discernimiento si no hay confianza. Es fundamental que, como agentes de pastoral, seamos personas de fiar, que la gente confíe en nosotros. La confianza es una relación interpersonal y recíproca. Yo puedo confiar en esa familia, en esa pareja, pero también necesito que ellos confíen en mí.

Cuando una persona confía en mí ésta se hace vulnerable, y a su vez fuerte en nosotros. Al confiar, una parte de su vida, de su realidad, de su persona... buscará en nosotros seguridad, sentido, esperanza.

Cuando se analiza la confianza en el ámbito familiar, pastoral, laboral, todos coinciden en que hay tres pilares fundamentales, en donde nos jugamos el ser confiables y el confiar en los demás.

- ♦ Un pilar es la autenticidad, la honestidad, la honradez, la integridad; sentir que “realmente” intereso a la persona que ha decidido estar a mi lado, y que si me escucha lo hace porque quiere. La verdad nos da seguridad, nos da confianza.

- ♦ Otro aspecto fundamental tiene que ver con la competencia. Si Vds. están aquí, es porque realmente sienten que esto de acompañar es complicado y que se necesita aprender. Necesitamos desarrollar competencias para hacerlo eficazmente. Porque, yo puedo tener a una persona que es auténtica y ver que realmente busca mi bien, que está ahí para intentar ayudarme a encontrar una salida en mi vida, una esperanza... pero, si no sabe hacerlo, probablemente dejaré de confiar en él.

- ♦ El tercer aspecto, que también es nuclear, es la bondad. Nosotros confiamos en alguien cuando sentimos que esa persona, aunque no siempre acierte, está queriendo lo mejor para mí, que busca mi bien, no busca su propio provecho, ni se busca a sí misma.

Como decíamos al comienzo, nosotros queremos acompañar y de hecho es a lo que el Papa Francisco nos anima muchas veces en la Exhortación apostólica; lo hace de muchas maneras y nos ofrece caminos pastorales para encontrarnos con el prójimo, compartiendo juntos el pan, al hacernos presentes, estableciendo relaciones de confianza como base para discernir.

La palabra discernimiento cobra un significado especial para mí, dada mi formación en espiritualidad ignaciana. El discernimiento en San Ignacio de Loyola, en la Compañía de

Jesús en la que me he formado y en la que trabajo, es muy importante. Forma parte de nuestra identidad y de nuestra misión. Nos ayuda a escuchar a Dios en nuestra vida y buscar su voluntad. Una voluntad que necesariamente nos interpela por nuestro prójimo y nos impulsa a ayudar a la gente a vivir, y a construir un mundo más humano, más justo y habitable.

Evidentemente, ayudar a discernir a las familias, a las parejas exige un aprendizaje. El discernimiento es una manera de proceder para ordenar la propia vida, para priorizar las cosas y e ir ganando una libertad interior que nos permita no estar atrapados por nuestros miedos, complejos, historias, resentimientos... de modo que nos ayude a dar un paso importante y esencial en nuestra vida: conjugar todos los tiempos del verbo perdonar buscando la reconciliación. Sin reconciliación ni perdón es muy difícil que la institución familiar sobreviva; los seres humanos cometemos errores, somos limitados... nuestro amor es frágil, vulnerable... y necesitamos ir desarrollando una manera de analizar y mirar que lleve inherente la misericordia de Dios.

Hay distintas maneras de discernir: desde la clave ignaciana y también hay otras muy valiosas. Yo les hablo de aquella que yo conozco en la que San Ignacio nos planteaba que tres modos de discernir:

- ♦ Un primer tiempo “sin dubitar ni poder dubitar”. Nos pasa cuando conforme vamos analizando y profundizando en lo que queremos discernir uno lo ve claro.

- ♦ Un segundo tiempo está basado en las emociones -San Ignacio hablaba de “mociones”- esos movimientos del corazón que surgen a partir de cómo nos va tocando la realidad. Dios se encarna en el corazón del mundo, en el corazón de nuestra realidad familiar, de pareja. En el discernimiento vamos escuchando nuestro corazón e identificando hacia dónde nos mueve. Para San Ignacio hay dos movimientos o mociones muy importantes: la consolación y la desolación. La desolación tiene que ver con que, aquello que analizamos, que discernimos, no está claro, sentimos confusión, angustia, hay algo que nos deja en un estado de desesperanza, de conflicto, desasosiego... San Ignacio decía que, “en tiempos de desolación no hay que hacer mudanza”, no hay que tomar todavía la decisión. El otro movimiento del corazón “la consolación” tiene que ver con que, aunque la realidad sea muy dura y las decisiones nos exijan mucho de nosotros mismos, sentimos que estamos en lo correcto, en el buen camino. Interiormente, uno se vive con una gran paz y serenidad.

- ♦ Por último, hay un tercer tiempo. Cuando, ponemos a trabajar a la razón junto con la moción. En esta manera de discernir analizamos la situación, establecemos los criterios de la decisión, los priorizamos y buscamos, definimos y analizamos los pros y contras de cada alternativa posible para elegir la más óptima escuchando durante todo este proceso de decisión las mociones del corazón.

Es importante que como agentes de pastoral nos formemos en el aprendizaje del discernimiento. Cuando las personas vienen a pedirnos ayuda necesitan de nuestra escucha y de nuestra lucidez para que ellos mismos puedan ir descubriendo lo que les pasa, lo que necesitan y captar cómo Dios está acompañándoles en sus vidas.

Por último, en esta etapa del acompañamiento con las familias y parejas es bueno que no olvidemos lo que decía el Papa Francisco: la necesidad de que les acompañemos atendiendo a su situación, momentos y crisis. Cada familia, pareja, conflicto es distinto. Por tanto, como agentes de pastoral, nos exigirá un discernimiento diferente ya que cada realidad nos obligará a situarnos en una tierra dispar.

### **7. Ojala“ que al escucharnos CREAN, creyendo ESPEREN, y esperando AMEN” San Agustín**

Me gustaría acabar mi intervención con esta frase de San Agustín “Ojala que al escucharnos CREAN, creyendo ESPEREN, y esperando AMEN”. Ojalá, Ojalá que nuestros encuentros estén llenos de fe, de saber esperar, de ser pacientes, de cuidar la fidelidad de la Alianza, y –sobre todo– estén colmados de Amor. De un amor gratuito, generoso y compasivo, como así nos anima el Papa Francisco en la Exhortación.

Por último, antes de iniciar el diálogo, me gustaría que nos quedáramos uno o dos minutos en silencio y los dediquemos a escuchar nuestro propio corazón. Si están aquí es porque algo les ha movido, porque están en búsqueda... Por eso me gustaría que terminemos esta tarde escuchando a nuestro corazón, identificando con una palabra lo que en este momento sentimos, y con un verbo hacia dónde nos lleva. Después del día de hoy, después de haber escuchado mis palabras... ¿Qué sienten? ¿Hacia dónde les lleva? Aun cuando no seamos conscientes de ello, son los movimientos de nuestro corazón los que nos van marcando nuestro día a día y nuestra vivencia de esperanza o desesperanza.

*Vamos a dejar un momento de silencio.*