

Que Decir Cuando...

escribir a

Dennis L. Gibson, Ph. D.

Abril 15, 2002

*Parte De
Terapia de la Vitalidad Serie*

Descargado de www.VitalityTherapy.com

Contenido

Pagina

4	Prefacio
5	Capitulo 1 ...usted está comenzando
12	Capitulo 2 ...usted aconseja a un cliente por primera vez
19	Capitulo 3 ...usted aconseja a un cliente por segunda vez
28	Capitulo 4 ...usted aconseja a una pareja difícil
39	Apéndice A Palabras iniciales claves, entablando armonía y el Paso 1: Compasión
43	Apéndice B Paso 2: Visión
54	Apéndice C Paso 3: Pasión
58	Apéndice D Paso 4: Cumplidos
64	Apéndice E Distracciones
68	Apéndice F La Gente Tiene Temor
71	Apéndice G Aflicción
	Apéndice H Corazón duro
	• Amargura y perdón
	• Desaliento
	• La plegaria por sabiduría
	Apéndice I Adicciones
	Apéndice J Peleando
	• Fuera de las sesiones de consejería
	• Durante de las sesiones de consejería
74	Apéndice K Consejo y tareas
	Apéndice L Niveles de cambio

Apéndice M Pasos de acción

- Preparando un plan
- Iniciando el plan
- Manteniendo movimiento
- Señales de alarma tempranas de una recaída
- Recordatorios de porqué continuar
- Recomenzando y reparando

Apéndice N Tutelando

Apéndice O Reconstruyendo

Apéndice P Consejero atascado

Apéndice Q Suicidio

Apéndice R Bibliografía

Apéndice S Las bases bíblicas de éste método

Índice

Prefacio

Cuando en el camino de la vida, las personas se encuentran con algo que está atormentándolas, usualmente no tienen un concepto claro de lo que están buscando, más allá de, en lo posible, no sufrir demasiado. Ni siquiera pasa por sus mentes la posibilidad de que ellos pueden hacer algo para alcanzar un futuro mejor. Cuando usted comienza a tratarlos, ellos están aún muy lejos de poder poner en práctica cualquier consejo. Usted debe sembrar en ellos gradualmente la idea de un futuro mejor y despertar la motivación a implementarla.

Todos tenemos oportunidades para ayudar a otras personas por la manera en la que les hablamos. Hay errores comunes en los que fácilmente se puede caer y que hacen que esas oportunidades de ayudar a una persona sean menos beneficiosas de lo que pueden ser. Este libro describe cosas mejores, que cualquiera puede aprender, que hacen una enorme diferencia aún en una breve conversación de 15 minutos con una persona adolorida.

El mejor efecto que esperamos tener está bien descrito en una cita de la Biblia que se encuentra en el libro de Efesios 4:29: "No digan malas palabras, sino sólo palabras buenas y oportunas que ayuden a crecer y traigan bendición a quienes las escuchen." (Versión Popular VP)

¿Cuándo podemos decir que estamos teniendo éxito en edificar a otros? Cuando observamos un ligero levantamiento de espíritu, cuando notamos más optimismo en sus palabras o cuando escuchamos expresiones de esperanza. Todo lo anterior representa un aumento de la vitalidad en el comportamiento de la otra persona. De allí que, a este arte de saber qué decir y cuándo decirlo, yo lo llamo "Terapia de la Vitalidad".

Este libro es una edición mejorada del anterior. "Terapia de la Vitalidad". Desde su primera publicación en 1989, yo me he ido orientando en dos nuevas grandes direcciones: (1) pensar en términos de un aconsejado a quien se lo está preparando a cambiar; y (2) usar preguntas socráticas como herramientas primarias para despertar el interés hacia cambios positivos.

Yo pienso que antes yo era más combativo verbalmente pues aconsejaba sobre una base lógica y racional, tratando de razonar con el aconsejado sobre cómo alcanzar una vida más saludable. Me centraba en corregir su manera errónea de pensar. Ahora soy más diligente con ellos, me ubico en el mismo nivel de sus dolores y anhelos y les pregunto, "cómo sería la vida si sus sueños se hicieran realidad" y "qué es lo que más anhelarían de todo eso". Antes yo esperaba poder darles algo en qué pensar. Anhelaba escucharles decir, "Yo nunca lo vi de esa manera". Ahora procuro obtener algo saludable que ya está en ellos. Ahora aspiro que ellos digan, "Me siento más vivo que en mucho tiempo"

-Dennis Gibson, Septiembre 30, 2001

Capítulo 1 ...usted está principiando con este método

(Octubre 21, 2001)

La causa principal que puede volver inefectiva una conversación de consejería es la distracción. Usted como consejero debe evitar ser distraído por (a) la complejidad del problema que el aconsejado trae; (b) la forma bulliciosa, urgente y rápida en la que muchas veces presentan sus quejas; (c) las preguntas intrigantes que muchas veces hacen a las cuales no es provechoso que usted responda; (d) las peleas en las que se involucran miembros de la familia enfrente de usted; y, (e) su propio impulso a decirles

qué hacer cuando esto es tan obvio para usted, o reprenderlos cuando le parece que están en un marco de pensamiento dañino o necio.

Lo que usted necesita a fin de abrirse camino a través de esta selva de distracciones es el equivalente del mapa y la brújula para el explorador. Su mapa es una serie de cinco pasos sencillos con los que usted puede retornar a su pensamiento original cada vez que ha sido distraído brevemente. Su brújula consiste de algunas preguntas que usted puede hacerse repetidamente para detectar cuando usted se ha distraído. Para ayudarlo a cómo dominar estas dos herramientas, este libro presenta algunos ejemplos de conversaciones de consejería que incluyen apuntes del pensamiento de un consejero experimentado durante el proceso de aconsejar.

De la misma forma que la respiración tiene dos procesos, inhalar y exhalar, la consejería efectiva requiere un ritmo de dos procesos, el de escuchar y el de hacer buenas preguntas. Escuchar lo ayuda a aprender el lenguaje del aconsejado. Buenas preguntas son las que incorporan el lenguaje del aconsejado. Estas lo ayudarán a dirigirlo hacia nuevos pensamientos los mismos que no se le ocurrirían sin la curiosidad del consejero.

He aquí los cinco pasos que usted usará una y otra vez para encarrilarse usted mismo y a su cliente en la pista del pensamiento productivo.

- **COMPASIÓN.** La oración típica de arranque, “¿Cómo está usted?”. Luego de que los clientes descargan algún evento problemático, pregunte, “¿Qué está haciendo todo esto en su interior?”
- **VISIÓN.** Pregunta típica: “¿Qué sería lo opuesto a ese sentimiento terrible dentro de su ser? ¿Cuál es el deseo de su corazón?”
- **PASIÓN.** Pregunta típica: “¿Si las cosas mejoraran en la forma como usted lo desea, qué es lo que más le gustaría de eso?”
- **HALAGOS:** Ejemplo típico: “Mientras usted hablaba sobre cómo le gustaría que fuesen las cosas, ¡su rostro estaba totalmente radiante! ¿Cómo explica esa pasión tan fuerte en usted?”

- PROXIMA CITA: Palabras típicas: "Nuestro tiempo por hoy casi ha terminado. ¿Hay algo más acerca de lo cual debemos hablar hoy y que no pueda esperar hasta la próxima vez que nos veamos? ¿Qué le parece el próximos jueves a las 9 AM?"

(1) COMPASIÓN: La declaración del problema. Suponga que usted acaba de entablar una conversación con una persona necesitada, quien vino a usted en busca de ayuda. La persona estará como un resorte enrollado deseando ante todo una oportunidad de verbalizar alguna clase de queja con la esperanza de encontrar alguien que la comprenda. Tales personas desean reconocer que usted considera seriamente lo que dicen, y que se preocupa porque ellos están enfrentando cosas son de importancia grande para ellos.

Su primera tarea es construir una relación con la persona escuchándola muy bien. Usted puede lograrlo en solo dos o tres minutos durante los cuales hará solamente dos o tres comentarios suyos. Si usted permite que la persona pase demasiado tiempo hablando sin parar, usted pierde credibilidad y fracasa en ser útil. Las dos excepciones para esto son cuando las personas están afligidas o por primera vez se están abriendo con otra persona revelándole asuntos que han mantenido en silencio por mucho tiempo. En estos casos, las personas mayormente se aconsejan a si mismas, usted simplemente provee una audiencia segura y atenta para sus relatos. Después de la conversación, estas personas podrían decir, "Usted ha sido una gran ayuda", cuando en realidad usted piensa que no ha hecho nada.

Aquí surge una filosofía diferente a la mayoría de los acercamientos de consejería: para el aconsejado es importante hacer una declaración del problema, pero para el consejero no lo es obtenerla. Usted no necesita conocer cuál es el problema a fin de empezar a dirigir a la persona hacia un futuro mejor sin ese problema. De hecho, usted debe protegerse contra la distracción por los detalles o confusión o drama del problema.

Digamos que una persona se le acerca con mirada depresiva y le pregunta, "¿Podemos hablar?" Usted responde, "Claro, ¿qué tiene en mente?" O si usted percibe una carga emocional en la persona, usted podría comenzar con una pregunta llena de comprensión como, "Seguro, ¿cuál es la carga que tiene en su corazón?"

Mientras la persona se descarga, mantenga un contacto visual, mueva su cabeza, y haga murmullos de aceptación como, "Aja. Sí. Ya veo. Oh. No me diga. Caramba. ¿En verdad? ¡Qué feo! Eso debe haber sido muy difícil." Estas expresiones permitirán que las personas reconozcan que usted es comprensivo con ellos y que se interesa en que ellos hablen más de sí mismos.

Después de un minuto o dos, incluso si usted tiene que interrumpirlos amablemente, formule esta pregunta con un tono y expresión sinceros: " ¿Cómo

está afectándole a usted todo esto?" Así ayuda a que la persona profundice más en las emociones asociadas con la queja. Esto les permite llorar. Aún una lágrima en sus ojos puede traerles alivio a las personas. Observe que usted incluso no tiene que conocer "todo esto" para hacer la pregunta que mueve a la persona a un nivel más profundo de conversación con usted.

Para mantenerse afectivo con la persona, pero separado del problema, mantenga una actitud de curiosidad por comprender todo por lo que ella está pasando. Usted no piensa en términos de a quién se debe culpar, sino más bien en que la persona ha caído simplemente en un infortunio temporal. Aquello por lo cual usted debe sentir mayor curiosidad es por hallar esa experiencia mejor que atraiga cual un imán a la persona, al punto que sólo con pensar en esa experiencia la desee más y más. Este efecto debería continuar aún después de que ella se despida de usted al final de la sesión de consejería.

(2) VISION: Inclinación hacia un futuro mejor. "Yo sé los planes que tengo para ustedes, planes para su bienestar y no para su mal, a fin de darles un futuro mejor lleno de esperanza. Yo, el Señor lo afirmo." (Jeremías 29:11, Versión Popular). "Donde no hay dirección divina, no hay orden..." (Proverbios 28:18, VP)

Después de haberles mostrado suficiente comprensión como para establecer una relación con las personas, oriéntelas hacia una visión de la vida sin sus problemas. Pregúnteles, "¿Cómo desea usted que las cosas fueran en su lugar?", o , "¿Qué sería lo opuesto de todo esto para usted?"

Esté listo en persistir haciendo esta pregunta si la persona no contesta. Si las personas dicen que ellos no saben, solo pregúnteles, "¿Qué piensa usted? Si un milagro sucediera, ¿qué sería lo diferente que a usted le gustaría?" Si ellos responden en forma irreal tal como, "el hambre del mundo sería satisfecha", pregunte, "Y, ¿qué en cuanto a usted, en lo personal?" Si ellos dicen, por ejemplo, que serían un millonarios, pregúnteles, "¿Qué más? Especialmente en su corazón, ¿qué sería aquello diferente que usted apreciaría muchísimo?"

Usted verá que las personas clavan la vista como mirando a la distancia. Luego, ellos comenzarán a describir la vida sin el problema—la vida que les gustaría y en la que tendrían éxito. Algunas veces ellos se referirán al pasado como un tiempo que fue mejor. Las parejas casadas a menudo hacen esto al decir, "Nosotros disfrutaríamos de nuevo como lo hicimos cuando recién nos conocimos." Otras veces ellos describirán una meta como, "Yo seré sobrio, tendré un buen trabajo, el cual cuidaré, y agradeceré a mis hijos, para que ya no vivan temerosos de mí."

Usted puede sentir que la energía comienza a surgir en ellos. Esto no sucederá si usted persiste en hablar acerca de sus problemas, en tratar de analizarlos, o en ofrecer sugerencias prematuras acerca de cómo resolver sus problemas. Esto solo sucede cuando usted logra que ellos empiecen a describir la vida que a ellos les

gustaría tener. Así que, cuando ellos comienzan a describir esa vida mejor, pregunte por más detalles: "¿Qué más será diferente?"

Ellos pueden describir su futuro en términos de la ausencia de cosas malas. Por ejemplo, "Yo no estaré deprimido." Trabaje a fin de que consiga descripciones positivas tan vívidas como sea posible, en lugar de las negativas. Pregunte, "¿Qué sucedería en lugar de...?" Si le dan una respuesta no convincente, como, "Seré feliz", pregunte, "Específicamente, ¿qué es aquello en particular en que se ve usted siendo feliz?"

(3) PASIÓN: Despierte una motivación para cambiar. Usted ha descubierto algunas chispas de interés en un futuro mejor al obtener descripciones de la visión de su aconsejado. Usted necesita soplar en esas chispas, lo suficiente como para que se conviertan en llamas, aunque no tan fuerte que se desvanezcan. Ahora usted debe regresar de un enfoque acerca de cómo serían las cosas, a un enfoque sobre lo que al aconsejado le gustaría acerca de ello: "Si este estado bueno y nuevo de cosas viniese a ser realidad, ¿Qué es lo que más le gustaría de ello?"

La clase de respuestas que usted espera obtener es una cargada de emociones vívidas, como, "Me sentiría como si el peso del mundo hubiese sido sacado de mis hombros. Me sentiría completo. Podría ser yo mismo otra vez."

De la misma manera que un pequeño fuego se convierte en uno más grande, ahora usted desea amplificar el interés de la persona en la visión futura. En el último ejemplo, recoja la palabra, "otra vez", al preguntar, "¿Cómo cuándo? ¿Cuándo fue usted mismo en la forma que amaría volver a serlo otra vez?" Observe que usted está usando las propias palabras de la persona, y que le añadió el verbo emocional "amar." En alguna ocasión alguien enmendó el viejo proverbio de esta manera: "Usted puede llevar un caballo al agua, pero usted no puede hacer que él beba... Empero usted puede crearle la necesidad." Piense de usted mismo como alguien quien trata de aumentar la sed dentro de sus aconsejados volviéndolos deseosos de tomar toda acción necesaria a fin de reorientar sus vidas en dirección de la visión..

(4) HALAGOS. Construyendo la identidad y la dignidad. Cuando usted le da a su cliente un cumplido de todo corazón, el efecto es el de rociar agua en flores del desierto. ¡Ellas florecen! Esta es una manera directa de inyectar vitalidad en la gente. Pocas personas pueden contar con los dedos de una mano el número de cumplidos recibidos en vida. El mejor halago es aquel que toma la forma de una retroalimentación suya sobre los aspectos amorosos del carácter del cliente que usted ha detectado durante la conservación. He aquí algunos halagos que usted siempre podrá compartir:

"A medida que hablaba sobre cómo le gustaría que fuesen las cosas, ¡su rostro estaba radiante! Usted parecía estar totalmente viva. ¿Qué fue todo eso? ¿Qué le estaba sucediendo en ese instante preciso?" "Usted sí que toma esto en

serio, ¿verdad? Quiero decir, sus puños están cerrados, su mirada está llena de determinación. ¿Es esa la palabra correcta? ¿Qué es esto que en este preciso instante es tan fuerte dentro de usted? "Hoy usted ha hablado con gran convicción sobre la clase de futuro que desea. ¿Por qué con tanta firmeza? ¿De dónde viene toda esta intensidad?"

Note que en todas estas preguntas el sujeto es "usted". Esto hace que el cumplido sea mejor a que si usted usase el "yo" al formular las preguntas: "¡Yo sabía que usted podía hacerlo!", no es tan bueno como, "¡Usted lo hizo!" "Yo realmente admiro su valor", no es tan bueno como, "¿De dónde viene ese valor increíble de dentro de usted?"

En años recientes me he apartado de una orientación hacia la terapia del comportamiento, en la cual el consejero trata de persuadir los clientes a que tomen acciones específicas para resolver sus problemas. Estoy obteniendo mayor éxito por medio de despertar la visión y el interés. Estos a su vez conducirán hacia desarrollos positivos que se originan en las mismas personas, libres de un sentimiento paralizante que proviene de la obligación de obedecer los pasos recomendados por el consejero.

Las personas muchas veces resisten el pensamiento de tomar acción. Si usted lo recomienda directamente, será lo mismo como si usted soplara muy fuerte en las chispas de un fuego pequeño y como consecuencia lo extingue. Usted se ha tomado el trabajo con los pasos para incrementar la visión y el interés del aconsejado a que un futuro mejor es posible. Ahora usted desea fermentar eso en su pensamiento de modo que varias cosas sucedan: (1) Ellos llegan a estar más alertos a los elementos de sus vidas presentes que ya están mostrando los elementos del futuro mejor; (2) ellos llegan a estar más optimistas que tal futuro puede ser suyos; y (3) sus deseos crecen para hacer algo que activará la llegada del futuro avizorado.

Lo que usted ya ha hecho es despertar la atención de ellos a su propia visión y luego incrementar la atracción magnética dentro de sus almas. Las formas en que ellos se dirigen para llegar allá son tan novedosas que usted no habría pensado en ellas de antemano para recomendárselas. Además ellos vienen con una regulación de tiempo y una compatibilidad que se ajusta individualmente a cada persona.

Un ejemplo de una de las peores preguntas que usted puede hacer cerca del fin de la conversación sería: "Si usted en verdad tiene interés, ¿qué va hacer en cuanto a esto antes de acostarse?" Ahora bien, podría haber una persona entre cien para quien esta pregunta confrontadora sería lo correcto, tal como prender un fuego debajo de él. Y posiblemente usted generará el tipo de relación en la cual las personas con quienes usted habla se sienten motivadas y alentadas por esta clase de preguntas que demandan responsabilidad. Pero como regla general, cualquier plan que una persona hace bajo tal presión, probablemente no ha sido no bien

pensado, así que el plan tendrá una vida corta, dejando a la persona vacunada contra volver a intentar en el futuro.

(5) PROXIMA CITA. Usted manifiesta que está disponible a futuro. El sólo hecho de fijar una fecha para volver a hablar con usted hace milagros en el cliente quien no se siente sólo en su angustia. Aún si ellos decidiesen no tomar la cita, el saber que sí pueden fijarla, les da cierta seguridad. Yo utilizo el breve diálogo a continuación para cerrar una consejería (de paso, mis reuniones duran 50 minutos. Un rango razonable va de 20 a 90 minutos):

“Bueno, se nos acaba el tiempo por hoy. ¿Hay algo más sobre lo cual deberíamos hablar y que no pueda esperar hasta la próxima vez que hablemos? De no ser así, ¿qué le parece el próximo viernes a las 2PM?”

Estas palabras dejan en claro que no vamos a hablar por la eternidad el día de hoy. Y que además podremos volver a hablar un día y a una hora determinados – y no un simple “Llámeme si me necesita”. Pero tampoco es mi deseo cortar a la persona. Y por otro lado aspiro a que mis clientes ejerciten el auto control y reserven otros temas para cuando tengamos más tiempo.

Algunos clientes le solicitarán que le dé una tarea para la casa.. Una buena forma de hacer esto es decir: "Entre ahora y la próxima vez que hablemos, me gustaría que usted preste atención cualquier cosa que pase, aunque sea pequeña, que parezca que va en la dirección correcta, hacia el futuro mejor del cual hemos hablado. Cualquier cosa que nos dé un cuadro más claro de los deseos de su corazón. Yo estoy interesado en escuchar lo que usted nota, y veamos que podemos hacer juntos acerca de eso."

Cuando usted les asigna una "tarea para la casa" como esta, sucederán varias cosas:

- Refuerza la idea que habrá un seguimiento de esta conversación en fecha futura.
- Crea en ellos un sentido de responsabilidad y de que usted se preocupa por lo que les pasa.
- Los alerta a notar cosas positivas, no sólo las negativas.
- Incrementa el impulso de esperanza que usted ha estado edificando en ellos desde el principio: el cambio hacia lo mejor es inevitable y es solo asunto de tiempo.
- Inserta paulatinamente la noción de que los cambios pequeños importan; ellos no tienen que resolver todo el problema de un solo golpe.
- Evita ser tan específico que ellos puedan fracasar si ellos postergan hacer la tarea.

Si a usted le parece que no va a tener ninguna otra conversación en el futuro con la persona, usted puede cerrar este encuentro con palabras similares a estas:

"Por lo que usted está pasando no es fácil. Yo estoy impresionado de cuán bien usted está lo haciendo, dada las dificultades que enfrenta. Siga así. Le deseo lo mejor." Si su conversación ha tenido lugar en un ambiente religioso puede añadir, "Dios sea con usted." O usted podría orar fervorosamente con las personas en una forma que añada esperanza y dignidad a su sufrimiento y a su identidad como criaturas amadas de Dios.

Capítulo 2 ...usted aconseja a alguien por primera vez

(Octubre 21, 2001)

Este capítulo representa una conversación típica entre yo como consejero (C) y una mujer como clienta (CL). Ella llamó hace unos días para hacer una cita, no dijo nada acerca de la razón para la cita. Después de cada intercambio aquí, este capítulo mostrará entre paréntesis mis comentarios como consejero en relación a cómo veo la conversación mientras esta se desarrolla. El propósito de este capítulo es mostrar como aplico mi modelo paso a paso durante una entrevista sencilla y poco complicada de consejería. El capítulo 4 muestra habilidades adicionales necesarias para poder manejar la sesión cuando los clientes dificultan el proceso de consejería

CO: Pues, ¿qué la impulsó para concertar este tiempo entre nosotros para hablar? *[Hay muchas formas diferentes para empezar, como describo en el Apéndice A: Palabras claves iniciales.]*

CL: Yo no pienso que yo pueda hablar de esto ahora. Esto es demasiado horrible. *[Ella está indecisa entre su deseo de encontrar alivio y su deseo de evitar el dolor de revelar esto a otro ser humano. Por lo tanto, yo no presionaré en el dolor que significa tener descubrir a otro su secreto, y en su lugar buscaré edificar un sentido de seguridad en nuestras conversaciones mostrando más interés en sus sentimientos antes que en los detalles de su situación.]*

CO: Usted no tiene que hablar de eso más allá de lo que usted desea. Pero yo estoy interesado en conocer qué efecto eso está teniendo sobre usted. ¿Qué está haciendo eso adentro de usted? *[Note que usted aconseja sin conocer el problema de la persona. Todo lo que a usted le interesa es saber cómo la está afectando emocionalmente. Si yo me intereso en el asunto como tal, estoy distrayéndome de mi misión de construir en ella la esperanza de que su futuro puede a ser mejor que su presente.]*

CL: Esto me está carcomiendo por adentro. Tengo pesadillas. No puedo poner esto lejos de mí. Esto está arruinando totalmente mi vida. Yo ya me encuentro suponiendo acerca de la naturaleza de lo que está molestándola. De sus palabras esto podría ser algo de lo que se siente culpable. Pero dada su manera de evitar el contacto visual y mirar hacia abajo, parece avergonzada, como si fuera una víctima de abuso sexual. No importa. A pesar del problema que ella traiga, yo voy a hacer la misma secuencia de preguntas socráticas:

- Compasión: yo atraeré hacia afuera la angustia interna que está experimentando y me compadeceré con esta angustia;
- Visión: contrastaré esa angustia con lo opuesto que ella prefiere,
- Pasión: aumentaré el interés hacia esa visión, usando preguntas motivadoras,
- Halagos: haré algunas observaciones halagadoras sobre ella y que afloraron a lo largo de nuestra conversación a fin de alimentar su sentido de dignidad y

- Cita: ofrecerle volverle a hablar en una fecha futura. Esto le da la seguridad de que no va a estar sola en medio de su tribulación.

CO: Suena horrible. ¿Qué la mantiene progresando? *[Otra vez yo me enfoco en su su carácter como una persona en vez de sus circunstancias o de cualesquiera de los pasos que ella podría tomar para mejorar las cosas. La mayoría de los consejeros bien intencionados se lanzan demasiado rápido a ofrecer consejos que los clientes no están listos a considerar. En el Apéndice L se describe las seis etapas de cambio.]*

CL: Yo no sé. Muchas veces yo he deseado morir.

CO: Por lo tanto esto no es poca cosa en su mente. Es una cuestión de vida o muerte. Y por terrible que eso sea, ¿qué la ha mantenido viva? *[Yo no me voy a distraer en preguntarle detalles acerca de sus pensamientos suicidas. Tampoco trato de persuadirla a no cometer el suicidio. Yo tengo una forma ordenada de hacer eso (véase el Apéndice Q). Por ahora yo regreso a la búsqueda por fuerzas dentro de su supervivencia bajo sufrimiento.]*

CL: Bien, yo supongo que yo nunca he sido una perdedora. *[Esto es un momento estelar en la consejería. Por primera vez ella ha dicho algo bueno acerca de sí misma. Mi estrategia está trabajando. Esto es una chispa que deseo soplar muy suavemente para tornarla en una llama.]*

CO: “Nunca ha sido una perdedora.” ¿Cuántas personas conocen esto acerca de usted? Aquí yo estoy simplemente haciendo que ella hable más de sí mismo como “nunca ha sido una perdedora.” Por eso, yo repito aquellas palabras, como si estas palabras me maravillan a mí mismo. Cuando yo le pregunto, “¿Cuántas personas conocen esto acerca de usted?”, en realidad no me interesa cuantas personas conocen esto. Yo hago la pregunta no para conseguir información para mí, sino para despertar un proceso de pensamiento en ella. Note cómo la misma forma de la pregunta trata la descripción tentativa de sí misma como una verdad establecida. Ella dice que supone que no es una perdedora. Yo pregunto cuantas personas conocen este hecho acerca de ella. Esto es lo que significa edificar, “edificando a otros de acuerdo a sus necesidades” (Efesios 4:29.)

CL: Yo nunca antes pensé acerca de eso antes. Supongo que la mayor parte de los que me conocen, porque yo siempre termino lo que empiezo. *[Entre mis palabras favoritas que escucho de los clientes están, “yo nunca antes pensé acerca de eso.” O, “Yo nunca antes lo miré de esa forma.” Estas palabras me permiten conocer que yo estoy teniendo éxito en mi propósito principal de ayudarlos a ser transformados por la renovación de su entendimiento. (Romanos 12:2). En esta conversación con una persona profundamente desalentada, yo he logrado que ella formule dos declaraciones dignificantes consecutivas acerca de sí misma. Eso es progresar. Pero ahora yo pienso que es tiempo para mí de movilizarla hacia una visión del futuro.]*

CO: ¿No bromea?. ¡Caramba! De manera que usted no es una perdedora, pero al mismo tiempo, usted está enfrentando algunas oposiciones muy duras. Como esta horrible tortura que la trajo aquí, eso que está carcomiéndole por dentro y dándole pesadillas. Dígame, ¿Qué sería lo opuesto de esto? ¿Cómo le gustaría que las cosas fueran en su lugar? [*Yo estoy estableciendo un cuadro de su fuerza como no-perdedora, puesto en contra de lo que sea la fuerza que sus problemas traen en contra de ella. Yo estoy sembrando la semilla de la posibilidad en su pensamiento: que ella podría ser capaz de sobrevivir cualquier dificultad que la vida arroja sobre ella. Esta es una percepción totalmente diferente de la cual ella trajo acerca de sí misma como una víctima inevitable, indefensa y sin esperanza, sobrecargada mucho más allá de su habilidad para resistir. Yo estoy re-enmarcando su situación como si se tratase de una batalla, algo en lo que ella ya ha entrado e influenciado, antes que como si se tratase de un abuso de un sólo lado y acerca de lo cual ella no puede hacer nada.*]

CL: Yo sólo quiero que las pesadillas se vayan lejos. Yo deseo vivir en paz. Yo deseo ser libre. Yo no deseo sentirme tan fea y sucia nunca más.

CO: ¿Qué parte de eso le gustaría más? [*Yo estoy saltando hacia adelante a una pregunta motivadora más rápido que lo que yo usualmente hago. Normalmente yo pediría más descripción de la vida sin el problema. Pero en su caso, yo creo que eso la empujaría demasiado a divulgar información que ella ya me ha dicho no desea hacerlo. De manera que yo alternaré preguntas del futuro con preguntas motivadoras buscando no alarmarla tanto que ella deje de hablar en forma positiva y retorne a las oraciones negativas y sin esperanza.*]

CL: Sólo la paz. La paz bendita. Yo quiero ser yo misma, y nunca más ser perseguida por él. [*Allí ella tomó un paso intrépido hacia adelante sin mi agujoneo. Ella reveló que es un atormentador masculino el causante de sus pesadillas. Ahora yo le daré más espacio para revelar tanto acerca de “él como a ella le importa”. Yo haré esto resistiendo mi impulso a preguntar por él. En su lugar yo inquiriré acerca de los sentimientos que ella desea.*]

CO: Paz bendita y ser usted mismo. ¿Qué quiere decir con esto? ¿Cómo se sentiría usted en cuanto a esto? [*Yo estoy dando otro mensaje mudo clave—que sus sentimientos son un factor más importante en toda esta saga que el hombre involucrado. Eso es lo opuesto de lo que ella probablemente escuchó de otros a través de los años, si se trató de abuso sexual infantil. Usualmente las niñas que se lo cuentan a sus madres o a algún otro adulto, son ignoradas o reprendidas o se les dice que no digan nada acerca de eso. El mensaje que ellas reciben es que lo que el hombre desea es más importante que lo que ellas desean. Mi selección de preguntas revierte la prioridad sin hacer un fin de ello, lo cual la alarmaría a ella en este momento. Posteriormente, cuando ella esté lista, hablaremos de esto abiertamente.*]

CL: Sería como cuando tuve once años de edad y pasé un mes en la costa, viviendo con mi amiga y su familia. Aprendí a nadar y pasé muchísimo tiempo en el agua. Me sentí tan ligera entonces, en el agua... ligera y libre y limpia. *[Estas palabras gráficas conllevan no sólo sentimientos agradables, pero una identidad. Ahora estoy escuchando el sueño de su alma: vivir como una persona ligera, libre y limpia--su derecho de nacimiento.]*

CO: ¿Qué cualidad de usted hace ese recuerdo tan precioso para usted, de ser ligera y libre y limpia? *[Resalto el hecho que su amor hacia esa descripción de sí misma es la cosa más importante acerca de ella. En su desesperación, ella vive con la idea que lo que le ocurrió es la cosa más importante acerca de sí misma, y ha determinado qué tipo de persona es. Sugiero que su sueño y su pasión por ese sueño han sobrevivido a lo que le ocurrió, y que estos siempre han definido quién es ella.]*

CL: (Con algún énfasis denotando enojo) Porque él no estaba allí. Fue mi tiempo, mi vida, mi libertad. *[Su énfasis hace más profundo su sentido de propiedad sobre esta nueva identidad la cual resalto adentro ella. Ella expresa indignación en el hecho que alguien más traspasó ilegalmente su propiedad, su identidad, su dignidad, su intimidad, su ser. Resisto mi impulso a preguntar quién fue "él". Ella me lo dirá dentro de una o dos oraciones. Yo simplemente continúo extrayendo el significado y la intensidad de este asunto para ella. Pienso que ahora mi siguiente frase no necesita ser nada más que una reafirmación respetuosa, fervorosa de lo que ella ha dicho.]*

CO: Ah, esa es la parte que usted más ama. Eso fue suyo, y nadie más se lo podría quitar.

CL: ¡Sí, exactamente! Mi tío no estaba aún allí, y mi familia no estaba allí protegiéndole y fingiendo que él no estaba abusando sexualmente de mí. ¡ Le odio! ¡ Le odio por lo que él me hizo! ¡Él arruinó mi vida! *[Su confesión vergonzosa surge de ella porque yo proveí una atmósfera propicia en la cual ella podría hacerla. Esto no hubiera pasado si yo hubiese explorado aquello.]*

CO: No es de extrañar que el mes en la costa fue tan especial para usted. *[Deliberadamente yo vuelvo el enfoque de su animada atención hacia su sueño y hacia la porción de esto que ella ya ha vivido, durante ese mes en la playa años atrás. Si permito que el enfoque se quede en el tío y el abuso, la historia de su vida que solidificaremos en concreto será una de ella como una víctima arrastrada a la ruina. No quiero que esa historia prevalezca. Por eso, mantengo la conversación en la historia de la soñadora, la nadadora, la persona libre, limpia, auténtica.]*

CL: (Con lágrimas). Sí, lo amé tanto. No quise que eso nunca termine.

CO: Usted me da una idea. Suponga que el mes nunca ha terminado. Suponga que usted ha podido continuar siendo usted misma con una familia que la amó y la

protegió, que ha respetado su intimidad, que creyó en lo que usted le dijo, que le dio el espacio para ser usted misma, y un lugar al cual pertenecer. De esta manera usted estaba en libertad para crecer como persona. ¿Cómo supone que sería diferente hoy? [*El buen mes es mi chispa, un fragmento de su visión. En mi pregunta para soplar esta chispa, añado alguna descripción en la que ella no pudo haber pensado, pero que estoy seguro inmediatamente la atraerá, y que su mente está ahora lista a recibir. Yo estoy esbozando "como si fuera" un retrato de ella con todos sus problemas removidos. Luego le doy el lápiz a ella para que añada al retrato.*]

CL: (Sobriamente, mirando en la distancia, con un destello en sus ojos.) Sería una mujer adulta que camina con su cabeza erguida. Hablaría con franqueza, y mostraría cortesía a la gente, aún si sus opiniones fueran distintas a las mías. Me sentiría atractiva como mujer y vestiría de esa forma. Yo saludaría a la gente y estaría interesada en ellas, en lugar de temer que vayan a descubrir algo feo acerca de mí. Y pienso que sería una maestra o algo por el estilo, trabajaría con niños, les ayudaría a sentirse importantes.

CO: Pues, ¿cuánto de eso es verdadero de usted, aunque ese buen mes acabó y usted tuvo que abrirse paso a través de una situación mucho más dolorosa? [*Le pregunto, "¿Cuánto?", para despertar su pensamiento acerca de más posibilidades. Si yo le preguntara de una forma que ella podría contestar "Sí" o "No", por ejemplo, "¿Son ciertas estas cosas de usted?", esta pregunta no sería tan dinámica como la anterior. Por otro lado, una pregunta es más productiva que una declaración como en, " Pienso que estas cosas son ciertas de usted aunque el buen mes acabó." Además, en una forma sutil, la doy crédito con habilidades de supervivencia por las palabras "abrarse paso a través."*]

CL: Aja, esa es una buena pregunta. Usted sabe, si usted me hubiese preguntado eso hace una hora, le habría dicho, " Nada de eso." Pero usted me ha puesto a pensar. Yo saludo a la gente, y me tomo la molestia para demostrar respeto por sus opiniones. Y soy Buena con los niños.

CO: ¿Cómo se da cuenta usted de esto? Después de todo, el buen mes fue sólo un mes. Entonces su tío apareció en su vida para convertirla en un infierno viviente. Nadie creyó en usted cuando pidió ayuda para detenerlo. ¿Cómo es eso que usted realmente es cualquier cosa de lo que usted pudo haber sido? [*Estoy jugando al abogado del diablo al preguntarle qué explica su éxito, no su fracaso. Este método hace que esto pertenezca a ella y es mejor que si sólo la felicito por su logro.*]

CL: Pues, supongo que hubo siempre una parte de mí que él nunca pudo tocar. En lo más profundo dentro de mí, siempre supe que lo que él estaba haciendo era equivocado. Especulo que simplemente nunca desistí de la idea que había una mejor manera como las cosas debían ser para mí.

CO: ¿Qué? ¿Regresamos a eso otra vez? Hace solo pocos minutos, usted me decía que usted nunca ha sido una desertora. Ahora usted me dice que de chica usted nunca se rindió. Por cierto, usted no abandona la causa ¡ni aún aquí! ¿Verdad? [*Bromear en un modo que enaltece su dignidad, provee un camino para que ella pueda aceptar un cumplido significativo sin sentirse avergonzada. Siempre busco hilos de ideas positivas en la conversación anterior para atarlos a hilos nuevos, similares y así tejo un tapiz que muestra un carácter noble.*]

CL: (Riéndose con alivio.) No, yo especulo que no lo hago. Oh, eso es gracioso. [*Esta risa ahora sirve como un tipo de signo de puntuación en nuestra conversación. Estamos cercanos al tiempo para terminar.*]

CO: Pues, nos acercamos al fin de nuestro tiempo para hoy. ¿Hay algo más de lo que debemos hablar, lo cual no puede esperar hasta la próxima vez que hablemos? [*Probablemente uso estas dos frases exactamente para cerrar cada conversación de consejería. Son concisas. Aclaran que no tengo la intención de continuar hablando tan largo como ella pueda querer. También dejan entrever que espero que nosotros tengamos otra conversación. Esto le es más reconfortante a ella que si le preguntase si ella quiere que nos volvamos a ver. Esta fraseología también le abre la puerta a ella para mencionar algo más de crucial importancia. Consecuente con ese permiso, le atribuyo la autodisciplina de una adulta capaz a esperar hasta nuestra próxima cita, para hablar de cosas adicionales que están en su mente.*]

CL: No, yo puedo esperar. Pero esto ha sido bueno. Me siento mejor, y usted ciertamente me ha dado bastante en que pensar.

CO: ¿Tiene usted acceso a una grabadora? ¿Le gustaría llevar consigo a casa la cinta de nuestra conversación de hoy? Usted la puede escuchar, y traerla para la próxima cita. Entonces borraré eso y grabaré sobre ella. De esa forma, nadie más lo puede oír sin su permiso. [*Minutos antes obtuve su permiso para grabar. El acuerdo fue que la cinta estaría disponible para que ella la lleve a casa y le escuche si ella lo deseaba. Ahora también refuerzo la importancia de su intimidad—el abuso sufrido en su infancia; yo la trato con el respeto que otros debían haberle dado años atrás. Le doy a ella pequeñas experiencias correctivas dentro de los aspectos incidentales de nuestra relación de consejería.*]

CL: Oh, sí. Me olvidé de la cinta. Pero, sí, me gustaría escucharla.

CO: Una última cosa. Pienso ordenar una camiseta para usted, de esas que vienen con escritura en la parte delantera y en el dorso. En la parte delantera va a decir, "Crecí en medio de una situación horrible." Y al dorso leerá lo que yo ahora escribo sobre la cinta como el título de nuestra conversación hoy. (Dándole la cinta) Aquí, léalo en voz alta. [*La inscripción en la camiseta y el título en la cinta son acciones nuevas y alegres. Son formas memorables en las cuales nuevamente le resalto a ella las cosas importantes acerca de sí que la dignifican.*]

CL: (Ella mira de reojo en el casete y lee) "Como digo, yo crecí." Oh, eso es...eso es...gracias.

CO: ¿Qué le parece a esta misma hora la próxima semana?

Capítulo 3...Usted aconseja a alguien por segunda vez

(Octubre 21, 2001)

Este capítulo continúa con el diálogo entre el consejero (CO) y el cliente (CL), una mujer soltera quien está cooperando en este proceso. En el capítulo 4 presentaremos una pareja casada, en conflicto, quienes pelean delante del consejero. El consejero requiere de habilidades para evitar distracciones como estas pues le restan efectividad a la entrevista.

Por lo bien que nos fue durante la primera sesión con esta mujer soltera, puedo predecir que en este segundo encuentro observaremos que ella se halla en el tercer estado de cambio. Es decir, ella va a mantener emociones ambivalentes respecto a la idea de tener una vida mejor. Parte de su voluntad tiene la esperanza de que su vida pueda ser mejor. Pero la otra parte considera que ella volverá a sufrir una decepción en caso de albergar esas esperanzas. Yo deseo que ella siga edificando su visión y su pasión por un futuro mejor. Por ello asumo el papel de abogado del diablo y argumento a favor de su posición negativa, esto es, que cualquier cambio va a ser muy difícil de emprender. Este acercamiento hace que ella defienda su lado positivo mientras transcurre el debate.

CO: Bueno, ¿cuán mal le ha ido desde que hablamos la última vez? *[Al preguntarle cuán mal le ha ido, libro a mi cliente de tener que decirme cuán bien le fue. O, si realmente le ha ido mal, sabe que estoy listo a escucharla. Ellos concluyen que mi éxito como consejero no depende de una mejoría de sesión en sesión].*

CL: En realidad me he sentido un poco mejor.

CO: ¡Eso es asombroso! ¿Cómo se dio cuenta de esto? *[Puedo escuchar tres probables respuestas. Primero, si me dice que las cosas están terribles y que no han mejorado para nada, yo le planteo más preguntas dirigidas hacia la visión, "¿Cómo desea usted que sean las cosas?". Segundo, si me dice que las cosas han mejorado, yo tomo esto como chispas que debo convertir en llamas. Por tanto, le pido que me describa más en detalle en qué sentido le ha ido mejor, la hago que piense más en ello y me lo explique. Esto hace que aumente su atención por la vida hacia la que se está moviendo, antes que por la vida que está dejando atrás. Le preguntaría, "¿Mejor cómo? ¿Qué quiere decir?" Tercero, yo podría preguntar, "¿Alguna vez se sintió así?" En este caso intento conectar su éxito presente con uno similar vivido en el pasado, a fin de obtener un patrón de éxito ya existente en su vida.*

En este caso, de las tres opciones probables, yo escogí la segunda.]

CL: Creo que me ayudó el sólo hecho de desahogarme. Nunca le había contado a alguien las cosas que le dije en nuestra cita anterior. *[Ahora tengo las siguientes opciones: (1) elaborar a partir del valor que ella tuvo para contarme aquellas cosas; (2) preguntarle qué efecto tuvo en ella el contárselas a un tercero; (3) preguntarle*

por qué en esta vez en particular ella decidió abrirse. Preguntas como "¿Por qué ahora?", sirven para encontrar cambios positivos de cualquier índole que ya estaban dándose en su vida antes de que ella viniera a conversar conmigo. Una vez más, le doy el crédito del éxito a ella en lugar de atribuírmelo a mí. Quizás podría enterarme de alguna crisis reciente, o de alguna fecha tope (como la de formalizar en un futuro su noviazgo). Esto me puede servir de combustible adicional para alentar cambios positivos en ella.]

CO: *¿De dónde sacó el valor para hacerlo? [Ahora dirijo la atención a rasgos nobles de su carácter que están en su interior y que saltan a la luz aún en estos breves instantes de conversación. Yo resalto esto como parte de su estilo para solucionar problemas.]*

CL: *Bueno, puedo darme cuenta que no me estoy volviendo más joven. Y no deseo que mi pasado refrene mi futuro. [Esta buena respuesta ayuda a conseguir otras cosas. Primero, ella aceptó mi cumplido acerca de su valor. Segundo, ella expresó un slogan muy bonito, "no deseo que mi pasado refrene mi futuro". Tercero, ella reveló algo de las cosas que la motivan. Ella desea que sus años futuros cuenten por algo que valga la pena. Cuarto, ella dirigió su enfoque al futuro, y quizás hacia algo en particular que ella está buscando. Y esto es lo primero en lo cual me voy a ocupar.]*

CO: *¿Qué es aquello que usted ve en su futuro y que no desea que su pasado lo refrene? [Note que yo sigo sin mencionar su pasado. En lugar de ello le hago preguntas sobre sus sueños, su motivación y su carácter. Yo deseo que estos sean el tema y la historia de su vida, su visión, su pasión y sus recursos, y no algo que alguien le hizo o algún error que ella hubiese cometido en el pasado. Estos van a ser sus posesiones permanentes. Estos son los ingredientes que ella llevará consigo para enfrentar cualquier circunstancia del futuro. Y son los ingredientes que yo deseo que ella lleve consigo a su pasado si es que acaso llegamos a hablar sobre lo que ella vivió años atrás.]*

CL: *Bueno, he conocido este hombre. Y es la primera vez que me siento así respecto de un hombre. Pero al mismo tiempo acciona todos esos recuerdos feos del pasado. Así pues por un lado me encuentro desgarrada, me siento ruin, avergonzada y con miedo y odio a los hombres. Y por otro, tengo el deseo de estar con un hombre a quien amo y respeto. [Ahora arribamos a la fase tres del proceso de cambio: El debate (ver apéndice L). Esta fase se caracteriza por la ambivalencia de desear algo y al mismo tiempo no desearlo. Nunca se debe preguntar cuál de los dos es lo que "realmente" desea la persona, o proseguir o quedarse con el pasado. Toda persona desea ambos lados de su ambivalencia. El trabajo del consejero es plantearle buenas preguntas que hagan pensar a la persona sobre los dos lados y concluir que prefieren la visión y la pasión. Mi estrategia será obtener que ella argumente a favor de lo que desea y que ella minimice sus miedos. Lo haré cumpliendo el papel paradójico de abogado del diablo, enfatizando los peligros*

asociados con lo que ella desea. Para empezar, considero que una reacción sencilla servirá a mis propósitos.]

CO: Es decir que usted está realmente desgarrada en su interior.

CL: Sí, lo estoy, y sé que no debería sentirme así. Pero es como si algo terrible y oscuro de mi pasado me detiene. *[Esto abre la posibilidad de enfocarnos en eso terrible y oscuro. Puedo usar la técnica de la silla vacía de la terapia de Gestalt. O el paso tres sugerido por Neil Anderson en "Pasos Hacia La Libertad en Cristo" y que consiste en la riqueza de la acción de perdonar. Pero yo prefiero proseguir con ese lado de ella que desea seguir adelante. Es el momento propicio para iniciar mi técnica de abogado del diablo. Esta es muy apropiada cuando los clientes han alcanzado la fase tres en su disposición al cambio: debatir. En sus palabras, "yo no debería...pero", esta mujer ha dejado en claro que se encuentra en la tercera fase.]*

CO: Bueno, no sé. Quizás usted debería refrenarse. Después de todo, si usted avanza en su relación con este hombre, puede que todo se convierta en un "via crisis". *[Estas son las palabras que ella diría si yo, erróneamente, la urgiera, "Adelante con tu sueño. Tú puedes hacerlo. No permitas que tu pasado o tus miedos se interpongan en tu camino". Pero, por cuanto yo me dirijo a ella refiriéndome a sus temores, ella responderá expresando su deseo de avanzar. Sin embargo yo busco más que solamente un debate de ida y vuelta. Por lo tanto le planteo preguntas que orienten sus pensamientos.] ¿Qué le hace pensar que valga la pena luchar contra el miedo? [Al estructurar así mi pregunta, voy dando pistas de un éxito futuro, (1) quizás sí valga la pena, (2) ella podría ser capaz de vencer, y (3) al decir "el miedo", lo presento como un enemigo externo, que no es parte de su interior (a diferencia de lo que implicaría decir "sus miedos").]*

CL: (con algo de enojo en su voz) Pues bien, yo no deseo seguir siendo despojada de mis derechos de mujer. Desde que conocí a César he vuelto a sentirme viva. *[En este momento ella ha revelado un nuevo detalle, el nombre de su enamorado, sin que yo lo haya inquirido. Estoy proveyendo de una atmósfera que le permita dar a luz de modo natural a sus dolores emocionales. Sobre todo me gustó la manera como lo dijo, en tono firme y vigoroso. Esto es lo que ahora yo voy a resaltar.]*

CO: Guau, usted lo dice poniéndole mucha energía. ¿De dónde viene ésta? *[Estamos ante una mujer que la mayor parte de su vida se ha visto a sí misma como una víctima desamparada y sin poder. El que haya mostrado algo de poder nos revela una dimensión de su personalidad que aún no ha sido explorada. Definitivamente iré tras ello.]*

CL: Bueno, yo no hablaba así, pero ya que se me salió, admito que me siento muy fuerte, y ya no dejaré que me sigan pisando.

CO: ¿Ya no? ¿Cómo así? [*La pellizco con estas preguntas paradójicas a fin de que prosiga. Esto es más eficaz que decirle, "Así se dice, Bien por usted. Estoy de acuerdo. Usted puede".*]

CL: (más enfáticamente) ¡Porque ya es demasiado! ¡No quiero tener que cargar con esto ni un día más en mi vida!

CO: Sí, pero a qué precio...

CL: (aún más enfáticamente) ¡A cualquier precio! ¡No me importa. No soy frágil, no estoy hecha de cristal! [*En este instante vienen a mí diferentes opciones: (1) Me gustaría decirle, "Dígalo otra vez". De tal manera que ella grabe en su memoria este Nuevo eslogan sobre sí misma, la de una sobreviviente que se ha vuelto a levantar antes que dejarse vencer por sus vicisitudes. (2) Temo que ella se aleje de la fortaleza que está mostrando si yo empiezo a coincidir con ella en lugar de jugar al abogado del diablo. En vista de que esta última expresión es nueva en ella, deseo que la practique más. Así pues, decido empujarla un poco más. Regresaré a este nuevo slogan hacia el cierre de la sesión.*]

CO: Pero si usted se abre, puede volver a ser traicionada.

CL: (menos apasionada, razonando un poco más) Sí, supongo que eso puede suceder. Nada está garantizado en esta vida y nadie es perfecto. Pero creo que sé juzgar bastante bien los caracteres. No voy a depositar mi confianza en un hombre que no la merezca. Y si me equivoco con César y si él resulta ser menos de lo que yo pensaba, será algo malo. No me va a gustar. Pero no permitiré que eso frene mi realización como mujer. [*Me alegró que fuese ella y no yo quien formuló estas maravillosas oraciones. De esta forma es más probable que esas palabras se conviertan en su posesión permanente. Creo que mi estilo de abogado del diablo ha cumplido con el cometido. Estoy listo para reflejarle a ella la forma como yo estoy experimentando su manera de ser.*]

CO: Estoy oyendo un nuevo lado suyo que no había oído antes. Pero, dígame, ¿esta fuerza y demostración tuyas son algo que está empezando a florecer? ¿O se trata de algo que ha sido siempre parte de usted, de cómo usted es en la realidad? [*Esta es una de las mejores preguntas que usted puede llegar a formular alguna vez. Es una pregunta en la que todos ganan, "win-win", pues cualquiera sea su respuesta, ella estará aceptando un cumplido. En la mayoría de los casos los clientes responden que esta nueva fuerza ha estado en ellos desde siempre. Lo cual es crucial para el tipo de vitalidad que busco al hacer esta terapia de la vitalidad: que la nueva salud inclusive llegue a influenciar su pasado destrozado. "He aquí, yo hago nuevas todas las cosas".*]

CL: (se detiene a pensar por algunos segundos) ¿Sabe? Ahora puedo ver que ha estado allí todo el tiempo. Lo sé porque este sentimiento me es familiar. Es un lado

fundamental de mi persona, esa soy yo en realidad, así lo he creído siempre, indistintamente de lo que me suceda.

CO: ¿Cómo explicaría usted que algo tan fundamental de su persona lograra sobrevivir las cosas terribles por la que usted ha atravesado? ¿Por qué aquella horrible experiencia no logró borrar del todo lo que quedaba de su verdadera persona? *[Ella se detiene a pensar de sí misma en categoría tales como dignidad e identidad. Yo continuo haciendo preguntas, motivadas en mi curiosidad, para inducirla a que simiente estos pensamientos de manera permanente en su sistema de creencias.]*

CL: No lo sé. Quizás no soy más que una sobreviviente. Pero no creo que merezco el reconocimiento por haber sobrevivido. Mas bien me parece que es como un regalo que alguien me hubiese dado. A lo mejor de esto se trata "la gracia de Dios". Lo único que sé es que estoy agradecida por ella y que deseo vivir el resto de mi vida de una manera digna de esa gracia. *[Esta mujer ha llegado a profundizar con gran madurez en una filosofía de la vida, que incluye vitalidad, recato, humildad y apertura a relaciones de toma y daca. Es el momento de dirigir su atención a instancias futuras cuando las tensiones pudieran debilitar el efecto poderoso que estas creencias están teniendo en ella. De alguna manera deseo edificar a fin de que este poder alcance esos momentos difíciles venideros.]*

CO: Muy bien, al ver usted su futuro, en una escala de cero a cien, ¿cuán segura está de que podrá llamar a esta determinación de su yo real cada vez que deba enfrentar un episodio de miedo? En la escala, cero es, "De ninguna manera. Soy una timorata. Nunca me mantengo en lo que creo. Al primer síntoma de miedo, esconderé mi cabeza en la tierra." Cien significa, "Esta nueva vida para mi verdadero yo es más importante para mí que cualquier otra cosa que haya tenido. Si alguna vez llego a desviarme del camino, haré lo que sea para volver a mi sueño, así tenga que pisar sobre fuego con los pies descalzos." En esa escala, ¿en dónde ubicaría su nivel de confianza de hoy? *[Preguntas con referencia a una escala de valores son una de las herramientas más útiles a su haber. Le permiten medir no sólo la confianza, como en este caso, sino que además le ayudan avanzar hacia la visión, la intensidad de la pasión o las creencias. En realidad usted está haciendo más que simplemente medir, está sembrando sugerencias en una forma tal que no despierta oposición. Una sugerencia en el ejemplo anterior es que la cliente puede buscar su verdadero yo cuando en el futuro las cosas se compliquen. Esto podrá hacerlo una y otra vez. Otra sugerencia viene implícita en mis definiciones del cero y el cien. Con ellas pongo en palabras precisas las dos caras de la ambivalencia futura que la cliente enfrentará. De esa manera, ambas caras de la ambivalencia van a tener menos poder, que si las dejáramos flotando en el espacio. Otra ventaja de las preguntas que hacen referencia a una escala es que crean el escenario que requiero para formular tres preguntas adicionales, que motivan al cliente a razonar, y que fluyen como consecuencia lógica.]*

CL: Veamos, yo me ubicaría en el 65.

CO: ¡Sesenta y cinco! ¿Cómo llegó tan alto? [*Yo expresaré positivamente mi asombro cualquiera sea su respuesta por encima de cero. No me centro en los treinta y cinco puntos que ella está por debajo del cien. Note que esta forma de respuesta positiva es a la vez un tipo de halago. Estoy dando mi aprobación tácita, teniendo cuidado de no hacerlo en una forma personalizada tal que generara dependencia en mi persona. Una respuesta errónea sería, "Me alegra que usted tenga un nivel tan alto de confianza. Estoy orgulloso de usted. Sé que puede hacerlo". Para evitar este tipo de aprobación paternal, mantengo la posición del observador curioso, "¿Cómo llegó tan alto? ¿Cómo explica usted un número tan alto?"*]

CL: Estoy cansada de perderme tanto de la vida por lo que me hicieron a mí.

CO: Y, ¿qué es diferente para usted ahora en el sesenta y cinco, en comparación a mucho antes cuando estaba en el cero? [*Estoy creando en ella la percepción de la diferencia entre su antigua manera y su nueva manera. Esto es lo medular de la Terapia de la Vitalidad: hay que despertar en los clientes e incrementar en ellos el reconocimiento de las diferencias entre la manera de ser que están dejando atrás y aquella en dirección de la cual se están moviendo. Otra forma de hacerlo es preguntándoles acerca de diferencias que yo notaría entre dos videos de ella en acción: en el un video ella se presenta en su vieja condición, insatisfecha, a nivel cero; y, en el otro, en su condición mejorada a nivel sesenta y cinco. Pero estoy más interesado en lo que sucede dentro de ella, en sus emociones, antes que en sus acciones externas.*]

CL: Es como si yo estoy más firme, o más segura, es como un fuego ardiendo dentro de mí.

CO: Guau, un fuego. Y suponga que entre hoy y nuestra próxima cita, usted haya subido de sesenta y cinco a, digamos, setenta. ¿Qué sería distinto en el setenta comparado con el sesenta y cinco? [*Lo único que busco es contraste, es decir, la diferencia entre lo viejo y lo nuevo. Por tanto, considero que es mejor hablar sobre una leve mejoría, como de cinco puntos, en lugar de plantearle qué sería diferente si ella estuviese en el nivel cien. En sus mentes, todo avance significa abrazar más su herencia, su destino y su visión, antes que quedarse paralizado en la pasividad desesperanzadora de su pasado..*]

CL: Yo sería aún más determinante. Incluso tomaría notas de lo que yo quiero recordar sobre cuán importante es esto hoy para mí a medida que estoy hablando con usted al respecto.

CO: Muy bien, ahora echemos un vistazo al resto de su vida. ¿Qué dificultades sigue enfrentando?

CL: Sigo odiando la vida. Me odio a mí misma. Vivo enfadada todo el tiempo.

CO: ¿Qué sería lo opuesto a todo eso? [*Pregunta orientada a la visión.*]

CL: Yo tendría paz y gozo en mi vida. Yo podría disfrutar de una vida normal. No tendría estas pesadillas. No...no...no...ni siquiera puedo decir cómo me siento. Simplemente hay algo que no está bien dentro de mí.

CO: Me asaltó un pensamiento a medida que usted relataba cómo desearía que fuesen las cosas. Usted gesticulaba con sus manos como si estuviera lavándose. ¿Sería esto parte de la nueva vida que desea? ¿Sentirse limpia, realmente limpia por dentro? [*A los clientes por lo general se les dificulta expresar todo en palabras. Trato de estar atento al mensaje completo que me están comunicando, sobre todo con el movimiento de sus manos, las miradas en sus rostros, el tono de la voz. Me pregunto a mí mismo qué mensaje estoy recibiendo y se los verbalizo a manera de una impresión que tengo. Les pido su opinión: de qué manera eso encaja con lo que ellos están sintiendo en su interior.*]

CL: (Lágrimas llenan sus ojos. Ambos sabemos que muy en lo profundo de su alma, la respuesta es, "Sí, por sobre todas las cosas deseo sentirme limpia".)

CO: (acercándole una caja de pañuelos faciales) La mayoría de las personas lloran al llegar hasta aquí. [*Este es un modo sencillo de autorizarla a llorar. Sus amigas probablemente le advirtieron, "No llores, todo va a mejorar". El consejero debe ser más sabio que las amistades.*]

CL: (seca sus ojos con un pañuelo facial y sigue sin hablar)

CO: ¿Cree usted que esto sería parte de lo "normal" para usted, sentirse limpia y lavada?

CL: No tiene sentido hablar así. Yo no estoy limpia. No soy normal. Y nunca lo estaré. Tuvo una infancia anormal. Y nada podrá cambiarlo. Nunca viviré sana. [*Este cambio repentino expresando falta de esperanza simplemente refleja el debate que continua dentro de ella. Ella sigue en la fase tres. No necesitamos remontarnos al principio. Usualmente el 99% de los consejeros al llegar a este punto manifiestan su desacuerdo con el cliente, en un esfuerzo por consolarle. Deseamos decir cosas como, "Eso no es verdad. No debería sentirse así. Usted sí puede ser libre y limpia nuevamente. ¿Por qué se siente así? Usted no tuvo la culpa de lo que le sucedió". Yo evito ceder a este impulso y si bien no voy a manifestar mi desacuerdo con ella, tampoco dejaré que sus creencias afectadas permanezcan sin ser desafiadas. Reafirmaré lo que ella ha dicho, con algo de exageración. Sigo usando un formato de curiosidad, para tratar de entender lo que ella me está diciendo. Pero me voy al extremo a fin de que ella misma empiece a argumentar contra sus propias creencias negativas.*]

CO: O sea que usted vive en permanente temor y destrozada. Un daño irreparable, totalmente arruinada por el resto de su vida. Para usted ya no hay esperanza.

CL: Así es, no hay manera de arreglar esto. Hasta aquí llegamos. *[Me doy cuenta que no he usado palabras lo suficientemente extremas como para lograr que ella no esté de acuerdo conmigo. En lugar de presionar más en esta dirección paradójica, lo cual no está funcionando, decido tomar otro camino.]*

CO: Y todo esto fue por causa del egoísmo de otra persona. ¿Egoísmo es la palabra correcta? *[Al preguntarle si esa es la palabra correcta, desvió la atención de sí misma y de nuestra discusión sobre las posibilidades en su futuro. La coloco a ella en el lugar del observador de la vileza que le infligieron, antes que en el de víctima, posición en la cual ha permanecido paralizada.]*

CL: ¿Qué quiere usted decir? *[A ella le toma un tiempo cambiar de la posición de víctima.]*

CO: No sólo se trató de una falta de sensibilidad de parte de él. No se trató tanto de un caso de crueldad deliberada...¿O la crueldad fue parte de aquello? ¿Le parece a usted que él deseaba que usted sufriera? *[Yo enfatizo mi papel de un pensador curioso a su lado. Antes que convencerla de cómo ella debiera sentirse, trato mas bien de resolver un rompecabezas. Intento conseguir que ella se ponga otra vez a pensar. Desde el momento que le pregunté si “limpia” era parte de lo que consideraría su vida “normal”, ella ha estado permitiendo que la desesperanza y la ira dominen su atención.]*

CL: No, yo lo llamaría egoísmo. Fue un acto de lujuria centrada en sí mismo. A él no le importó lo que me pasaría. El pretendió como si le importara. Pero todo fue una mentira. Ahora lo veo así. En aquel entonces no me era posible ver el cuadro completo. Yo sentía que había sido mi culpa. Nadie me creía cuando yo trataba de contárselos. *[Ella se va calmando. El enojo que muestra se va centrando más adecuadamente en el mal que le hicieron, antes que en condenarse a sí misma].*

CO: Entonces, usted fue traicionada, traicionada por dos grupos de personas. Por un lado quien abusó de usted y por otro lado aquellos que debieron haberla ayudado, protegiéndola a usted y deteniéndolo a él. *[Aspiro que “traicionada” sea una palabra más fuerte que cualquier otra en la que ella haya pensado hasta hoy. De este modo ella va a estar de acuerdo conmigo en lugar de discutir e insistir que lo que le hicieron a ella fue peor de lo que yo me lo imagino.]*

CL: Sí, eso fue exactamente.

CO: Y la estropearon y la hirieron... dejando en usted heridas permanentes. ¿No es así? *[Una vez más trato de expresar las cosas con más dramatismo que ella, a fin de que ella se sienta más inclinada a argumentar a favor del hecho de haber sobrevivido].*

CL: Y lo peor es que ellos continúan haciéndolo. *[Esta afirmación que encuentra a mí fuera de foco. No estoy seguro de lo que ella quiere decir. Debo desacelerar nuestro proceso y estar seguro de que no asumo incorrectamente lo que ella quiere decir.]*

CO: Quiero estar seguro de que entiendo claramente lo que usted me acaba de decir. ¿Hay gente que le está ocasionando algún daño o maltrato en su día a día?

CL. No, simplemente se trata de que el pasado me persigue. Yo fui destrozada por lo que ellos hicieron. Y no puedo apartar esto de mí. *[Su respuesta confirma mi apreciación de que ella mantiene conflictos internos. Estos asoman en el debate de la fase tres sobre las dos perspectivas de sí misma: la una, la de la víctima que sufrió los daños de un abuso en la infancia y la otra, la de la sobreviviente permanente con un núcleo que no está afectado. Ahora requiero de una manera elegante de salir de este momento caldeado, ya que es tiempo de cerrar nuestra conversación de hoy.]*

CO: ¡Dios mío! ¡Qué batalla que se lleva a cabo en su ser! Por un lado, usted es una sobreviviente que avizora un futuro al cual se quiere aferrar. Por otro lado, está el pasado horrible que la sigue persiguiendo hasta el día de hoy. ¿Le parece que es el tipo de situaciones que pueden ser resueltas en apenas tres minutos que nos restan?

CL: No, creo que no. Ni siquiera sé si valga la pena seguir hablando al respecto. Total, nada va a cambiar. *[Una vez más reconozco esa voz de desánimo en su ambivalencia. No asumo que esta sea una propuesta seria de ya no volvernos a ver.]*

CO: Quizás usted tenga razón, pero permítame sugerirle lo siguiente. De ahora en adelante vaya tomando nota de cómo se desarrolla esta lucha interna suya. Venga dispuesta a compartirme cada detalle, de cualquier cambio que usted observe sobre todo en la dirección que está buscando, por mínimo que sea. Deseamos estar seguros que entendemos cualquier aspecto de aquello, ya que hay tanto mal fácil de explicar. ¿Qué le parece si nos vemos a esta misma hora la próxima semana?

Capítulo 4... Sus clientes interrumpen la conversación de consejería

(Octubre 21, 2001)

Este capítulo presenta conversaciones turbulentas entre el marido (MA), su mujer (MU) y yo, el consejero (CO). La pareja llega con conflictos maritales que se manifiestan durante esta sesión. Este capítulo enseña cómo aplicar el modelo de cinco pasos de la Terapia de la Vitalidad. Además demuestra seis técnicas poderosas de control que todo consejero debe añadir a sus habilidades de consejería.

CO: Les agradecería que me digan qué los animó a separar este tiempo para conversar conmigo. [*Como se describe en el Apéndice A, hay muchas maneras de empezar*].

MU: Mi marido tiene un problema terrible con la bebida. El pasa fuera de casa todo el tiempo. Y además estoy casi segura de que ve a otra mujer. Y encima de eso, él...

MA: (interrumpiendo) Eso no es verdad. Yo no bebo demasiado. Ella siempre exagera. Y por otro lado... [*Esta interrupción por parte del esposo es propia de una pareja volátil y reactiva. Voy a interrumpir la interrupción del esposo en una forma tal que no me ponga en contra de él, pero que rápidamente defina mi manejo de la conversación en una dirección ordenada. Este el Paso de Control #1 y es el primero de los seis pasos escalonados que voy a demostrar a lo largo de esta sesión.*]

CO: Les pido un momento. Señor Paz, yo regresaré con usted en un instante, pero primero deseo estar seguro de que entiendo cómo es que su esposa ve todo esto. [*Entonces regreso a la esposa y retomo la conversación en donde nos quedamos anteriormente con ella. Yo formula una pregunta que refleje compasión.*] Cuando su esposo no parece estar tan disponible para usted como usted lo quisiera, ¿qué efecto tiene esto en usted, en su interior, en sus sentimientos más íntimos?

MU: Bueno, yo empiezo a sentirme desanimada, pienso, “¿De qué vale todo esto?”

MA: (nuevamente interrumpe) Ya ve, se lo dije, a ella en realidad no le importa.

MU: (en voz alta, dirigiéndose al esposo) ¡No me digas qué es lo que yo pienso! ¡Actúas como si fueras mi dueño! Pues bien, te digo que no lo eres. Y tú siempre...

CO: (interrumpiendo) ¡Alto ahí! Déjenme estar seguro de que entiendo lo que cada uno de ustedes está diciendo. Señor Paz, si yo lo escucho correctamente, usted ha estado sintiéndose solo ante la falta de algo de verdadera cercanía de parte de su mujer. Y señora Paz, usted está expresando preocupación por la disponibilidad de su esposo para con usted, tanto física como quizás emocionalmente también. ¿Me estoy expresando correctamente? [*Yo ya he empezado a poner en otras palabras la manera de ellos de elaborar las cosas, pasando de quejas a deseos implícitos. Yo*

he comenzado a atribuirle a esta pareja más afecto y más solidaridad marital que la que cualquiera de ellos está dispuesto a expresar en voz alta. Y lo estoy haciendo al estilo de Columbo, el conocido detective de una serie de televisión. El asume una pose de ser algo ingenuo, algo lento de aprender y que necesita ser enseñado por aquellos a quienes entrevista. Y esto es verdad en mi caso, yo necesito que mis clientes me presenten su manera de ver las cosas.]

MA: Doctor, ella dejó de ser mi esposa desde que fue mamá. ¿Quiere saber lo que ella dijo? Ella...

MU: (al esposo) Los hijos merecen tener al menos a uno de los dos. ¡Y tú nunca estás ahí! ¡Sobrio, al menos, no!

CO: ¡Un momento! ¡Un momento! Quiero que cada uno de ustedes se dirija solamente a mí mientras están aquí y que no se hablen el uno al otro. Y yo quiero estar seguro de que entiendo a cada uno de ustedes antes de voltear a hablar con el otro. [*En el paso de control #1 yo meramente detuve al marido por interrumpir mi conversación con su esposa. Ahora doy el Paso de Control #2 en el que establezco una regla básica: Dirijan todos sus comentarios a mí y no el uno al otro.*] Señora Paz, quiero regresar a algo que usted dijo hace un instante. Creo que fue una especie de revelación. [*Estoy usando más palabras de las necesarias para dejar en claro mi punto. Pero además deseo calmar a la esposa después de ese cruce de palabras con su esposo.*] Cuando usted tiene ese sentimiento de desánimo y piensa, “¿De qué vale todo esto?”, para usted, ¿Qué sería lo opuesto de ello? ¿Cómo preferiría sentirse? [*Esta es una pregunta de visión.*]

MU: Bueno, yo preferiría sentirme feliz y segura. Ese es el problema. ¿Cómo puede una sentirse segura con un borracho en casa?

MA: (rompe mi regla, interrumpe y se dirige a la esposa) Estoy harto de que me llames de esa y otras maneras. Tú y esa madre estricta tuya. Las dos pueden irse a la ...

CO. (inclinándome y moviendo mi mano delante de ellos a fin de interrumpir el contacto visual entre ambos) ¡Eh! ¡Alto ahí! ¡Deténganse! Señor Paz, yo regresaré a usted en un minuto, tan pronto termine lo que deseo decirle a su esposa. Entre tanto, si se le vienen algunos pensamientos, escríbalos sobre esta hoja de tal manera que podamos discutirlos cuando sea su turno. [*Cada uno de ellos está teniendo problemas de autocontrol durante la conversación. Así que, mediante el Paso de Control #3 les facilito el autocontrol, al proveerles de una hoja de papel. Muchas personas interrumpen pues temen olvidar lo que en ese momento se les vino a la mente.*] Señora Paz, si sucediese un milagro amoroso tal que usted se hallara sintiéndose feliz y segura junto a su esposo, ¿Qué efecto tendría eso en usted? Quiero decir, ¿De qué manera su esposo diría que usted se ve diferente al sentirse feliz y segura? [*Yo estoy formulando otra pregunta de visión de la esposa. Me tomo el trabajo de usar palabras de manera que el marido empiece a sentirse*

incluido en lo que es el objetivo de mi interés. Reconozco que hasta aquí lo he dejado fuera de la conversación. Ahora deseo balancear mi atención hacia ambos.]

MU: ¿De qué manera yo le parecería diferente? Yo no sé. Supongo que él diría que soy más amigable o más relajada o que me intereso más en él.

MA: (exhala y mira a un lado en un gesto contencioso) *[Mensajes no verbales como éste, llevan mucha fuerza para distraer. Estoy seguro de que este gesto va a distraer a la esposa y hará que ella le hable al marido en lugar de a mí. De tal forma que antes que ella lo haga, uso el Paso de Control #4: interrumpo el contacto visual entre ambos.]*

CO: (a la esposa) No lo mire a él. Manténgase enfocada aquí mismo, habándome a mí. Si su esposo la hallara más amigable, más relajada y más interesada en él, ¿Cómo afectaría esto dentro de él, en sus sentimientos? *[Esta es una pregunta de visión.]*

MU: Es probable que enseguida quisiera tener sexo.

MA: ¿Se da cuenta? ¡A ella no le interesa! ¡Yo no le importo! ¡Solamente espera que yo lleve el dinero a casa!

MU (al marido) ¡Que lles el dinero a casa... muy buen chiste! Si tú nunca... *[Antes de centrarme en corregir la distracción que ocasionó el esposo, ahora estoy enfrentando la distracción de la esposa. Empiezo a darme cuenta del tipo de conversación fuera de control que ellos tienen todo el tiempo. No tiene sentido dejar que esto prosiga a fin de posteriormente poder analizar qué estuvo mal. Debe ser interrumpida y reemplazada por una manera más constructiva de hablar. Este tipo de interrupción constructiva puede ejecutarla alguien que no se ha visto envuelto aún en las distracciones de ataque y contraataque. Ese alguien soy yo y el momento es ahora.]*

CO: (poniéndose de pie y colocando dos sillas espalda con espalda) Muy bien. Pónganse de pie. (A la esposa) Usted, siéntese aquí. (Al esposo) Y usted aquí. A cada uno le voy a dar una hoja de papel y una pluma. Quiero que cada uno escriba cualquier palabra que se les venga mientras hablo con su pareja. Ya no habrá más interrupciones. *[Este es el Paso de Control #5, en el cual se coloca a la pareja espalda con espalda, para eliminar distracciones basadas en el contacto visual.]*

CO: (a la esposa) Supongamos que usted tiene razón, que cuando su esposo se diese cuenta que usted estuviera más interesada en él, él a su vez se interesaría más en usted, y lo expresaría sexualmente. ¿Por qué ocurriría eso? ¿Qué cree usted que significa para su esposo estar cerca de usted sexualmente? *[Esta es otra pregunta de visión que abarca el ámbito inexplorado de los sentimientos tiernos, a los cuales no pueden llegar debido a sus peleas.]*

MU: No lo sé. Simplemente que siempre lo he considerado alguien obsesionado con el sexo.

CO: Permítanme suponer algo y díganme cómo les suena esto a ambos. Estar sexualmente cerca de usted haría que su esposo se sintiese seguro, tal como usted mencionó que usted desea sentirse. Para él significaría que es aceptado, deseado, valorado, y que está conectado a otra persona de la manera más profunda posible. El se sentiría totalmente vivo y muy, pero muy feliz.

CO: (dirigiéndose rápidamente al marido) ¿Hay algo que usted desearía cambiar de lo que yo acabo de mencionar respecto a usted? [*Casi nunca, la pareja de quien hablé, cambia mis palabras. Ellos no están familiarizados sobre cómo deben hablar a este nivel de intimidad desprotegida. De tal forma que responden sin usar palabras, moviendo sus cabezas. En este caso, muestran estar de acuerdo con lo que dije recién.*]

MA: (mueve la cabeza en señal de un "no").

CO: (a la esposa) ¿Le sorprende saber que muy en lo profundo su esposo desea experimentar esa felicidad, con usted?

MU: Es que yo no soporto estar cerca de él cuando huele a licor. [*Este nivel de intimidad al cual llevé la conversación era demasiado para la esposa como para continuar. La disparó hacia el otro lado de su ambivalencia. Ella se encuentra en la fase 3 lista para el cambio. A la vez que ella desea tanto la cercanía con el esposo, rechaza los elementos desagradables que ello conlleva. Yo sé que esta última observación va a estirar el auto control del esposo al límite.*]

MA: (saltando de su asiento y poniéndose de cara a la esposa) ¡Eres una mentirosa! Tú...

MU: (al esposo) ¡Simplemente tú no puedes enfrentar la verdad! Tú...

CO: (poniéndose en pie e interponiéndose entre ambos) ¡Muy Bien! ¡Deténganse! ¡Alto! ¡Alto! ¡Alto! En este momento quiero reunirme a solas con cada uno. Por favor, decidan entre ustedes con quién me reúno primero. [*Este es el Paso de Control #6, separándolos. En este punto de la relación ninguno de los dos sabe cómo evitar distraerse ante lo que el otro dice. Quiero reunirme a solas con cada uno para cimentar esa habilidad de manejar el comportamiento propio, indistintamente de cómo el otro se comporte. Más adelante procuraré felicitarlos por cualquier cosa buena que ellos muestren en este proceso por medio del cual cumplen la tarea sencilla de decidir quién me verá primero.*]

MA: (a la mujer) ¿Deseas ir tú primero?

MU: (al marido) No me importa. Si tú deseas, puedes ir.

MA: (a la mujer) Anda tú primero. De todos modos yo necesito enfriarme un poco. (El esposo sale de la habitación y el consejero cierra la puerta detrás de él).

CO: (a la esposa) ¿Qué cree usted que movió a su esposo a saltar de su asiento en el momento que usted dijo que le era difícil tener una relación sexual con él cada vez que huele a licor? [*Cuando yo me reúno a solas con uno de los dos, hablo acerca del otro. Trato de despertar una curiosidad que se encamine a la compasión. Puedo lograr que la esposa se compadezca por los sentimientos escondidos del esposo que él no sabe cómo expresa. Esa compasión puede convertirse en la primera forma de amor que ellos experimenten en un matrimonio renovándose en cada uno. Este es un principio poderoso de salud mental que aparece en las Sagradas Escrituras: "...el perfecto amor echa fuera el temor." 1 Juan 4:18. La compasión es una forma madura y perfecta del amor y que es incompatible con temer a una persona y con guardarle resentimiento al mismo tiempo.*]

MU: Yo creo que él se siente culpable y se pone a la defensiva.

CO: Seguro. Pero, ¿notó hasta dónde su esposo permitió que sus sentimientos se muestren? Se limitó a mover la cabeza cuando me referí a él. Me dejó decir que en lo profundo él desea sentirse conectado con y aceptado por usted. ¿Alguna vez él ha hablado así por sí sólo?

MU: Nunca.

CO: ¿Por qué no?

MU: Creo que es porque tiene miedo de hacerlo.

CO: ¿Qué cree usted que él teme vaya a suceder si le cuenta a usted acerca de sus sentimientos verdaderos y profundos?

MU: Es probable que desee abrazarlo y decirle que todo va a estar bien.

CO: ¿Y por qué es que él no sabe que esa será su reacción?

MU: No lo sé. Nunca hemos tocado el tema.

CO: Exactamente. ¿Tiene usted alguna objeción de que él se entere de esto, que si él decide contarle sus sentimientos más profundos usted va a desear abrazarlo?

MU: No, ninguna. Por mí, está bien.

CO: ¿Estaría bien de su parte, si él escucha esta parte de nuestra conversación grabada en el casete?

MU: Sí, no hay problema.

CO: (apagando la grabadora) ¿Hay algo que usted quisiera discutir ahora conmigo y que no desea que su esposo lo escuche en el casete?

MU: No, no tengo secretos.

CO: ¿Algún novio? ¿Alguna adicción a drogas o a las apuestas? ¿Algún crimen en su pasado?

MU: No, nada de eso.

CO: ¿Algo más de sobre lo cual debiéramos hablar antes de yo me reúna con él?

MU: ¿Cree usted que hay alguna esperanza para nosotros? [*Preguntas de este tipo generan una distracción poderosa en el consejero. Creemos que tenemos que contestarlas. Y este tipo de preguntas nos presionan a contestar con un "sí". Esta respuesta no va a darle a la esposa la reafirmación que ella busca porque sabe que respondimos bajo presión. Mi mejor respuesta es una reafirmación indirecta bajo la forma de un halago.*]

CO: Bueno, a mí me parece que cada uno de ustedes guarda un sentimiento de gran cariño por el otro. Tengo curiosidad por ver qué clase de pegamento nuevo se crea entre ustedes cuando estos secretos amorosos sean algo que se puedan decir abiertamente el uno al otro.

CO: (poniéndose de pie y abriendo la puerta) Señor Paz, ¿podría cambiar de puesto con su esposa ahora? (La mujer sale a la sala de espera. El esposo entra en la habitación de consejería. El consejero cierra la puerta y se sienta).

CO: Debo pedirle disculpas, señor Paz. Temo que pasé los primeros minutos hablando mayormente con su esposa. Usted debió sentir que lo estaban dejando a un lado. [*Hago un gesto de auto deprecación de tal manera que no sea él quien deba acusarme. Espero que él se sienta considerablemente un escalón más abajo ya que lo he disciplinado varias veces al punto de dejarlo fuera de la habitación. Si yo me rebajo primero, él no me va a odiar.*]

MA: (murmulla entre dientes con algo de disgusto) Bueno, usted sólo estaba tratando de hacer su trabajo. [*Él da a entender que aún considera que yo me equivoqué, pero no va a cortar nuestra amistad a estas alturas. Por mí, eso está bien. Yo continuaré de manera amable y algo apologética, implicando que él es el experto y que yo aún debo aprender mucho en lo que hace relación a su situación matrimonial.*]

CO: No lo culpo por estar tan molesto, por causa de lo que dijo su esposa, tanto, que saltó de su asiento.

MA: Ella siempre utiliza la bebida como una excusa para no ser una esposa para mí. ¿Cómo voy a querer estar en casa si a cada instante se queja de mí? Usted sabe, los varones tenemos ciertas necesidades físicas, mientras que a ella solamente le interesa ser mamá.

CO: Ser una esposa para usted. ..¿Qué sería lo más agradable de ello para usted, si ella realmente decidiera ser una esposa para usted? [*Pregunta de pasión.*]

MA: Simplemente que podríamos estar juntos. Usted sabe. Sin peleas, sino en una relación normal de marido y mujer.

CO: “Juntos...” Usted realmente es un hombre de familia, ¿verdad? Usted no es un solitario.

MA: Ni siquiera podría mirar a otra mujer si mi esposa realmente fuese una esposa para mí.

CO: ¿Cuán bien cree usted que ella entiende su deseo por cercanía entre ambos? [*Esta es una pregunta de visión. Yo estoy tratando de dirigir mi conversación con el esposo hacia el mismo punto en el que me enfoqué con su mujer, es decir, los sentimientos de ternura del marido. Este hombre se encuentra en la fase dos listo al cambio. Él ve como si el poder para mejorar las cosas radicara en su esposa y no en él.*]

MA: No del todo.

CO: Suponga que ella sí entiende. Suponga que ella ha captado del todo su deseo más profundo por sentirse aceptado por y conectado con ella. ¿Cómo cree usted que esto la haría sentir?

MA: No lo sé. No estoy seguro si esto le interesa.

CO: ¿Sabe lo que ella dijo cuando ella y yo tocamos este mismo tema hace unos minutos?

MA: No, ¿qué dijo?

CO: Ella dijo que sentiría el deseo de abrazarlo y de decirle que todo va a salir bien.

MA: (inhalando y parpadeando) Eso me resulta difícil de creer.

CO: Si usted pudiera creerlo, ¿qué sentiría deseo de hacer?

MA: Abrazarla y decirle cuán importante ella es para mí.

CO: ¿Qué más necesitaría ella en ese momento para sentirse segura como para permitirle que la abrace y que su amor llegue a las fibras más íntimas de su corazón?

MA: Me doy cuenta a dónde va. Ella necesitaría no temer porque yo hubiese bebido. *[Este enunciado marca la llegada del esposo a la fase tres listo al cambio. Me apresto a cambiar al método de las paradojas en busca de que él argumente a favor de controlarse en la bebida.]*

CO: Pero, ¿no sería eso algo injusto contra usted? ¿No debiera usted ser libre como para determinar cuál debe ser el lugar de la bebida en su vida? *[Escogí decir lo que pensé que él diría si lo urjo a controlar el alcohol.]*

MA: No, aquí lo importante es qué hará sentirse segura a mi mujer. Yo no quiero que ella se retraiga de la intimidad física conmigo. Así que quizás yo no deba hacer cualquier cosa que la haga retraerse. *[¡Funcionó! Él acaba de decir lo que yo habría dicho si hubiese intentado aconsejarlo directamente. Pero si yo lo hubiera dicho, él se habría opuesto usando las mismas palabras de mi enunciado anterior. Sin embargo la palabra "quizás" me recuerda que él aún se mantiene ambivalente al respecto. De allí que lo mejor es que yo continúe con una paradoja, al estilo del abogado del diablo.]*

CO: Pero si usted deja la bebida, ¿no sería eso una victoria de las quejas de su mujer?

MA: No, por cuanto habría sido mi idea. Yo estaría haciéndolo. Yo la amo y me preocupo por nuestra relación. No sería el caso en que ella me habría forzado a hacerlo.

CO: Bien, si usted decide beber menos, ¿qué le hace pensar que tendrá éxito?

MA: Eso no es problema. Yo ya he permanecido días sin beber.

CO: ¿Usted lo ha logrado? ¿Cuál es su secreto? ¿Cómo ha conseguido que eso suceda? *[Estas preguntas lo llevan a la fase 4 listo al cambio. Ellas son parte de esbozar un plan sobre cómo el esposo podría obtener que la bebida no sea un problema para su matrimonio.]*

MA: Simplemente me digo a mí mismo que tengo mejores cosas que hacer. Lo que hago es evitar los sitios a donde por lo general acudo para beber así como los amigos con quienes bebo.

CO: Oh, usted suena como alguien que realmente sabe lo que debe hacer. A estas alturas, ¿cuán probable cree usted que sea posible que usted se mantenga así entre hoy y nuestra próxima reunión?

MA: Bueno, eso depende de mi esposa. Si ella no va a mostrar más interés del que hasta ahora ha mostrado, ¿por qué iba yo a molestarle? [*Este es un resbalón a la fase 2. El esposo no lo ve como una falla o no ve en él la posibilidad de iniciar un cambio positivo en su relación matrimonial.*]

CO: ¿Sabe? Ese es un buen punto. Realmente dejamos de lado un paso, ¿verdad? El cuadro completo que estábamos mirando es algo como esto. Primero, su esposa descubriría de alguna manera que muy en lo profundo de su corazón usted realmente desea sentirse conectado con y aceptado por ella. Segundo, de acuerdo a lo que ella dijo, al saber eso de usted, ella desearía abrazarlo y decirle que todo va a salir bien. Tercero, ese mensaje de ella va a hacerlo desear ser tiernamente amoroso con ella. Y cuarto, esa posibilidad significa tanto para usted, que usted se preparará para ello dejando fuera cualquier cosa que pudiera atemorizar a su esposa, como por ejemplo, beber en cierto modo. ¿Tengo claro el cuadro? ¿He incluido cada paso? [*Siempre es bueno hacer un resumen cuando nos acercamos al fin de la sesión. Esto me ha permitido enfatizarle al esposo que cuanto ha sucedido en su matrimonio es una secuencia de eventos en los que marido o mujer pueden influenciar.*]

MA: Sí, creo que eso es.

CO: Entonces, esto nos deja con la pregunta de cómo va a hacer su esposa ese maravilloso descubrimiento, de que muy en lo profundo usted desea estar conectado a ella, sentirse aceptado por ella y hacerla feliz. ¿Deberíamos dejarla entrar y decirsele aquí mismo? [*Yo no creo que el mensaje va a llegar exitosamente desde el esposo hasta la esposa sin mi intervención. Así que no le dejo esto al esposo como una tarea para la casa. Si a ellos les va mal al intentar hacer algo nuevo, esto los vacunará contra volver a intentarlo hacer en el futuro.*]

MA: ¿Usted desea que yo se lo diga a ella?

CO: No, yo se lo voy a decir, y deseo que usted me corrija si en algo me equivoco (poniéndose de pie, abre la puerta e invita a la esposa a unirse a su esposo y al consejero).

CO: (dirigiéndose a ambos) Bueno, debo felicitarles a ustedes dos. Ustedes mostraron algo especial de ustedes mismos en un momento en el que estaban desguarnecidos y completamente natural. Eso fue cuando les pedí que decidieran cuál de ustedes dos se reuniría conmigo primero. ¿Saben qué fue lo primero que hicieron? ¿Lo primero?

MA y MU: (simultáneamente hacia mí) No. ¿Qué cosa?

CO: ¡Ustedes se miraron el uno al otro! En el preciso instante en que terminé de hacer la pregunta, ustedes hicieron contacto visual. Y de allí procedieron a tomar la decisión, de un modo que yo calificaría de cordial y eficiente. Cada uno le ofreció al

otro entrar primero. Fueron momentos llenos de trabajo en equipo y basados en el respeto mutuo. ¿Ustedes siempre toman sus decisiones de manera tan calmada? *[Esta última pregunta la formulo a son de broma, para aliviar la tensión y bajar los ánimos hacia el cierre de la sesión. Cada vez que les doy a las personas la tarea de decidir entre ellos dos quién se reunirá primero conmigo, busco algo bueno en la toma de esa decisión. Y trato de utilizarlo más adelante como un halago. Esto alienta en ellos el sentimiento de que ya se están relacionando de una manera cariñosa y exitosa.]*

MA y MU: (riendo) ¡Ya quisiéramos!

CO: Debo admitir que me he conmovido profundamente por los sentimientos que ustedes han expresado hoy. ¿Saben cuál ha sido una de sus palabras favoritas mientras yo les hablaba a cada uno de ustedes? “Nosotros”. Y ese espíritu de “nosotros” apareció en las cosas más honestas que ustedes revelaron de ustedes mismos. (Dirigiéndose al señor Paz) Usted expresó un deseo de corazón por estar conectado a su esposa y de ser aceptado por ella. (A la esposa) Usted habló de desear abrazar a su esposo y poder decirle, “Todo va a estar bien entre los dos”. *[Aquí he usado palabras íntimas entre ellos que ellos aún no están en condiciones de decirlas por sí mismos. Ahora deseo evitar en ellos el impulso a decir algo negativo. Así que yo mismo digo algo ligeramente negativo. Y luego los distraigo al asignarles una tarea para la casa.]* Ahora bien, esa visión que ustedes tienen por días mejores es más fácil decirla que hacerla. Así que creo que entre ustedes van a darse altibajos entre hoy y la próxima vez que hablemos. Pero quiero dejarles una tarea. ¿Les parece bien?

MA y MU: Seguro.

CO: Por favor pongan mucha atención a lo que sucede cada vez que las cosas parezcan ser un poco más lo que ambos anhelan. Miren si pueden descifrar por qué las cosas fueron mejores en ese momento. Y vengan listos a describirme todo eso en detalle.

Algo más, ¿tienen ustedes acceso a una grabadora de casetes? (Luego de que ellos responden “Sí”) Bien, les daré el casete de nuestro tiempo juntos el día de hoy para que lo lleven con ustedes a casa. Ustedes pueden escucharlo y hacer notas sobre temas que deseen o bien contarme o bien preguntarme al respecto. La próxima vez que nos veamos regrésenmela y yo grabaré encima de esa cinta, borrando así su contenido anterior, a fin de que ninguna otra persona pueda violar vuestra privacidad al escucharla. ¿Está bien? ¿Nos vemos a la misma hora la próxima vez? *[El propósito de esta “tarea asignada para la casa” no fue tanto por darles algo que hacer, y que yo esperaba que ellos cumplan hasta nuestra siguiente cita; sino mas bien, para evitar terminar el día con una nota negativa. Además nuevamente he volcado nuestro enfoque a estar atentos ante cualquier muestra de una mejoría.]*

MA y MU: Sí, muy bien, gracias..

RESUMEN DE LOS PASOS DE CONTROL

- **Interrumpa.** “Alto ahí, quiero regresar a lo que estaba diciendo el señor Paz.”
- **Establezca una regla básica.** “Háblenme sólo a mí, no el uno al otro.”
- **Ofrezca un papel para escribir.** “Por favor escriban aquí sus pensamientos en lugar de interrumpirme mientras hablo con su pareja. Pronto estoy con usted.”
- **Interrumpa el contacto visual entre ellos.** “No la mire a ella. Míreme a mí.”
- **Siéntelos espalda con espalda.** “Usted se sienta aquí. Usted se sienta acá. Y aquí tienen papel para que escriban sus pensamientos mientras hablo con el otro.”
- **Póngalos en habitaciones separadas.** “Deseo reunirme con cada uno de ustedes por separado. Por favor decidan cuál de ustedes se reunirá conmigo primero en esta habitación, mientras el otro espera afuera.”

Apéndice A: Palabras iniciales claves, entablando armonía y el Paso 1: Compasión

(Octubre 27, 2001)

Primera sesión

Cuando las personas han concretado una cita con usted, ellas ya han pensado de antemano lo que le desean decir. En la mayoría de los casos desean relatarle lo mal que están algunas cosas en sus vidas. Ellos desean que usted los tome en serio, les crea y les entienda. Esta es la primera tarea que usted debe completar. Usted podrá destinar por lo regular los primeros cinco a diez minutos a ese proceso, antes de empezar a hacerles preguntas acerca de su visión del futuro.

Si usted continúa hablando sobre las quejas por más de diez minutos, usted contribuye a que ellos se centren demasiado en sus problemas. Y entonces se volverá más difícil conseguir que el cliente se enfoque en un futuro sin el problema que lo aqueja.

He aquí algunas oraciones útiles al inicio de la primera sesión:

- ¿Qué lo trae hasta aquí?
- ¿Qué lo impulsó a sacar esta cita para que hablemos los dos?
- ¿Cómo está usted?
- Al llegar hoy hasta aquí, ¿qué es lo que más está presente en su mente?
- ¿En qué la puedo ayudar?
- ¿Qué es aquello en lo cual usted espera que yo pueda ayudarla?
- ¿Con qué se encuentra batallando en estos días?

La mayoría de las personas enseguida se desahogan con historias trágicas que han vivido recientemente. Su trabajo consiste en escuchar atentamente esos relatos. Mantenga contacto visual. Mueva su cabeza. Diga breves palabras que transmitan condolencia y aceptación:

- O-ooo.
- Ya veo.
- ¿En verdad?
- ¡O, cuán doloroso!

Luego de uno o dos minutos pregunte, *“De todo esto, ¿qué es lo peor para usted?”* Al igual que lo hizo anteriormente, escuche de manera atenta y condoliéndose. Luego extraiga los sentimientos que los clientes tengan en relación a sus quejas. Pregunte, *“¿Qué le está produciendo todo esto a usted?”* Y luego escuche un poco más. Note que al decir “todo esto” usted evita diluirse en los detalles de los problemas que ellos le traen. También implica que usted reconoce que sus cargas son muchas y pesadas.

Las dos preguntas anteriores permiten clarificar y resaltar una sensación de angustia con respecto a la queja. Con esto se alcanzan dos resultados: (1) satisface el deseo que tienen la mayoría de las personas de contarle sus problemas a un oído que las escucha; (2) hace que ellos tomen el asunto más en serio a que si se tratase solamente de una mera queja. Eleva una fuente de dolor a un status tal que vale la pena dedicarle tiempo y esfuerzo para corregirlo. Use las siguientes preguntas para resaltar aún más la sensación de urgencia en el cliente y por ende su motivación a buscar una solución a la queja:

- ¿Cuánto problema le significa a usted todo?
- ¿Tiene usted actualmente alguna otra cosa que sea fuente de una angustia mayor?
- Si este problema de pronto desapareciese, ¿qué otra cosa continuaría siendo una fuente de angustia para usted? ¿Qué otra cosa? ¿Qué otra cosa?

A lo largo de este proceso mantenga una actitud de curiosa compasión. Pregúntese repetidamente a usted mismo, “¿Sobre qué estoy llorando junto a esta persona y sobre qué nos gustaría gozarnos juntos los dos?” (Romanos 12:15).

Probablemente a estas alturas usted haya logrado construir una relación de suficiente armonía como para avanzar al Paso 2, La visión. Al resaltar la angustia que el cliente siente sobre sus problemas, usted lo ha preparado para que piense en términos del alivio contrastante. Una buena pregunta sobre la Visión del futuro es, “¿Cómo desearía que fueran las cosas en lugar de las actuales?” (Vaya al Apéndice B para más información).

Hay personas que no se desahogan relatando una historia. Por lo tanto, descansa sobretodo en usted la iniciativa de mantener la conversación fluida. En lugar de utilizar solo una de las preguntas de arranque listadas arriba, usted podrá echar mano de algunas de esas, e incluso de otras que usted mismo se inventará.

Ciertas personas probablemente responderán a sus preguntas con un, “Yo no sé.” Por ejemplo, en el caso de adolescentes forzados por sus padres a acudir a usted. En este caso, puede empezar preguntándoles, “¿De quién fue la idea de que tú vinieras hoy aquí? ¿Qué tenían ellos en mente? ¿Por qué pensaron que alguien de fuera de la familia se involucrara? ¿Por qué no tuvieron la confianza suficiente de poder resolver cualquier desacuerdo al interior de la familia? ¿Qué les preocupa tanto a ellos al punto que te obligaron a venir a hablarme?” La clave es que usted junto con el adolescente logren dirigir la mira de “qué está mal con el adolescente” a “qué está mal o afectando a los padres”. De manera tal que usted y el adolescente empiezan a colaborar en cómo traer algo de alivio a estos pobres padres, a quienes usted describe como sufriendo innecesariamente a causa de una excesiva preocupación bien intencionada por su hijo adolescente.

Ocasionalmente un cliente llega con una meta en lugar de una queja. Ellos podrían decir cosas como, “Deseo ser un padre mejor. Quisiera aprender a relacionarme con más confianza con la gente. He decidido mantenerme sobrio, lejos del alcohol.” Estos clientes ya han progresado por los Pasos 1, 2 y 3 de los 8 Pasos de La disposición al cambio (vea Apéndice L). Estos clientes están listos para que usted empiece a formularles preguntas sobre la Visión y la Pasión. Usted los ayuda a clarificar los detalles del plan de acción, que es el Paso 4. En el Apéndice N: Tutelando, se encuentran más ideas sobre cómo trabajar con clientes adelantados.

Sesiones posteriores

He aquí algunas preguntas buenas para empezar sesiones posteriores a la primera :

- ¿Cuán difíciles han sido las cosas desde la última vez que hablamos?
- ¿En qué dirección parece que están moviéndose las cosas?
- ¿Cómo están las cosas—igual, mejor o peor?
- ¿Qué ha notado usted desde la última vez?
- ¿Desde la última vez, cuán satisfecho está respecto de como usted se ha manejado a sí mismo?

Si usted pregunta, “¿Qué ha sucedido desde la última vez?”, invita a que le den un reporte extenso y detallado de los eventos. Pero usted más bien desea enfocarse en la satisfacción interior del cliente, o en su estado de optimismo y de confianza.

No necesita conocer el problema

Conozco algunos profesores de inglés como segunda lengua. En sus clases tienen de 20 a 30 personas de diferentes países. Dado que los estudiantes no comparten un mismo idioma nativo en común, las clases se dictan únicamente en inglés. Los profesores no necesitan hablar los idiomas de cada uno de sus estudiantes –sino sólo aquel idioma hacia el cual se movilizan.

Lo mismo acontece al aconsejar con la Terapia de la Vitalidad. Hablar sobre el problema es el idioma anterior. La visión y la pasión y la dignidad son el nuevo idioma de la vitalidad.

Veamos otro ejemplo: Supongamos que usted se encuentra en el aeropuerto y que un viajero le pregunta, “¿Por cuál salida abordo el vuelo a Barcelona?” Usted no le responde, “Eso depende de si usted viene de Londres, Boston o Tokio.” No importa dónde ellos hayan estado. Solamente importa su destino.

Por lo tanto, indistintamente de cuál sea el problema que me presenten, yo uso los mismos cinco pasos de la Terapia de la Vitalidad. No necesito ser un experto en adicciones, desacuerdos matrimoniales, depresión, o en rivalidad entre

hermanos. En lugar de ello, me esfuerzo por convertirme en un experto en motivar a las personas para que alcancen sus anhelos en lugar de ser un experto en esos problemas. Yo no doy respuestas, yo hago preguntas.

En ocasiones, cuando enseño este principio a una audiencia que no habla inglés, monto un role-play en el cual aconsejo a un cliente sin que nadie me traduzca al inglés lo que el cliente dice en su idioma que yo desconozco. Aún así, utilizo los mismos cinco pasos exitosamente, como si yo entendiese las palabras. Dada la naturaleza y el tiempo de mis preguntas y comentarios, yo no respondo a las palabras, sino a la música de lo que ellos me cuentan. Por “música” considero aquellos signos no-verbales de tristeza, ansiedad, enojo o desesperación que ellos me muestran al comienzo. Posteriormente les respondo con palabras de ánimo, en la medida que ellos empiezan a mostrar emociones de interés, energía, y deseo ardiente. Estas demostraciones siempre me recuerdan que si yo me sintonizo con las palabras del problema, en lugar de hacerlo con la música resultante de los efectos emocionales del problema en el cliente, termino distrayéndome.

Decir que no me preocupo por cuál sea el problema que alguien me trae, no es lo suficientemente fuerte. ¡Yo no tengo que preocuparme por cuál es el problema! Si me sintonizo con los detalles de las circunstancias del cliente, me pierdo las experiencias emocionales que ellos están teniendo en su interior. Y son éstas las emociones que los clientes anhelan fervorosamente mejorar.

Apéndice B Paso 2: Visión

(Noviembre 17, 2001)

- “Donde no hay visión, el pueblo perece...” (Proverbios 29:18).
- “...nuestra única nobleza verdadera descansa no en lo que nosotros logramos, sino en los sueños de esos logros.” - John Steinbeck, Of Mice and Men.
- “Es una peculiaridad del hombre que éste pueda vivir solamente mirando al futuro.” Viktor Frankl, Man’s Search for Meaning.
- “Si no anticipamos cosas mejores por delante, no nos va a apasionar el viaje... El deseo se mantiene vivo gracias a la imaginación, el antídoto contra la resignación. Necesitaremos imaginación, en otras palabras, necesitaremos *esperanza*.” (p. 156)

“Algo nos habla a través de las experiencias...y despierta un anhelo profundo e inconsolable en nuestros corazones, un anhelo por la intimidad, la belleza y la aventura...Como sea que describamos este deseo profundo, es la cosa más importante con respecto a nosotros, nuestro corazón de corazones, la pasión de nuestra vida. Y en este caso la voz que nos habla no es otra que la voz de Dios.” (p. 195). – Brent Curtis & John Eldredge, The Sacred Romance

¿Ha intentado alguna vez perforar la suave superficie de un metal? Sin la herramienta adecuada usted no logrará perforar profundamente en el punto escogido sino que únicamente resbalará y rayará la superficie. Usted necesita usar una herramienta especial para hacer una pequeña marca en el lugar donde empezará la perforación. En la Terapia de la Vitalidad, las preguntas de Visión sirven a un propósito similar. Estas procuran extraer de los clientes alguna descripción de un estado de cosas más deseable que el estado problemático del presente. Su objetivo es crear en sus mentes la percepción de una diferencia. Usted debe mirar en el pasado, presente y futuro para encontrar algo en las experiencias de ellos que contraste con el problema. Cuando usted lo logra exitosamente, habrá vencido una fuerte inercia. Ha logrado que el pensamiento de sus clientes esté activo. Sus problemas ya no son más los únicos pensamientos en sus mentes.

Cómo diseñar las preguntas de Visión

1. Lo opuesto a la queja. En el paso 1 de sus entrevistas, usted le pregunta a los clientes cuáles son sus quejas. Luego usted resalta los sentimientos de desánimo respecto de esas quejas. Todo esto con miras a lograr un posible enunciado enérgico de parte de ellos sobre qué preferirían que contraste con el dolor de sus quejas.

- En lugar de eso, ¿cómo deberían ser las cosas?
- ¿Qué sería lo más opuesto a esta situación tan horrible?
- En lugar de esto, ¿qué preferiría ver?
- Si las cosas fueran diferentes, tal cual su corazón hoy lo anhela, ¿cuál sería la naturaleza de esa diferencia?
- Si esto se resolviera, en su lugar, ¿qué sucedería en su vida?
- ¿Qué es lo que su corazón desea en lugar de todo esto?

2. Convierta una queja en una petición. Una queja es una petición implícita. “Nunca me dices que me amas,” significa, “Me encantaría que me digas que me amas.” Quien se queja ha olvidado cómo plantearlo a manera de petición, o teme que al pedirlo, el rechazo a la petición sea más difícil de sobrellevar que el rechazo a un ataque. Lograr que el cliente formule un pedido en lugar de vociferar una protesta es cual hacer la primera pequeña perforación en ese metal duro de desesperanza.

3. Alguna cosa mejor del pasado. La mayoría de las personas pueden mirar atrás con nostalgia a tiempos en los que fueron más felices que en el presente. O si no, al menos a una sola experiencia, aunque hubiese durado unos pocos segundos, grabada por siempre como el recuerdo más apreciado. Pida que se la cuenten.

- ¿Cuándo fueron las cosas parecidas a como a usted le gustaría hoy que fuesen?
- ¿Cuál es ese recuerdo agradable del pasado que a usted le parece es lo más opuesto a lo que está viviendo hoy en día?
- ¿Qué fue lo mejor que alguna vez le sucedió?
- ¿En qué situación del pasado se sintió usted la persona más feliz? ¿Qué fue lo que más le gustó de aquello?
- Si las cosas cambiaran un poco más hacia lo que usted desea que fuesen, ¿sería esta la primera vez, o más bien sería como volver a vivir un buen momento de su pasado? Cuénteme sobre eso.
- ¿Cuándo fueron mejor las cosas? ¿Qué sucedía entonces? ¿Cómo así?
- Si las cosas pudieran volver a ser de esa manera, ¿le ocasionaría algún problema? ¿Cómo se compararía con aquello que usted hoy anhela?

Imagine que a una de las preguntas del literal #1 un cliente responde así:

Pregunta: En lugar de eso, ¿cómo deberían ser las cosas?

Respuesta: Pacíficas y serenas.

Usted puede hacerle preguntas como:

- ¿Como cuándo?
- ¿Cuándo fueron las cosas de esa manera, aún si hubiese sido por poco tiempo?
- ¿En cuál situación de su vida se dio algo parecido?
- ¿Qué momento de su pasado se le viene a la mente al decir esto?

4. Un futuro mejor. Pídale a los clientes detalles de un futuro imaginario mejor:

- Si las cosas mejoraran, ¿cómo lo sabría? ¿Cómo podría darse cuenta? ¿Qué sería distinto? ¿A qué se parecería? ¿Qué debería suceder?
- ¿Cómo va a saber que se encuentra en el punto de partida del andarivel correcto en donde las cosas empiezan a mejorar?
- Si hablar sobre esto de la manera como nosotros lo estamos haciendo resulta ser el Primer Paso de un proceso hacia el resultado deseado, ¿cuál cree usted que sería el Segundo?
- ¿Qué le gustaría poder decir después de que todo este tiempo difícil quede atrás? ¿Qué de sus hijos?
- Si estas dificultades en alguna manera estuvieran haciendo de usted una persona mejor, ¿en qué sentido le gustaría que así fuese?
- Este es un buen momento para preguntar por las cuatro dimensiones de una experiencia -- pensamientos, emociones, sentimientos físicos y acciones:
- Si esto se resolviese, ¿cómo pensaría usted de manera diferente sobre su vida y sobre usted mismo?
- Si esto se resolviese, ¿qué emociones tendría comparadas con las actuales?
- Si esto se resolviese, ¿qué sentiría distinto en su cuerpo?
- Si esto se resolviese, ¿qué es aquello que se sentiría en la libertad de hacer y que haya estado deseando poder hacerlo? ¿Qué le agradecería hacer?

5. Milagros. Hay clientes a quienes les resulta difícil creer que un futuro mejor es algo posible para ellos. A las preguntas anteriores responden, "Bueno, yo no veo

cómo podrían mejorar las cosas.” Eluda el tema de la posibilidad al abordar el de un milagro:

- Si un milagro sucediera...
- ...¿qué sería diferente?
 - ...¿cómo lo sabría?
 - ...¿cuál sería la primera pequeña pista que se lo dejaría saber?
 - ...¿cuánto tiempo le tomaría a usted el poder darse cuenta de ello? ¿Cómo reconocería que las cosas han cambiado totalmente?
 - ...fuera de usted, ¿quién sería la primera persona en notarlo? ¿Qué vería esa persona? ¿Qué es lo que probablemente ella diría? ¿Qué desearía hacer esa persona?
- La pregunta completa del Milagro, enseñada en su Terapia Enfocada en la Solución por Steve deShazer, se formula así: “Suponga que mientras duerme esta noche sucede un milagro y que todo lo que hoy le afecta se soluciona de manera instantánea y completa. A la mañana siguiente, ¿cómo sabría que el milagro sucedió durante la noche?

A veces los clientes hablan sobre algún cambio que ellos “deberían” hacer pero que “no pueden”. Ellos están atrapados en la ambivalencia característica de la Fase 3 de “Listo para el cambio” (Apéndice L). Yo debo alejarlos de la distracción de lo imposible. Mientras estén convencidos que su dilema no se puede resolver no podrán describir seriamente el cambio. Por ello, nunca han considerado seriamente cuánto desean lo que ellos afirman que “deberían” hacer o dejar de hacer. He aquí la pregunta de la pastilla milagrosa que me gusta utilizar en este tipo de situaciones:

- “Suponga que yo le doy una pastilla milagrosa para que la ingiera por la noche. A la mañana siguiente, usted se encontrará completamente diferente, de la manera como usted considera que debería estar. Primera pregunta: “¿Tomaría usted la pastilla?”
- Si responden afirmativamente, pregúnteles, “¿Por qué?” Usted desea que ellos desarrollen un argumento en favor del cambio basado en un deseo de dentro de ellos por ese cambio.
- Segunda pregunta: “Suponga que la pastilla tiene un efecto a medias, tal cual lanzar una moneda al aire. Cuando funciona, es efectiva completa e instantáneamente. Cuando no, nada cambia con relación al presente. Y no hay efectos secundarios. En su caso, ¿cómo sabrá que funciona?”

6. Excepciones en el presente. Otra fuente de visiones son las excepciones al problema y que de vez en cuando aparecen en el presente:

- ¿Cuándo se dan esas ocasiones en las que el problema podría presentarse pero ello no sucede? ¿Qué hace que esas ocasiones sean diferentes?
- Cuando están de vacaciones, ¿cómo son las cosas entre ustedes dos? ¿Mejor o peor de lo que son en casa a diario?
- ¿Usted bebe todos los días? ¿Qué sucede cuando no bebe?
- Así que cuando las cosas salen más o menos como usted espera, ¿cuáles son esas señales de que las cosas están saliendo más o menos como usted espera?
- Este logro, ¿le representa algo completamente nuevo en usted? ¿O mas bien se trata de una cualidad que ha estado dentro de usted desde hace algún tiempo? En el pasado, ¿cómo se han presentado fragmentos de esto?
- Cuando usted se siente tentado a hacer X, y tiene la oportunidad, pero no lo hace,
 - ¿Por qué no lo hace? (Cognitivo)
 - ¿Cómo se da cuenta de esas excepciones? (Cognitivo)
 - ¿Qué pasa por su mente? (Cognitivo)
 - ¿Qué es lo que hace que usted desee evitarlo? (Motivador)
 - ¿Qué le gusta respecto de no hacerlo? (Motivador)
 - ¿Por cuánto tiempo puede lograr que eso dure? (Motivador)
 - ¿Cuál ha sido hasta aquí su récord? (Motivador)
 - ¿Qué lo ayuda a continuar por un poco más? (Motivador)
 - ¿Cómo logra que eso suceda? (Comportamiento)
 - ¿Qué es lo que usted hace en lugar de ello? (Comportamiento)
 - ¿Qué lidera este éxito? (Conciente)
 - ¿Cuál es el secreto de su éxito? (Conciente)
 - ¿Cómo piensa de usted mismo como persona? (Identidad)
 - ¿Cómo se expresa usted de usted mismo? (Identidad)
 - ¿De dónde viene esta habilidad? (Identidad)

(A esta última pregunta, en ocasiones las personas contestan lo que ellos consideran que es una respuesta esperada, "Dios". Esta respuesta quizás no implique mayor razonamiento de parte de ellos. Así pues, insisto, "¿Qué es aquello

que Dios encuentra dentro de usted que El puede utilizar?”, “¿Qué cualidades de su carácter encajan con los propósitos de Dios en tiempos como estos?”).

7. Visto a través de los ojos de otras personas. Recuerde una vez más que el propósito de estas preguntas no es extraer información para el consejero, sino lograr que el cliente empiece a pensar. No me intereso por las respuestas. Me interesa que los clientes ejerciten su pensamiento en detalles relacionados con un futuro mejor.

- ¿Qué cree usted que su esposa (o padre, hermano, hijo, amigo, jefe, colega, compañero de cuarto) diría que es diferente en usted en esas ocasiones en que usted siente que es el mejor momento en su vida, en contraste con esos tiempos cuando usted se siente de lo peor?
- ¿De qué manera, alguien cercano a usted, explicaría cualquiera de esos buenos momentos que usted tuvo alguna vez?
- Suponga que las cosas mejoran para usted, fuera de usted, ¿quién sería la primera persona en notarlo? ¿Quién sería la segunda? ¿Quién sería el más sorprendido? ¿Qué notarían esas personas? ¿Qué es lo que probablemente ellas dirían? ¿Qué desearían hacer esas personas?
- Si las cosas cambian como usted desea, ¿estarán todos contentos? ¿Sobretodo de qué estarán felices? ¿Habrá alguien que no esté feliz, sino celoso o algo parecido?

8. Antes y después de ver cintas de video.

- Supongamos que usted y yo estamos observando dos videos de usted en acción. El uno es de usted en sus peores momentos. El otro es de usted en uno de sus mejores momentos. Usted y yo no podemos ver las etiquetas de las cintas. Por lo que vemos y oímos, ¿cómo podría distinguir la una de la otra?

9. Invítelos a argumentar contra la desesperanza. Esta es una manera de preguntar con paradojas, cual abogado del diablo. El hecho de que ellos estén hablando conmigo sobre sus problemas muestra un mínimo de confianza de parte de ellos en que de alguna manera las cosas pueden mejorar. Sin embargo hablan de su problema con pesimismo. En las siguientes preguntas, asumo la posición de que quizás el pesimismo, por ahora, sea una posición realista. Esto les deja abierto el camino de argumentar que el cambio positivo es posible.

- ¿Qué le da a usted razón para pensar que las cosas alguna vez podrán ser mejores para usted?
- Yo sé que usted piensa que su esposo debiera ser más atento con usted y más responsable con el dinero. Pero, ¿qué le hace pensar que él tiene la habilidad para eso? Quiero decir, ¿ha mostrado él alguna vez el mínimo destello de éxito en alguna de esas dos actividades?

10. El hecho de que el cliente esté hablando con usted.

- ¿De dónde obtuvo usted el optimismo necesario para decidir que valía la pena hablar con alguien acerca de su situación?
- ¿Cuál cree usted que será el resultado de hablar conmigo?

11. Deles palabras de visión que ellos puedan pronunciar. Generalmente tengo una visión para mis clientes que me encantaría ver hecha realidad en sus vidas. A veces se la propongo y luego pido sus reacciones. Por lo general expresan ambivalencia, lo cual refleja una transición rápida hacia delante, a la Fase 3 de "Listo para el Cambio". Entonces procedo a trabajar con los dos lados de esa paradoja.

CO: Repita estas palabras después de mí: "Yo sé que puedo hacer que funcione este matrimonio".

CL: Pero eso no es verdad.

CO: Tómeme el pelo y, a pesar de todo, sólo diga las palabras. Deseo ver qué pasa.

CL: "Yo sé que puedo hacer que funcione este matrimonio".

CO: ¿Qué clase de sentimientos pasan por usted a medida que dice esas palabras?

CL: Bueno, hay una mezcla de todo. Una parte de mí siente, "¡Oh, esto sí que es emocionante!". La otra parte de mí dice, "Olvídalo. No hay manera que eso suceda".

CO: Usted ha despertado mi curiosidad, Ya que hay tanto en contra del éxito de su matrimonio, ¿cómo explica ese ligero sentimiento de emoción?

12. Deles breves consejos. Yo no doy consejos esperando que las personas vayan a aplicarlos. Por lo general ellos van a responder con ambivalencias, diciéndome por qué mi consejo no va a funcionar. A continuación hay una manera directa, antes que paradójica, de trabajar con las ambivalencias:

Si usted intenta poner en práctica este consejo, aún cuando usted no espera que funcione, y al final resulta exitoso, ¿qué cree usted que dirá respecto a:

- qué le gustó en particular?
- qué lo llevó a intentarlo aún cuando usted estaba escéptico?
- cuál fue la clave de su éxito?
- qué fue lo que más ayudó para que funcione?
- qué fue lo más difícil?
- cuál fue la evidencia principal que le hizo ver que resultó exitoso?

- qué le hizo pensar de usted como persona?

13. Provoque ambivalencias a través de exageraciones. Otra manera de crear una mínima percepción de diferencia en la dirección positiva, es utilizando argumentos fuertes en la dirección opuesta. Partimos utilizando una paradoja para crear un debate en el cual se usarán más paradojas. Generalmente dudo en aplicar esta técnica pues implica mi crítica del cliente, lo cual constituye una distracción mayor. He aquí dos ejemplos de clientes que no se consideran capaces de lograr algún cambio en su situación problemática:

- En otras palabras, ¿este suceso ocurrió en su totalidad debido a factores completamente fuera de su control?
- Es decir que ¿usted diría que sus propósitos e intenciones no contaron en lo más mínimo en este incidente?

14. Cuando la gente insiste en que ellos no pueden ser felices a menos que alguien más cambie.

CL: Si sucediera un milagro, mi bebé que falleció volvería a vivir, yo no tendría cáncer, y mi esposo dejaría de ver a esa otra mujer.

CO: Si esos cambios en realidad se diesen, ¿cuál sería el efecto muy en lo profundo de usted?

- ¿Sentiría el deseo de hacer que cosas?
- ¿Cuáles son las probabilidades de que esos cambios puedan darse dentro de usted, aún si ninguna de esas cosas externas a usted suceden?
- Si su esposo decide dejar de ver a esa otra mujer, ¿qué supone usted que él dirá que usted hizo que le ayudó a tomar esa decisión?
- ¿En qué maneras es usted ya una persona mejor, dado los efectos que todas estas vicisitudes han tenido en usted?
- Suponga que su situación no cambia, pero usted da un giro y usted termina bien.
 - ¿Qué forma tomaría ello probablemente?
 - Al final, ¿cuál diría usted que fue probablemente la clave para ello?
 - ¿Qué sería para usted lo mejor de terminar bien?

15. Preguntas que proponen una escala. Después de oír con compasión la queja de un cliente, usted puede iniciar la plática sobre la visión aplicando la siguiente técnica útil:

- En una escala de cero a cien, ¿dónde se ubicaría usted hoy, si cero es cuando peor estuvieron las cosas y cien es donde usted quisiera estar?
- ¿Cuál es la diferencia entre hoy, estando en el número escogido, comparado con los días cuando estuvo en el nivel cero?
- Suponga que usted sube cinco puntos en esta escala, ¿cómo lo sabrá? ¿Qué será diferente?
- ¿A que se parecería el cien? Si por obra de magia, usted pudiera estar cinco minutos como en el nivel cien, ¿cómo sabría que se halla en cien?
 - ¿Qué estaría sucediendo?
 - ¿Qué vería? ¿Qué oiría? ¿Qué sentiría? ¿Qué haría?
 - ¿Cómo pensaría acerca de la situación? ¿Cómo pensaría acerca de usted mismo?
 - ¿Cuánto desearía que se extendieran esos cinco minutos? ¿Por qué?
 - Si tuviera usted el poder para extender esos cinco minutos, ¿qué sería lo primero que intentaría?
- ¿Qué es lo más alto que usted ha estado alguna vez en esta escala? ¿Cómo fue? Si usted pudiera volver a estar así, ¿cómo se compararía eso con lo que usted piensa es para lo cual usted fue creado?

16. Manejando las adversidades.

- ¿Cuál es su secreto? ¿Qué la mantiene de pie en medio de momentos tan difíciles en los que otra persona habría tirado la toalla?
- Usted menciona desear morir. ¿Qué lo ha mantenido vivo? Cuando las cosas han estado de lo peor, ¿ha decidido no matarse?

17. Amplíe detalles de alguna buena respuesta. Cuando le reporten algún éxito del pasado o del presente, o excepciones del presente, alimente la llama con preguntas como:

- ¿Cómo explica eso?
- ¿Dónde se originó eso?
- ¿Cómo se da cuenta usted de esta diferencia?
- ¿Qué cree que eso significa?
- ¿Cómo logró que eso suceda?

- ¿Qué papel jugó usted para hacer eso posible?
- ¿Qué cree usted que permitió que eso se de?
- ¿Qué le dice a usted esta excepción?
- ¿Qué dice este logro respecto del tipo de persona que usted es?
- ¿Qué incidió para que esto sea así?
- En medio de todo ¿qué lo hizo posible?
- ¿Qué significó esa experiencia para usted?
- ¿Qué movió las cosas hacia allá?
- ¿Por qué cree usted que ocurrió esa experiencia en ese momento en particular?
- Seis meses atrás, ¿habría usted creído que iba a poder decir hoy todas estas cosas?

A veces se requiere muchas repeticiones de una variedad de estas preguntas para lograr que los clientes empiecen a hablar sobre la posibilidad de la vida sin el problema. Considero que es preferible creer que lo que les dificulta pensar así a las personas, no es una obstinada resistencia, sino la desesperanza que los tiene tomados cual una infección. Un futuro sin el problema ha sido, hasta el día de hoy en que están conversando con usted, algo impensable, simplemente porque ellos no han pensado al respecto. Ellos están desanimados. Ellos han aprendido a vivir desamparados. La parte proactiva y optimista de su pensamiento está oxidada. Por lo tanto, a ellos les va a tomar algo de tiempo poder responder sus preguntas. Imagínese a usted mismo tratando de utilizar una bisagra oxidada. Usted la aceita y abre y cierra la puerta varias veces. Con mentes oxidadas usted necesita plantear preguntas similares una y otra vez. Con clientes muy oxidados, se recomienda aplicar algo de las técnicas descritas en el Apéndice E sobre distracciones.

Recuerdo la ocasión en que me resultó lo más difícil obtener de una mujer mayor un enunciado sobre la Visión. Yo la visitaba en su casa. Ella odiaba a su nuera, Rosa, quien, sin el conocimiento de la suegra, pagaba mis visitas semanales a domicilio. La suegra con frecuencia se quejaba de que Rosa era egoísta, perezosa y deshonesto. Cuando yo le preguntaba, “¿En lugar de ser cómo?”, ella continuaba refiriéndome cosas malas sobre Rosa. A mi pregunta, “Si sucediera un milagro, ¿cuán diferente sería Rosa?”, la respuesta de la anciana era que Rosa nunca iba a cambiar. Finalmente me di cuenta que los enunciados positivos sobre persona o cosa alguna no eran parte del vocabulario de la señora. Así pues, mi meta fue lograr unir en una misma oración un rasgo positivo de carácter con el nombre “Rosa”. Lograrlo fue como si un terapeuta físico flexionase una articulación entumecida. A continuación, algunas de las preguntas que utilicé:

- ¿Rosa no puede cambiar? ¿Cuáles son los cambios que ella no puede lograr?
- ¿Qué es lo que ella no puede ser que ella debiera ser?
- ¿Quiénes serían felices si Rosa no hubiera nacido con defectos?
- ¿Qué diferencias en Rosa habrían contribuido mayormente a la felicidad de ellos?
- Si ella muriera y usted pudiera reemplazarla por otra persona, ¿qué clase de persona buscaría?

Una vez que las persona empiezan a hacer mínimas descripciones de sus vidas sin el problema, usted puede ver cómo se le iluminan sus rostros, y quizás incluso escuche un elevarse del tono de la voz. Estas son las señales de que está amaneciendo la esperanza. Sin embargo usted debe esperar que ellos también expresen algo de temor, “Yo sé que esto jamás funcionará”. Estas son señales de la ambivalencia propia de la fase 3, y significa que usted ya ha progresado pasando por las fases 1 y 2. ¡Estas son buenas nuevas! Para cualquiera de nosotros, manifestar esperanza, es al mismo tiempo exponernos a la posibilidad de que esas esperanzas se disipen. Por lo tanto, debe estar listo a estar de acuerdo cuando ellos expresan algo de pesimismo: “Buen punto. Hay cosas que son más fáciles decir las que hacerlas. ¿Verdad?”. E inmediatamente ponga la mira en la visión del futuro, “Entonces, ¿qué nos falta en este cuadro para que las cosas funcionen y avancen?”

El valor de los enunciados sobre una visión es que constituyen el amanecer de la esperanza.

Apéndice C: Paso 3: Pasión

(Noviembre 17, 2001)

Si el paso de la Visión es cual un hombre que se encuentra con su futura esposa, el paso de la Pasión equivale a enamorarse de ella. Motivación, interés, deseo, pasión – todas estas palabras describen el combustible en el tanque de gasolina necesario para el viaje a la visión.

Una vez que usted tiene un enunciado de la visión sobre cómo los clientes imaginan un mejor estado de cosas, usted debe procurar incrementar esa energía que ellos sienten por la visión. Hágalo utilizando preguntas motivadoras que se enfoquen en sentimientos, emociones, deseos, valores y dignidad de la persona. Intente alimentar la llama de la intensidad del interés de ellos. Inflame partiendo del nivel de una tímida curiosidad hasta llegar al nivel de una intensa pasión por alcanzarlo. Que al despedirse de usted, ellos se vayan encaminados, con determinación y sin cobardía. Use preguntas que inflamen chispas de la Visión hasta convertirlas en llamas de Pasión:

- En una escala de cero a 10, ¿cómo se estremece su alma cuando esta visión se cristaliza? *[Note el uso en tiempo presente de “estremece” y “cristaliza”, contrario al tiempo pasado y condicional de “estremecería” y “cristalizase”. Advierta también el uso de “cuando” en lugar del condicional “si es que”. Esta selección estratégica de las palabras ayuda a incrementar la inmediatez y el realismo de la visión.]*
- En esta escala, ¿a qué se asemejaría el 100 para usted?
- ¿Cuál sería la mejor parte de todo eso?
- ¿Cuánto del pensamiento de esta visión es una pasión ardiente en su corazón?
- ¿Qué es lo que la hace tan compulsiva (poderosa, urgente, intensa, consumidora, penetrante, ardiente, apasionada, preciosa, querida, importante) para usted? ¿Por qué un deseo tan fuerte por ese futuro mejor? ¿Por qué tan fuerte en este preciso momento?
- Suponga que su situación mejora al punto en que se equipara a los más caros anhelos de su corazón, ¿qué cosa sentiría el deseo de hacer?
- ¿Qué habría relacionado con este nuevo estado de cosas, que lo haría sobretodo tan gratificador para usted?
- Si ocurriese este nuevo estado en donde las cosas andan bien, ¿qué es lo que más le gustaría al respecto?
- ¿Cómo le ayudaría eso?

- Si de alguna manera las cosas dieran ese giro hacia lo mejor, ¿qué significaría eso para usted?
- ¿Qué diferencia haría eso en usted?
- Esto, ¿cómo lo haría pensar de usted como persona?
- ¿Cómo le impactaría esto?
 - ¿Cuán importante es eso para usted?

Esta es una combinación de Visión y Pasión que usted puede utilizar, empezando con Pasión, cuando el aconsejado expresa una cierta urgencia desde el comienzo:

- En realidad usted desea que las cosas sean mejores, ¿es así? ¿Por qué?, ¿Qué significaría eso para usted? ¿Por qué tan fuerte? ¿Exactamente cómo desea usted que las cosas mejoren?
- ¿Cuál es su sueño?

Usted puede utilizar una pregunta con escala para levantar la motivación. *“En una escala de 0 a 100, ¿Cuán interesado está usted en ver hecho realidad un buen futuro -- en donde el 0 equivale a ‘no es de gran importancia para mí; puedo tomarlo o dejarlo’, y el 100 significa ‘No importa cuánto me cueste, aunque tuviera que revolcarme con el torso desnudo sobre pedazos de vidrios, yo me revolcaría?’”* Bajo el disfraz de una pregunta, usted logra implantar una sugerencia. Usted usa la definición de 100 para crear un cuadro vívido de alta motivación. Y al hacerle la pregunta a esta persona en particular, usted coloca ese cuadro como una posibilidad en la vida de esa persona.

En ocasiones usted puede utilizar preguntas paradójicas para motivar:

- ¿Qué le da razón alguna para pensar que si usted decide hacer este cambio, tendrá éxito?
- Suponga que se determina que algo genético es el causante de que usted no pueda experimentar el tipo de cambio del que estamos hablando. ¿De qué manera le afectaría emocionalmente una noticia de ese tipo? En una escala de 0 a 100, ¿cuán grave sería la pérdida? En especial, ¿qué echaría de menos al respecto?

Algunas de las preguntas que usted utiliza para acrecentar la Pasión son similares a las formuladas para despertar una Visión:

Cambios Cognitivos:

Si este milagro sucede, ¿cuán diferente pensaría usted:

- acerca de usted mismo?

- acerca de la vida?
- acerca de su situación?
 - acerca de su pareja?
 - acerca de los que ha estado atravesando?

Cambios Afectivos:

- Emocionalmente hablando, ¿cuán diferente sentiría usted?
 - ¿Cuál emoción sería la más predominante?
 - Deme una imagen visual.

Cambios Fisiológicos:

- ¿Qué diferencia notaría en su cuerpo?
- ¿En su respiración? ¿Digestión? ¿Sueño? ¿Nivel de energía?
- ¿Algún otro síntoma de cómo le afectaría? ¿Dolores de cabeza, o reacciones en la piel?

Cambios de comportamiento:

- ¿Qué sentiría el deseo de hacer?
- ¿Qué clase de cosas cree usted que se encontraría haciendo, cosas que quizás no las ha intentado en mucho tiempo?

Uno de los valores de estas preguntas motivadoras es simplemente que incrementan la cantidad de tiempo que los clientes pasan hablando y pensando sobre la vida sin el problema. Ofrece el desensibilizarse de los aspectos desagradables del cambio. El nuevo cuadro empieza a convertirse más y más en un hogar para ellos.

Un efecto terapéutico de estos factores es que usted está incrementando la posibilidad de una cura espontánea, no planificada, días después de su conversación con el cliente. Estas preguntas procuran ser provocativas. Ellas son novedosas en cuanto a despertar curiosidad. Frecuentemente se impregnan en la mente de las personas cual un acertijo que no ha sido resuelto. De hecho, la psicología tiene un nombre para este fenómeno. Se lo llama el "Efecto Zeigarnik." Consiste en que continuamos pensando en alguna tarea en la cual fuimos interrumpidos antes de poder arribar a una respuesta. Por eso es que los

consejeros efectivos procuran concluir la entrevista con el intrigante detalle de un halago novedoso, antes que con respuestas de último minuto.

Apéndice D Paso 4: Cumplidos

(Noviembre 21, 2001)

- “Mientras usted hablaba de aquella ocasión en el pasado que tanto le agradó, había una atmósfera extraordinaria alrededor suyo – una de paz y fortaleza.”
- “Estoy impresionado por la intensidad con que habla acerca de su interés por este futuro mejor.”
- “Me ha impactado la determinación que usted refleja, de persistir en su visión a pesar de que un incidente tras otro fácilmente podrían haberla hecho desistir.”

Así suenan los cumplidos. El efecto que tienen en quienes los escuchan es como el agua que riega un desierto y permite el florecer de plantas. No se trata de halagos generales o vagos, o de un piropo superficial como, “Usted es una persona agradable”, o “Yo creo que usted es maravilloso”, o “Tú eres la madre más preciosa que alguna vez haya existido.” Los cumplidos genuinos son una proteína emocional, psicológica y espiritual para las almas de los oyentes.

Una de las experiencias humanas más debilitantes es la de carencia de significado. Es una crisis común en las personas mayores. Ellos dicen, “Siento que ya no le importo a nadie. En ningún lugar me necesitan.” Halagar a alguien es decirle que significan algo para nosotros. La experiencia del significado depende de cuatro ingredientes:

- Que otra persona nos conoce.
- Que le importamos a otra persona.
- Saber que tenemos un impacto en la otra persona.
- Tener sobre ella una buena influencia que va más allá de nuestra presencia física.

Qué debemos escuchar

A veces los clientes pasan mucho tiempo describiendo detalles de algún incidente reciente. Yo prefiero que se quejen o que compartan una visión. Pero en ocasiones considero que podría afectar nuestra relación si insisto en interrumpirlos y reorientarlos. Por lo tanto, me detengo a escucharlos atentamente en busca de los siguientes ítems que puedo utilizar como semillas para un cumplido o para una visión:

- Alguna inflexión humorística al contar la historia
 - Le digo, “Usted tiene una manera muy simpática de contar su historia. ¿Cuál es esa parte en usted que

puede permanecer fuera de una situación y ver la parte graciosa de la misma? ”

- Al compartir alguna reflexión aguda
 - Le digo, “Realmente usted ha considerado profundamente este tema. ¿Es verdad? ¿Cómo es que usted puede mantener trabajando su mente en un tema que involucra demasiadas emociones como para abrumar al común de los mortales? ¿Esta habilidad siempre ha estado en usted?”
 - O le digo, “Como usted sabe, los psicólogos tenemos una palabra que usamos para describir una cualidad en los clientes más exitosos, “observo un ego saludable”. Es esa cualidad de ser un observador persistente, uno que piensa sobre lo que está sucediendo aún cuando se encuentra envuelto en medio del incidente. ¿Calza usted en esa descripción? ¿Siempre ha notado que hay una parte de usted que puede estar afuera de lo que sea que esté sucediendo, y tener opiniones al respecto, en lugar de perderse completamente en medio de los sucesos?”
- Alguna señal en la historia del cliente que refleja un logro
 - Le digo, “De lo que usted ha dicho, parece que usted fue capaz de ejercitar auto-control en una situación en la que la mayoría de las personas se hubieran vuelto locas. ¿Cuál fue su secreto?”
- Algún indicio de recuperación después de haber sufrido una caída temporal
 - Le digo, “¿Cómo es que esa experiencia no la destruyó del todo? ¿Qué me dice esta faceta suya de sobreviviente?”
 - O, “¿Cuánto diría usted que se ha recuperado de los efectos de esta experiencia? Porque veo que es capaz de hablar al respecto como si usted hubiera recuperado su aliento. ¿A qué se debe?”
 - O, “Entonces no permitió que algo así la detenga, ¿verdad? ¿A qué se debió? ¿Cuál es esta capacidad de resistencia dentro de usted?”
- Algún deseo, anhelo, sed o hambre implicados al contar la historia

- Le digo, “Lo que se evidencia cuando usted cuenta la historia es un deseo muy profundo que las cosas fuesen como debieran ser. Hábleme acerca de ese hambre en usted. ¿De qué tiene sed su alma?”
- Una habilidad de contar la historia de manera organizada
 - Le digo, “A medida que usted habla me impresiona su habilidad para resumir los eventos ordenadamente. Usted piensa con claridad y se expresa muy bien. ¿De qué formas ha usado esta habilidad a través de los años? ¿La ha aplicado recientemente? ¿Cómo la utilizaría en el futuro? ¿Quién más le ha hecho este comentario acerca de su habilidad para relatar eventos?”
- El simple hecho de que el cliente me revela esta información
 - Le digo, “Me resulta interesante que usted haya decidido compartirme esta historia en lugar de mantenerla en secreto. Usted es básicamente una persona que necesita de otras, ¿verdad? Y no un solitario. (Esto es particularmente útil con clientes que se muestran tímidos y carentes de habilidades para socializar. Aquí estoy resaltando una fortaleza que tiene en un área en la cual él se consideraba débil.)
- Algún interés que muestre el cliente por el proceso de consejería, o en temas de psicología, comunicación o de relaciones humanas
 - Le digo, “Usted parece interesarse por el tipo de cosas de las que estamos hablando. ¿Alguna vez se le ha ocurrido que un día usted podría hacer esta clase de trabajo? No me sorprendería si en un par de años usted también da consejería a otros. Creo que usted tiene todo lo que se necesita para ser un buen consejero.”
 - Este último es un halago bajo la forma de una bendición o una profecía. Estas son especialmente apropiadas con jóvenes.

Lo admirable acerca de las personas no es que tengan caídas y problemas, sino que logran hacer algo bien. A medida que hablan de sus problemas, escuche alguna actitud de persistencia, determinación, recuperación, optimismo. Maravílese de ello. Esta es una manera de usar los cumplidos para despertar una visión. Enfatique rasgos internos del carácter como:

- dignidad
- anhelo

- fluidez
- fortalezas
- identidad
 - ¿Qué le permite avanzar?
 - ¿Cuál es su secreto? Quiero decir, usted ha mostrado tal determinación en medio de circunstancias tan adversas. ¿A qué se debe?”

Un ejemplo

Un cliente reportó haber tenido una buena semana después de nuestra última reunión. Lo dijo de un modo enérgico y sonriente. Así que aproveché para darle un halago y hacerle una pregunta de visión a la vez, “¿Qué representa en usted toda esta energía? ¿Qué la inició?” Luego de pensarlo respondió que él lo consideraba un “rebote” de la caída sufrida meses atrás. A continuación pregunté, “¿Cuándo fue la primera vez que usted se reconoció como un ‘rebotador’?”

Mi interés no era solamente en el hecho de que, en esta ocasión él rebotó, sino de que él era un rebotador. Esto marca la diferencia entre auto confianza y auto estima. La auto confianza dice, “Yo puedo hacer esto”, mientras que la auto estima (dignidad) , “Yo soy el tipo de persona que puede hacer esto.”

Otro ejemplo

Una mujer dijo haber sobrevivido a dificultades en el pasado. Le pregunté qué había en ella que la mantenía avanzando. Ella respondió, “Creo que siempre he sido una luchadora.” A continuación le hice dos preguntas que sirvieron como halago y como pregunta de visión y pasión:

- “¿Qué mantiene luchando a la Luchadora?”
- “¿En qué sentido esta vez pelea ella distinto a como peleó batallas anteriores?”

Note la inferencia halagadora en la segunda pregunta. Ella está creciendo, cambiando, madurando, mejorando todo el tiempo.

No exactamente un halago

Pienso en cinco tipos de enunciados positivos para con otras personas. En orden de nobleza decreciente, estas son las diferencias que encuentro entre ellos:

- Cumplidos genuinos: Regalos que intentan levantar tanto al dador como al receptor y a fortalecer la relación entre ambos. “Un calor humano especial se evidencia cuando le hablas a los demás”.

- Buenos deseos: Falta la retroalimentación necesaria que el receptor pueda utilizar. “Me alegro por usted que ahora van mejor las cosas.”
- Alabanzas excesivas, decorativas: Sobrecargadas, y por lo tanto no le son tan útiles al receptor. Por el contrario, dicen más del dador. Pone al receptor bajo obligación. “Yo sabía que usted podía hacerlo. ¿Lo ve? Usted es capaz. Yo se lo dije. Nada puede detenerlo ahora. ¡Usted es lo máximo!”
- Piropeo: Una forma de coima verbal que del dador para ganar ventaja personal sobre el receptor. “Usted es el mejor cliente que yo haya tenido. Espero que le diga a otras personas que vengan a verme si me necesitan.”
- Flirteo: Cruza el límite entre los servicios profesionales y el plano de las relaciones personales y las emociones. “Cuando hablamos siento algo que jamás siento cuando le hablo a los demás. Creo que usted y yo tenemos algo en común.”

¿“Manipulación” o “Influencia”?

Un tema importante que consejeros éticos deben abordar cuando usan técnicas deliberadas, como los cumplidos, que pueden afectar a los clientes es, “¿No es esto manipulación? Si es así, no se vuelve esto de algún modo deshonesto, truculento, o turbio?”

Tomemos como ejemplo una de las preguntas anteriores:

“¿Cuál es la naturaleza de este poder de resistencia en usted? ¿Le parece que ‘poder de resistencia’ es el término correcto?”

El orden estratégico de las palabras deliberadamente inyecta la segunda pregunta inmediatamente después de la primera. El efecto buscado es distraer la atención del cliente a fin de que no se pregunte a sí mismo si tiene o no ese poder de resistencia. Cuando los clientes se detienen a encontrar el término adecuado, solicitado por la segunda pregunta, inconscientemente ellos están poniéndose de acuerdo con la idea de que sí tienen ese poder de resistencia, tal como lo propone la primera pregunta.

Ahora bien, ¿no le parece esto un subterfugio o engaño, lograr hábilmente que alguien llegue a estar de acuerdo con una idea sin haberla debatido?

Yo respondo que eso depende enteramente de la motivación del consejero. La palabra “manipular” ha llegado a tener una connotación negativa, implica el uso de tácticas engañosas para beneficiarnos a nosotros mismos a costa de otra persona. Como consejero, procuro darle al cliente la retroalimentación que creo que merece y que fortalecerá su sentido de dignidad y confianza. Naturalmente ellos se sentirán en una situación embarazosa. Parte de mi trabajo es ahorrarles la vergüenza. Rápidamente lo distraigo del cumplido al preguntarle, “¿Le parece que ‘poder de resistencia’ es el término correcto?” Mediante la aplicación de una

habilidad de relaciones humanas, les evito el dilema de o bien luchar contra mi cumplido o bien aceptarlo abiertamente.

Por tanto creo que “influencia” es una palabra preferible a “manipulación”. Y una palabra aún mejor es “delicadeza”. Manipulación es sacar ventaja de las debilidades del otro para mi propio beneficio. Influencia es sacar ventaja de las fortalezas de la persona para beneficio de ella.

Poner en práctica habilidades que van a darme cierto resultado, es lo que se llama “disciplina”. Lo opuesto es el desorden, la confusión y la incertidumbre. Se trata del ejercicio del poder, del amor y de una mente sana.

Usted puede argumentar que todo esto suena tan mecánico. A lo que yo respondo, “¿En lugar de qué?” Y usted agrega, “Lo espontáneo, cálido y amigable.” Y yo le replico, “Ah, sí, ahí hay un peligro. Toma dedicación el convertirse en un artesano amigable. Por favor, procure ser uno que continuamente está refinando su arte en influenciar a otros en procura de sus ‘más caros anhelos’ del corazón.”

Apéndice E: Distracciones

(Noviembre 20, 2001)

Fácilmente usted puede distraerse de su propósito principal durante la consejería. En este capítulo se describen algunas de las distracciones más comunes y qué hacer para escapar de las mismas y volver al propósito inicial de guiar al cliente a entusiasmarse en una visión de una vida mejor.

Quejarse. Algunos clientes hablan sin parar sobre el maltrato que otros les inflingieron. No ven que la oportunidad de cambiar reside en ellos mismos, sino que consideran que aquella descansa en otras personas, más poderosas que los clientes. Yo nunca les digo esto a personas quejasas puesto que de lo contrario ellos se sentirán regañados. Es muy poco probable que ellos digan, "O, ya veo que mi queja es auto rebatible. En verdad deseo cambiar eso. Gracias por hacérmelo ver. ¿Cómo podré pagarle favor tan grande?"

Usted debe crear un espacio para entrar en la conversación y redirigirla hacia la búsqueda de la visión. Solidarícese rápidamente con lo que el quejoso le cuenta y de inmediato pida una diferencia positiva: "¿En verdad? ¡Qué terrible! Ahora bien, según usted, ¿qué habría sido un trato más justo? En lugar de todo eso, ¿cómo debieron haber sido las cosas?"

Cuando no responden a sus preguntas. Solía señalarle a los clientes, "¿Se da usted cuenta de que no ha respondido a mi pregunta?" Hoy considero que este tipo de confrontaciones no son nada amistosas. Ahora mas bien escucho lo que me dicen y cómo me lo dicen a fin de encontrar cualidades que puedo resaltar. (Vea el ejemplo de las personas que nunca paran de hablar, presentado en el Apéndice D, Halagos e identidad)

Miembros de la familia que pelean delante suyo. Esta distracción se da cuando usted se reúne con más de una persona a la vez y entre ellos se interrumpen, cambian de tema rápidamente y se exaltan y emocionan. (En el capítulo 4 encuentra usted ejemplos sobre cómo manejar este tipo de distracciones.)

Contenido dramático del problema. Esto lo puede distraer del procedimiento de los cinco pasos. Por ejemplo, una mujer relata cómo fue violada mientras la apuntaban con un arma. En donde el violador amenazó con matarla si no lo satisfacía en ese momento. Y lentamente aproximó el cañón de la pistola a la cabeza de la mujer. Luego rastrilló el arma. Ella oyó el "clic".

Todos estos detalles aceleran sus emociones. Usted desea encontrar al violador y darle una paliza. Al enfocar en esto su atención usted se distrae de donde debe tener la mira puesta, en la búsqueda de una vida mejor para esta mujer: "¿Y cómo desea su corazón que sea su vida hoy?"

Cuando le hacen halagos personales. Pueden ser piropos o críticas. Cualquiera que sea el caso, están fuera de lugar. Usted debe darse cuenta

inmediatamente y regresar la conversación al objetivo -- una visión y una pasión por una vida mejor.

El criticismo puede ir desde un tenue, “Usted no entiende”, hasta comentarios potencialmente paralizantes acerca de lo que usted está haciendo, como, “Usted insiste en hacerme preguntas en lugar de darme respuestas. No vine hasta aquí a recibir más preguntas. Ya tengo suficientes. Necesito respuestas. Estoy desesperada. ¿Qué voy a hacer? Usted no me está ayudando. Usted insiste en preguntarme ‘qué será diferente’ y yo ya le he dicho que no lo sé. ¿Qué tal que su esposo la abandonara? ¿Alguna vez ha estado usted deprimida? ¿Sabe usted lo que es perder un hijo? Seguro que usted alguna vez tuvo cáncer al seno, pero, ¿estaban tomados ambos senos?”

Todas estas son preguntas que no deben responderse. Que mas bien ellas lo alerten a regresar al Paso #1, fortalecer más la relación. Conduélase: “Eso suena como algo muy difícil. ¿Cuál fue la parte más dolorosa para usted?”

Ahora consideremos lo opuesto al criticismo. Los clientes podrían decirle, “Usted es el mejor consejero que he tenido. Sólo usted me entiende realmente. Usted es mi última esperanza y sé que puedo confiar en que no me fallará. Usted es tan bueno, tan amable, tan gentil, tan inteligente.” Una respuesta sabia a todo este flirteo es una que en lugar de enfocarse en usted se enfoca en el cliente, “Por lo visto, usted se siente particularmente esperanzado. ¿Cuándo sabrá que sus esperanzas se empiezan a volver realidad? ¿Qué será diferente entonces?” Usted reconoce los aparentes sentimientos de la persona, e inmediatamente pasa a una pregunta de visión.

Seducción Sexual. Este es otro tipo de distracción similar al piropeo. Puede presentarse disfrazada bajo formas sutiles y no verbales, como ropa muy ceñida al cuerpo o faldas muy cortas. O el cliente puede describir problemas sexuales en una forma tal que sean demasiado explícitas. Todo esto cae en lo que se llaman situaciones que rebasan los límites, como las descritas en el libro de los Doctores Cloud y Townsend, “Límites”.

He aquí una manera de establecer un límite con un cliente que está dándole demasiados detalles explícitos: “Un momento. Espere un momento. Antes de continuar dándome detalles, le hago la siguiente pregunta: ¿Cuál sería a su juicio la menor señal de que este problema en su vida empieza a disiparse? Es decir, que empieza a debilitarse la fortaleza que esto ha mantenido sobre usted.”

Cuando se rehúsan a seguir hablando sobre un tema. Una cliente está a punto de responder una pregunta acerca de su objeción a emprender acciones creativas para solucionar su problema. Ella responde: “Es que temo que...O, yo ya no deseo hablar más sobre esto. ¿No le parece ridículo de mi parte?”

Esta distracción tiende a confundir y es propia en los clientes más difíciles a quienes por lo general se les diagnostica “desórdenes de personalidad extremos”.

Utilice enunciados como el anterior combinándolo con un reconocimiento de la angustia del cliente, y luego vuelva la mira a la visión y a la motivación.

Este enunciado complejo del cliente pone ante usted tres atracciones jugosas: (1) la oración incompleta; (2) su resistencia a terminarla; (3) su auto criticismo respecto de no querer terminarla. De cualquier modo, estas atracciones lo distraen del objetivo que es despertar en esta mujer un deseo intenso por tomar acciones a favor de su propio bien. En este caso, enfóquese con ella más en la motivación que en la visión. Ella está tan sumergida en desesperanza que ella no cree que alguna visión positiva pueda surgir en medio de todo esto.

Por lo tanto, respóndale algo como: “Bueno, yo usaría otra palabra. Yo diría que esto es ‘intrigante’, porque en realidad aquí hay algo que usted ha deseado resolver, y que en parte ya lo ha alcanzado, pero que de alguna manera aún no lo termina de completar. *[Note que “aún” es una de las mejores palabras que usted puede utilizar porque implica que el éxito está al alcance de la mano.]* Si usted sí lo completa, ¿cuál creería usted que fue ese fuego en su interior que la llevó a lograrlo?”

Al reencuadrarlo como “un fuego interior”, yo estoy reorientando a esta mujer de una visión de sí misma como impotente ante un mundo demasiado grande como para que ella pueda influenciarlo. Tal como ella lo ve, todo el poder que puede ayudarla reside en las demás personas. Ahora voy a sazonar mis palabras con referencia a algún tipo de poder que reside muy dentro de ella.

Al crear este ejemplo, deseo fervorosamente palabras como “fuego” que me ayuden a motivar la pasión dentro de esta mujer tan pasiva. En mi computador encontré palabras que puedo intercambiar con “fuego” y que puedo utilizarlas cada vez que le pregunte acerca de su interés y motivación:

adrenalina, ardor, audacia, coraje, explosión, carga, anhelo, determinación, devoción, emoción dominante, impulso, dinamita, dínamo, deseo ardiente, electricidad, energía, motor, entusiasmo, erupción, emoción, explosión, fervor, firmeza, llama, vigor, fortaleza, generador, salud, hambre, ímpetu, inspiración, intensidad, irresistible urgencia, jazz, avión, vida, misión, músculo, obsesión, pasión, poder, empuje, resolución, espíritu, fuerza, tensión, conmoción, brío, vigor, vitalidad, suspiro, celo

Cuando inmediatamente después de dar un enunciado de la visión, ésta se la descarta. A la pregunta del milagro, un hombre responde refiriéndose a su matrimonio en problemas, “Mi esposa y yo podríamos volver a divertirnos como solíamos...pero yo me sentiría atrapado.”

Resista a la tentación de preguntarle por qué se sentiría atrapado. El no lo sabe y aún si lo supiera, no lo va a librar a usted de tener que seguir hablando sobre el problema. En lugar de ello, formule una pregunta de

visión que busque excepciones: "Si usted puede divertirse con su esposa sin sentirse atrapado, ¿sería esta la primera vez?"

Un lado elegante de la pregunta es que se enfoca en si ésta sería la primera vez o no. Abre la posibilidad tanto a la diversión como a la libertad, cual una certeza dada por hecho. Esta es una manera de sembrar una sugerencia sin dar cabida a las objeciones del cliente de que aquello no es posible. Y además el hombre debe dedicar algo de tiempo para considerar el tema seriamente. El debe imaginarse cómo sería aquello. El debe renovar sus recuerdos pasados desde un punto de vista nuevo y ventajoso. El desea ser cortés y responder a su pregunta, lo cual es una presión social que por lo general todos tenemos.

Succión. Yo utilizo esta palabra para describir la intensidad con la que nos distrae una distracción. Hay formas de usarla a nuestro favor a fin de distraer a los clientes de otras distracciones. He aquí algunas que puede intentar:

Pídales que recuerden algo lo más preciso posible.
Despierte en ellos el deseo de conocer un secreto.
Solicite la ayuda de ellos para resolver un acertijo.
Provoque en ellos el deseo de corregir una historia incorrecta.
Motívelos a enseñarle algo a un personaje inteligente, a toda una autoridad en la materia.

En cierta ocasión apliqué este principio con un niño de tres años. Le pedí que cantara una canción que él recién había aprendido en el jardín de infantes. A propósito, yo empecé a cantar la canción de forma incorrecta y entrecortado por las dudas. El inmediatamente me interrumpió y la cantó perfectamente y con entusiasmo.

Apéndice F: La gente tiene temor

(Febrero 27, 2002)

- “Si hablo en público, la gente se reirá de mí.”
- “Si busco protección la próxima vez que mi esposo me golpee, él se enojará aún más conmigo.”
- “Si empiezo mi propio negocio, es posible que fracase.”
- “Si dejo de recordarles a mis hijos que hagan sus tareas de la escuela, ellos obtendrán bajas calificaciones.”
- “Si me rehúso a mentirle a las autoridades del gobierno, perderé mi empleo.”
- “Si voy al doctor, es probable que yo descubra que tengo cáncer.”
- “Si llega una tormenta, es probable que destruya mi casa.”
- “Si me acuesto sola y con la luz apagada, vendrá un monstruo y me comerá.”

Todos estos ejemplos responden a la fórmula “si...entonces...”, acerca de los temores que por lo general tienen las personas y que les impiden tomar acciones apropiadas acorde a sus situaciones. La fórmula general es: “Si tomo una iniciativa valiente frente a esta situación, entonces es probable que sufra.”

A continuación, algunas preguntas socráticas útiles para enfrentar esos temores:

- Suponga que eso realmente suceda, ¿cuál sería la peor parte de eso para usted?
- ¿Qué sucedería después? ¿Y después? ¿Y después? ¿Y después?
- ¿Qué significaría eso?
- ¿Qué diría eso de usted como persona?
- Viendo el otro lado de la moneda, ¿qué sucederá si usted no toma esta nueva acción?
- ¿Qué sería peor para usted? ¿Está usted seguro? ¿Está usted totalmente seguro?

Los temores son cual visiones invertidas.

Ante visiones positivas, yo procuro aumentar más su intensidad con preguntas como, “Si ese hecho positivo se da, ¿cuál sería la mejor parte de eso para usted?”

Ante temores negativos, procuro disminuir su intensidad con preguntas como, “Si ese hecho terrible se da, ¿cuál sería la peor parte de eso para usted?”

En cada caso, estas preguntas invitan a los clientes a ir más allá del límite más lejano al cual ha llegado su pensamiento. Cuando ellos consideran cuál sería la peor parte de alguna experiencia que temen, esta se vuelve menos aterrador. El solo hecho de tener que responder a la pregunta, los lleva a detenerse y a visualizarse a sí mismos como atravesando esa experiencia y

viviendo con el resultado. Esta posibilidad, aunque desagradable, empieza a volverse algo pensable antes que algo impensable.

Toda conversación no-crítica sobre temores es un proceso para desensibilizarlos.

Algunas opciones terapéuticas:

Cliente (CL): Yo nunca podría hablarle a un grupo de personas.

Consejero (CO): ¿Qué sucedería si lo hiciera?

CL: Yo podría decir algo equivocado y la gente pensaría mal de mí.

CO: Específicamente, ¿qué dirían ellos? ¿Qué podrían hacer ellos? ¿Cuál sería la peor parte de eso para usted?

CO: ¿Alguna vez ha estado del otro lado de una situación como esa, cuando alguien que le hablaba a usted cometió un error muy obvio?

- ¿Pensó usted mal de esa persona?
- ¿Cómo se sintió respecto de esa persona?
- ¿Cómo explica usted la gran diferencia entre como usted se siente ante otra persona que comete un error, y como otros se sentirían si usted cometiese el error?
- En una escala de cero a cien, ¿cuánto considera usted que otras personas reaccionan ante sus errores de la misma forma como usted reacciona ante los de ellos?
- (Ante cualquier respuesta por encima de cero, pregunte:) ¿En qué está pensando usted que la llevó a ponerse por encima de cero?
- Describamos cómo sería 100 en esta escala de la que hemos hablado. Si usted estuviera viviendo al nivel de 100, ¿qué diferencia haría eso en su vida diaria?

CO: Nombre a dos personas que probablemente pensarían mal de usted. ¿Qué estará sucediendo dentro de ellos que les impide aceptar los errores que usted comete y ser un amigo que lo anime a usted?

CO: (Role play invertido o de reversa, utilice dos sillas. Que el cliente asuma el rol del crítico al cual él le teme. El consejero asume el rol del cliente quien acaba de cometer un error y está siendo criticado. El consejero debe hacerlo lo mejor posible para lograr hacerse amigo del crítico en una manera social.)

CO: (Practique diciendo deliberadamente algunas cosas erradas. Escriba un libreto. Luego intercambien el rol con el cliente, en donde el otro responde tal como lo haría el amigo crítico.) Libreto:

Amigo: Me agrada conversar contigo.

Error #1: Tu nariz es demasiado grande.

Error #2: Mi nariz es demasiado grande.

Error #3: En realidad, hablar contigo me resulta muy incómodo.

Error #4: Reprobé tercer grado en la escuela primaria.

Error #5: No recuerdo tu nombre.

Error #6: Abraham Lincoln leyó el discurso de Gettysburg ayer en la sala de mi casa.

CO: Imagine que sus oyentes responden negativamente a un error que usted comete delante de ellos, ¿cómo preferiría pensar de ellos y de usted mismo en esa situación? ¿Qué clase de persona le gustaría ser, una de la cual usted no tendría nada de qué arrepentirse?

Temores realistas.

Los ejemplos anteriores caen en la categoría de timidez. Es muy probable que los resultados temidos no se den, o no serán más que un ligero inconveniente en caso de darse. Pero considere el caso de clientes que lleguen preocupados por temores realistas como, el tener un esposo en cuidados intensivos en el hospital luego de haber sufrido un infarto cardiaco. La esposa se dirige a usted aterrorizada ante la posibilidad de que su esposo muera. ¿Qué le diría usted?

Usted lo trata como un duelo (vea Apendice G). No hay iniciativa valiente que pueda tomar esta esposa que la ayude a romper con su temor, o que prevenga la muerte de su esposo de ser una pérdida agonizante para ella. Usted siga el pensamiento sabio de la Oración por Serenidad: "Dios concédeme la serenidad para aceptar las cosas que no puedo cambiar, valor para cambiar las cosas que puedo y sabiduría para reconocer la diferencia".

A las personas tímidas usted procura levantarles el valor. A las personas en luto, usted las ayuda a aceptar la pérdida y su condición de indefensos.

Apéndice G: Consejo, instrucciones y tarea

(Abril 15, 2001)

Muerte. Si una esposa ha perdido recientemente al esposo por causa de muerte, es probable que ella no busque a un consejero para hablar al respecto. Ella acudirá a miembros de la familia o a amigos.

Ella buscará a un consejero cuando su problema no sea sólo la pérdida, sino cuando además se presente alguna complicación engorrosa relacionada con esa muerte. Por ejemplo, ella podrá estar diciéndose a sí misma, aún meses después de la muerte del esposo, "Ya deberías haberlo superado".

He aquí algunas preguntas que ayudarán a la viuda para que ella avance en su repetido proceso de luto:

- ¿Qué clase de hombre era su esposo?
- ¿Qué me habría agradado de él?
- ¿Cómo se conocieron ustedes dos?
- ¿Qué es lo que más extraña de él?
- Su muerte, ¿fue repentina o gradual? ¿Tuvo la oportunidad de despedirse de él? ¿Cuándo fue la última vez que ustedes dos hablaron? Suponga que en aquella ocasión ambos sabían que esa iba a ser vuestra última conversación, ¿qué le habría gustado decirle? ¿Qué le habría dicho él a usted? Y ahora, ¿podría usted agregar una palabra final, "Adiós"?

Esta última secuencia es un psicodrama informal en el que se crea un encuentro imaginario entre la esposa y su esposo antes de morir. Reproduce la despedida de manera satisfactoria, lo cual ayuda a la hoy viuda a cerrar con esa pérdida del pasado.

Este mismo juego de preguntas puede utilizarse para pérdidas que no sean necesariamente la muerte de un ser querido. En el caso de mujeres que abortaron, las ayuda a despedirse del bebé que no llegó a nacer.

Otras pérdidas. Podemos llorar la pérdida de una persona, de posesiones, posiciones, posibilidades o de lugares dejados atrás. Por ejemplo, llega hasta usted un hombre molesto porque lo han reemplazado en su puesto de líder de una organización de voluntarios. Sus sentimientos son una mezcla de pesar, enojo, soledad, impotencia y depresión. Sabiamente usted aborda el luto con palabras como:

- Por lo tanto esto le ha traído un gran cambio a como antes eran las cosas. Y a usted le gustaba como las cosas se venían dando hasta antes de que esto sucediera.
- ¿Cómo le está afectando todo esto?
- ¿Por qué ha sucedido todo esto en este preciso momento?

- ¿Qué cree que esto significa?
- ¿Qué más podría significar?
- ¿Cuál podría ser la peor consecuencia de este cambio?
- ¿Cómo le gustaría que fuesen las cosas?
- ¿Tiene usted claro cómo preferirían los demás que fuesen las cosas?
¿Cuáles cree usted que ellos dirían que son sus expectativas?
- Si usted decidiese hablar con uno de ellos, ¿qué es lo que debe tener presente que usted debe hacer para impedir que las cosas empeoren?
- ¿Cuán interesado está usted en seguir en esa organización, aún sin ocupar el puesto que tanto adoró?
- Si este trabajo de líder no estuviese absorbiendo su tiempo, ¿qué otras actividades pensó alguna vez que le gustaría hacer?
- ¿Cuánto ha avanzado en decirle “Adiós” emocionalmente a este compromiso que usted tuvo por tanto tiempo?

Esta serie de preguntas ayuda al cliente a barajar algunos de sus pensamientos conflictivos acerca del significado de la pérdida. Él se pregunta si acaso él tiene alguna falla, o si las otras personas son malas, o si acaso él debiera apoyar el cambio u oponerse. Sin tener que presionarlo a superar rápidamente esta pérdida, usted muy amablemente le plantea la pregunta respecto de qué otras cosas hacen que su vida tenga significado, a más de esta pieza en particular de su vida que él acaba de perder.

Ofreciendo el pesar como un diagnóstico. A veces los clientes no se dan cuenta de los efectos que aún están sintiendo por causa de alguna pérdida sufrida. Ellos llegan a la consejería con quejas tales como, “Yo simplemente ya no soy el mismo de antes.” Supongamos que usted acaba de terminar exitosamente su primera sesión, habiendo aplicado los cinco pasos para despertar alguna visión de futuro en este cliente. Usted también desea ofrecerle algún tipo de cierre con respecto al pasado. Por ello, en sus observaciones de cierre, justo antes de establecer la próxima cita, usted reflexiona algo así como:

- *[Esto calzaría con una mujer que recientemente dio a luz y a quien alguien la diagnosticaría con una “depresión post parto.”]* Sabe, creo que en parte lo que a usted le está sucediendo, es que usted está expresando su pesar. Usted tuvo un embarazo difícil. Su bebé acaba de superar esas primeras semanas de alto riesgo. Usted ya puede relajarse y asumir una postura de haberlo alcanzado, basado en lo que usted ha hecho. Piense en ello. Usted se dedicó totalmente a llevar ese bebé en su vientre. Eso fue un compromiso, un propósito que ardía dentro de usted, una meta en su vida. Ahora que ha cumplido con su misión, usted siente que la ha perdido. Es normal que usted sienta esa pérdida, junto con el alivio y la satisfacción que experimenta. ¿Tiene sentido lo que le estoy diciendo?
- Creo que usted está en shock. ¿Quién no estaría en su misma situación? Lo que le ha acontecido ha sido cual un terremoto en su vida. En parte usted

está paralizada. En parte, usted no puede creer lo que ha sucedido. Emocionalmente hablando, usted se ha quedado sin aliento. Y aún no recupera su equilibrio, ¿no es verdad? *[Con simplemente sugerirle al cliente que le va a tomar algún tiempo recuperarse de lo que le ha sucedido, se lo ayuda a que deje todo esto tras de sí más rápidamente.]*

- Lo que me asombra en todo esto es que usted no esté peor de lo que está. Lo que quiero decir es que, con todo lo que le ha acontecido, ¿cómo pudo siquiera levantarse de la cama esta mañana? ¿Cómo es que no está del todo derrotada? ¿De dónde le viene esa increíble elasticidad? ¿Cómo explica el hecho de que le está yendo tan bien? *[Estas preguntas ayudan a lidiar con la pérdida. Son una forma maravillosa de halagar. Los lleva a los clientes a pensar qué es lo que más valoran en ellos mismos, bien sea que ellos estén de acuerdo con su argumento o que no lo estén, “No, yo debería estar mucho mejor”, en cuyo caso usted plantea la pregunta de visión, “Oh, ¿cómo por ejemplo?”]*
- Se me ocurre que quizás usted no esté muy lejos de poder perdonarse a sí mismo, a Dios, a la vida, al destino y a otras personas, por todo lo que le tocó vivir. Perdonar es muy parecido al pesar. En ambos casos usted repasa algo doloroso que le ha acontecido, luego lo acepta como parte de su experiencia única y continúa con su vida. Parece que eso es precisamente lo que usted está haciendo. ¿Coincide usted conmigo?
- De hecho, al pensar al respecto, no me sorprende que usted esté deprimido luego de haber alcanzado el éxito por el cual luchó tan fuerte y por tanto tiempo. Ahora que usted ha alcanzado su objetivo, usted ha perdido algo que le era muy querido. ¿Entiende lo que quiero decir? ¿Qué cree usted que quiero decirle? Exactamente, usted ha perdido el papel de “competidor esforzado”, aquel que ha dedicado lo que fuese necesario para alcanzar su meta. ¿Todo ese empeño acaso no sacó a relucir lo mejor de usted? ¿No fueron esos acaso de los mejores días en su vida? E
- s algo similar a cuando uno se gradúa de la secundaria. A la ceremonia de graduación se la conoce también como “iniciación” pues es el comienzo de una nueva etapa en nuestra vida, que uno ha alcanzado gracias a los esfuerzos dedicados a los estudios. Pero toda graduación también marca el fin de la etapa escolar. Y recordarla siempre nos va a traer algo de nostalgia. ¿Todo esto que le he dicho calza con usted? ¿Está experimentando algo de nostalgia añorando aquellos días en que estaba en competencia? *[Incluso eventos felices como el ser ascendido en el trabajo, llaman tanto a momentos de pesar como de celebración. Pues ellos representan la pérdida de un ambiente que nos era familiar antes de ser ascendidos. Estas experiencias demandan de nosotros el despedirnos de un viejo amigo, es decir, de nuestra posición anterior en la vida.]*

Apéndice K: Consejo, instrucciones y tarea

(Noviembre 20, 2001)

Un hombre que se consideraba cristiano vino a mí, preocupado acerca de si al morir iría o no al cielo. El estaba muy familiarizado con las enseñanzas de la Biblia, pero éstas no lo consolaban. El decía, “yo conozco la cita de Juan 3:16 al revés y al derecho: ‘Porque de tal manera amó Dios al mundo que dio a su hijo unigénito (Jesucristo), para que todo aquel que en él crea no se pierda mas tenga vida eterna.’ Pero yo no puedo decir si realmente creo o no en Cristo. A veces creo y a veces no.”

Dado que su dilema era una ambivalencia, yo sabía que podíamos caer en un debate infructuoso si trataba de reafirmarlo en su creencia. Esta vez decidí no usar la técnica de la paradoja, la que aplico en casos de ambivalencia. Como en este caso el tema requería reverencia, yo no quise empañarlo con el sabor a mofa que acompaña a las paradojas. En lugar de ello preferí darle cierta instrucción, y suavizar cualquier tono autoritativo en mí que pudiera llevarlo a pensar que yo estaba minimizando las dificultades del tema.

Le dije, “Una vez escuché a alguien hablar acerca de dos tipos de creencias. La una es de tipo intelectual: Yo creo que Jorge Washington fue el primer presidente de los Estados Unidos de América. La otra conlleva un acto de confianza en medio de una situación de riesgo. Por ejemplo, yo puedo decir que usted cree que esa silla en la que está sentado podrá soportar su peso. Yo puedo decir que usted está confiando su peso a la silla. Pero hay la posibilidad de que usted no esté en lo correcto. La silla puede colapsar por causa de su peso, pero usted está dispuesto a apostar y a asumir el riesgo. Creer en Jesús sería como este tipo de confianza, en donde usted le dice, de una o de otra manera, ‘OK, ahora yo apuesto oficialmente todo mi destino eterno contra Tu promesa de darme la bienvenida al cielo el día que yo muera. No voy a buscar ningún otro tipo de arreglo. Si Tú no existes o no eres confiable, estoy dispuesto a sufrir cualquier pérdida como consecuencia de ello.’ ¿Calza esto más o menos con cosas que usted ha escuchado con anterioridad?

Esa última oración hace la gran diferencia en cuanto a la efectividad de mi respuesta. Sin ella, el cliente se vería ante la disyuntiva de tener que estar de acuerdo o no con mi propuesta en este preciso momento. Mi pregunta final actúa como un colchón y lo deja en la libertad de responderme en términos de las cosas que él ha aprendido con anterioridad, no en términos de lo que él cree. Encuentro que los clientes resuelven la mayoría de sus ambivalencias después de las conversaciones de consejería, y no tanto en el transcurso de las mismas. Las sesiones son cual comidas que las personas digieren lentamente después de un buen rato.