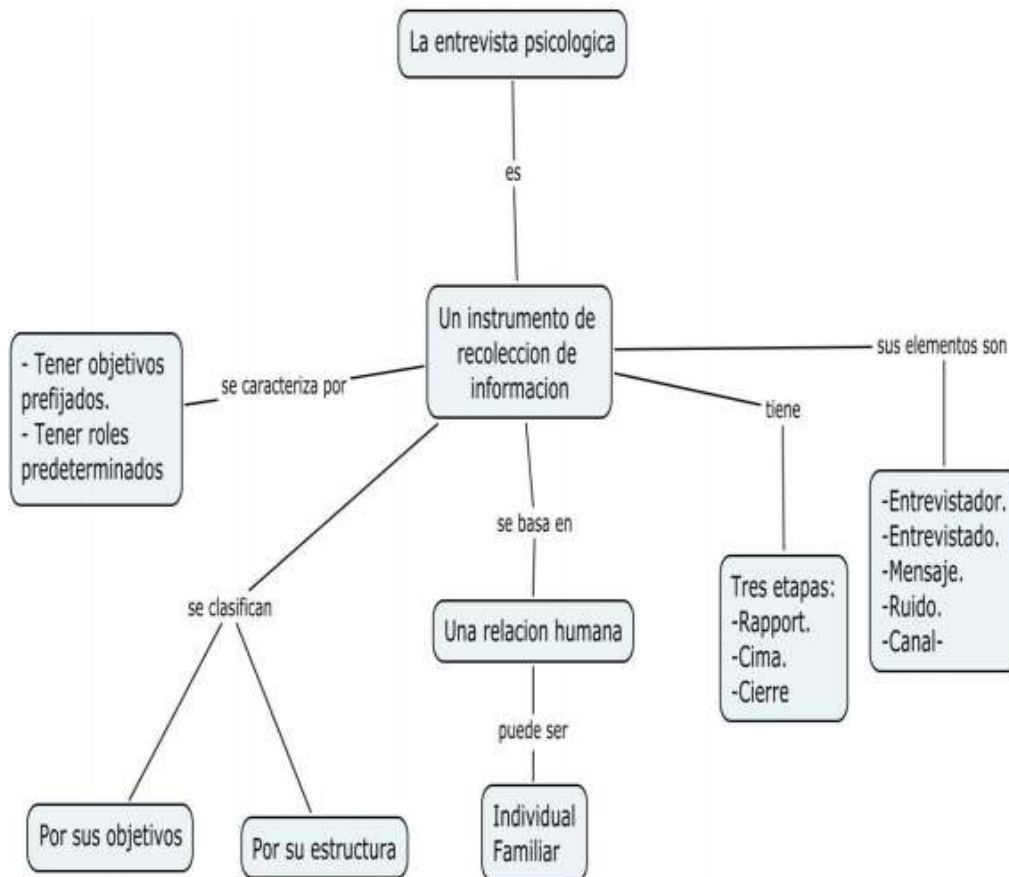


Técnicas estratégicas de la entrevista

Maestra: Lic. Liliana Callejas Lugo

Nombre del alumno

Carrera



ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA ENTREVISTA

Al igual que la psicología, la aparición de la entrevista como tal es un fenómeno reciente. Este método surge a raíz de la combinación de los saberes de varias disciplinas: la medicina, la pedagogía, la filosofía, el periodismo y la psicología. La entrevista es el medio más comúnmente utilizado por las disciplinas humanas y de la salud para obtener información; varía mucho de disciplina en disciplina. Desde las entrevistas usadas en el periodismo hasta las que utilizan los médicos para el diagnóstico.

Dentro de la psicología, la entrevista es el instrumento por excelencia para obtener y recabar datos; se utiliza para obtener información en los procesos de selección de personal, en el diagnóstico clínico y psicopedagógico, en el asesoramiento vocacional, en la investigación psicológica y sociológica y en la valoración del aprendizaje.

Saber interrogar, escuchar, encontrar la lógica en las respuestas del otro y hallar la lógica en las preguntas que se harán son aspectos clave para cualquier tipo de entrevista, ya sea para entrevistar un campesino, un vendedor, un niño, un paciente hospitalizado o un profesionalista.

En todas y cada una de estas entrevistas el objetivo de los procedimientos es el mismo: obtener información confiable, válida y pertinente para orientar la toma de decisiones

Entrevista es la acción de reunirse, verse mutuamente. Implica la comparecencia de dos o más personas en un lugar determinado para tratar algo de interés: un encuentro cara a cara en el que se generan preguntas y respuestas sobre algún punto en común. Dialogar para saber o profundizar es la esencia de la entrevista; en este último sentido toda entrevista tiene un común denominador: gestionar información, investigar”.

Sin embargo, la entrevista no sólo es un instrumento de recolección de información, en la psicología es básicamente una relación humana interpersonal, conformada por elementos subjetivos y objetivos. Esta relación humana permite la creación de vínculos significativos entre el entrevistador y el entrevistado. Estos vínculos permiten un proceso de comprensión humana que facilitan al entrevistador para entender cabalmente las necesidades, motivos, procesos cognitivos y afectivos en general.

El origen de la entrevista como instrumento de investigación se remonta a la antigua Grecia, cuando el filósofo Sócrates desarrolló un método de enseñanza conocido como mayéutica. Este método de enseñanza, conocido hoy en día como socrático, es parte fundamental de los estudios de pedagogía y ciencias de la educación en todo el mundo. Otra referencia del origen de la entrevista se encuentra en el ámbito médico, con la figura de Hipócrates, quien la utilizó para establecer el diagnóstico clínico.

Es importante señalar que la entrevista está muy ligada con la aparición de la palabra dentro de una interacción humana, y aún cuando la palabra ha acompañado al hombre a lo largo de varios milenios, el lenguaje como instrumento de conocimiento para saber acerca de sí mismo, es de uso muy reciente.

Originalmente, la entrevista –como medio de recolección de información– fue usada por los periodistas, que desarrollaron el método de preguntas y respuestas con la intención de trazar una historia de vida de los entrevistados. A mediados del siglo XIX y con el avance de la psicología como ciencia, ésta fue desarrollando métodos que la caracterizarían como tal.

Con el trabajo del médico vienés Sigmund Freud surgió la entrevista psicológica en el entorno del método psicoanalítico, cuya intención era evidenciar y tratar algunas personas con afecciones que no parecían tener un origen físico.

En 1893 Freud publicó su trabajo Sobre el mecanismo psíquico de los fenómenos histéricos; y usaría un método verbal para acceder al origen de ciertos síntomas, preguntando y conversando sobre aspectos de la vida sentimental del entrevistado, a la vez que estimulaba su expresión verbal y a veces corporal. Este hecho dio el nacimiento del psicoanálisis.

A finales del siglo XIX el psicoanálisis hace dos aportaciones fundamentales a la entrevista psicológica. Primero incluye la comunicación entre el médico y el paciente como una forma privilegiada para el conocimiento, el diagnóstico y el tratamiento de ciertos problemas que no podían ser atendidos efectivamente con las técnicas médicas de la época. Este procedimiento será la base para la entrevista psicológica moderna. Segundo, sustenta la práctica psicológica por medio de entrevistas psicoanalíticas cuyos resultados las mantienen vigentes.

Con el avance del siglo XX surgieron contextos donde era necesario encontrar instrumentos más rápidos para evaluar la personalidad de los sujetos y con ello surgieron los cuestionarios, las entrevistas semiestructuradas, las entrevistas para niños, para adultos y los test psicológicos.

En los años 50 del siglo XX surgió un movimiento para estudiar la entrevista como tal. Autores como Nahoum y José Bleger hacen aportaciones y publican textos que son la base del conocimiento técnico y teórico de la entrevista psicológica.

Hoy en día la entrevista y las pruebas psicológicas funcionan como los elementos básicos para el diagnóstico e intervención psicológica y psicopedagógico. Sin embargo, un profesional bien entrenado en la entrevista puede acceder a la información aun sin la existencia de las pruebas.

TIPOS DE ENTREVISTA

Existen muchas formas de clasificar las entrevistas, dependiendo de la disciplina científica que las usa, del modelo teórico que inspira a los autores y del particular modo en que se aplica. En este texto usaremos la clasificación sugerida por Acevedo (2009), que separa las entrevistas psicológicas mediante dos tipos de criterios: la forma de conducción o estructura, y el propósito u objetivo que persiguen.

Tipo de entrevista por objetivos

De acuerdo a los objetivos la entrevista psicológica se divide en cinco grandes campos, que se describen a continuación:

- Entrevista de investigación. Su objetivo es recolectar información pertinente para responder una pregunta de investigación, ya sea en investigación cuantitativa o cualitativa; se conduce en función del paradigma de investigación usado.
- b. Entrevista psicopedagógica o psicoeducativa. Su función es determinar las posibles interferencias en el proceso de enseñanza aprendizaje, además de localizar sus causas e influir en su solución.
- c. Entrevista de orientación vocacional. Se realizan con el fin de asesorar a un sujeto en la elección de un empleo, escuela o carrera en función de sus características personales: aptitudes, intereses, tipos de inteligencia, estilo de aprendizaje.
- d. Entrevista clínica. Su objetivo es conocer el funcionamiento de la personalidad de un sujeto: sus motivaciones, frustraciones y dinámica de personalidad. Puede ser diagnóstica, terapéutica y de asesoría.
- e. Entrevista laboral. Se aplica para conocer las características de un candidato a un puesto laboral para elegir al más idóneo. Puede ser de selección, ajuste o salida.

Tipo de entrevista por estructura

Esta clasificación se refiere a la forma como se conduce la entrevista y cómo se estructuran las interrogantes que el entrevistado debe contestar. En función de este criterio encontramos cuatro acepciones:

a) Entrevista estructurada o cerrada.

En este tipo de entrevista, el entrevistador se presenta a la entrevista con un cuestionario bien estructurado, que el entrevistado debe responder; el entrevistador se ciñe fielmente al cuestionario y no pregunta nada fuera de él.

Conjunto de procedimientos en el que el entrevistador utiliza preguntas dirigidas a un abordaje detallado, ajustado a ciertos objetivos preestablecidos que desea conocer o para los cuales el entrevistado solicita asistencia. La estructura de la entrevista cerrada es rígida, se fundamenta como método en preguntas directas.

b) Entrevista semi estructurada

En esta modalidad, si bien el entrevistador lleva un guion de preguntas básicas, tiene la libertad de cuestionar al entrevistado sobre aquellos temas que le interesen, o bien omitir algunos temas de acuerdo a su criterio.

El objetivo de la entrevista semi dirigida consiste en invitar al entrevistado a tratar aspectos que no han quedado claros para el entrevistador y llenar lagunas de información. En general esta modalidad se aplica durante las entrevistas posteriores a la entrevista inicial, pues tiene como objetivo recabar datos más precisos que den claridad a la información ya obtenida; también puede utilizarse de manera intermitente, tanto en las modalidades de entrevista cerrada como en algunos momentos de la entrevista abierta.

c) Entrevista abierta o no estructurada

En este caso el entrevistador tiene la flexibilidad para adaptar la entrevista a las características psicológicas del entrevistado, avanzando o retrocediendo en función de su propósito. Se le llama abierta por esta característica de no seguir un guion.

El entrevistador no propone temas ni hace sugerencias; mediante el uso de este tipo de estrategia el entrevistado puede sentirse con la libertad de tratar, desde su propio punto de vista, los temas que le sean más relevantes.

Es importante recalcar que en la entrevista abierta puede haber improvisación o intuición que dirige al entrevistador a la comprensión y análisis del conflicto y su relación con la estructura mental

d) Entrevista tipo panel

En ella un entrevistador hace una serie de preguntas iguales a un grupo de entrevistados para conocer sus distintas opiniones. Del mismo modo el formato puede variarse cuando un grupo de entrevistadores entrevistan a una sola persona.

ETAPAS DE LA ENTREVISTA

Como todo instrumento metodológico, la entrevista tiene pasos, etapas o fases que deben seguirse para alcanzar el éxito en el cometido que se ha propuesto; en este caso seguimos la visión de Colín (2009), quien divide a las entrevistas en tres etapas o fases: inicio o rapport, desarrollo y cierre.

- **Rapport. Cima. Cierre**

Iniciar la entrevista con un apretón de manos, una frase amable y una clara explicación de la finalidad perseguida con la entrevista, ayuda a reducir notablemente las tensiones provocadas por la situación de la entrevista; situación que es encarada por el entrevistado a veces con miedo, otras con embarazo, otras con esperanza, pero siempre con gran expectación y con toda la intención de dar la impresión más favorable

La primera etapa es la fase inicial, el objetivo principal es lograr que el entrevistado se sienta cómodo en presencia del entrevistador, así como dispuesto a hablar lo más posible fuera de cualquier tipo de inhibiciones. Esto se ha dado en llamar rapport o familiarización de la persona con la entrevista.

Los primeros minutos de una entrevista son decisivos para lograr el éxito, ya que depende en gran medida del rapport que establezca el entrevistador.

El rapport consiste en crear una atmósfera cálida y de aceptación, de tal forma que el entrevistado se sienta cómodo, tranquilo, comprendido y a salvo y se comunique de manera abierta sin temor a ser juzgado o criticado. El entrevistador tiene la responsabilidad de hacer que el entrevistado participe y lo vea como una persona que puede ayudarlo y que es digna de confianza. El rapport está basado en la confianza, el respeto y la aceptación mutuos.

La construcción del rapport se encuentra siempre amenazada por los elementos psicológicos del entrevistado, la inexperiencia del entrevistador o la interferencia de factores contextuales; sin embargo, es preciso enfatizar que para que la información que se va a obtenerse en la entrevista sea fructífera, la construcción del rapport es indispensable.

La segunda etapa es la fase de desarrollo o cima, y constituye el núcleo de la entrevista. Tanto Acevedo (2009), como Colín (2009), coinciden que en ella se recaba la mayor parte de la información, y se profundiza en los aspectos identificados en la fase anterior, se intercambia información, se analiza la información y se confronta, se clarifican los problemas, se toman algunas decisiones sobre posibles soluciones y líneas de acción. Esta es la etapa más larga y profunda en cada entrevista.

La tercera fase o fase final es el cierre de la entrevista. De acuerdo a Acevedo (2009) esta fase es casi tan importante como la de inicio. Su objetivo fundamental consiste en consolidar los logros alcanzados durante las etapas de cima y cierre. Inicia con la indicación del entrevistador que se acerca el final, 13 L. Aragón, Fundamentos teóricos de la evaluación psicológica, pp. 182 y 183. 18 indicación que debe ser seguida por un resumen de los contenidos tratados. Se busca ofrecer al cliente la oportunidad de aclarar algunos malentendidos y se brinda la posibilidad de comunicar cualquier información que hubiera quedado retenida por diversos motivos.

De acuerdo a Colín (2009), esta fase es muy importante, porque el sujeto puede proporcionar información relevante al final. Así mismo, dentro de esta etapa de cierre, se encuentran las prescripciones, mismas que pueden consistir, dependiendo del modelo teórico, en dejar alguna

tarea a realizar por el entrevistado en su casa, durante el tiempo que transcurre hasta la siguiente entrevista, recomendar acerca de futuros problemas, asegurar al sujeto su capacidad para manejarlos solo, en potenciar su motivación en los temas tratados sugiriendo cómo podría abordarse la sesión próxima.

ELEMENTOS DE LA ENTREVISTA

En todo tipo de entrevista, de cualquier postura teórica o estilo, existen elementos que son comunes a todas y se conocen como elementos de la entrevista; a saber:

- Entrevistador, entrevistado, mensaje, ruido, canal
La mayor cualidad que debe poseer el entrevistador es la capacidad para entender los pensamientos, sentimientos, impulsos y modos de proceder conscientes del entrevistado, tomando en cuenta sus propias vivencias, pero sin dejarse invadir por ellas; para constituirse como un elemento útil dentro del procesos psicológicos tendrá que saber manejar dos conceptos fundamentales: la empatía y la intuición.

Empatía significa compartir, sentir lo que siente el otro ser humano es un fenómeno preconsciente que puede provocarse e interrumpirse conscientemente, y puede producirse en silencio y de un modo automático, esencialmente es un tipo de identificación parcial que se ejerce con el otro y se usa con fines de entendimiento y ayuda.

La intuición se relaciona con el momento preciso en que el entrevistador deberá hacer una intervención, para que la persona siga hablando, con una “aja”, o bien hacer preguntas que se relacionan con el malestar del consultante.

El entrevistador es el elemento a cargo la entrevista, él define los roles y los tiempos, además de los temas que se han de tratar. En el caso de la entrevista psicológica se espera que sea un experto en el conocimiento de la psicología, en cualquiera de sus ramas, capaz de entender la visión particular y única con la que el entrevistado entiende el mundo. Para ello debe ser capaz de escuchar de manera empática. De acuerdo a Colín (2009) debe considerar los siguientes puntos para el desempeño de su trabajo:

- ✓ Voz serena audible y segura.
- ✓ - Posición corporal que refleje seguridad, profesionalismo y serenidad.
- ✓ - Establecer empatía con naturalidad y oportunamente.
- ✓ - Mantener contacto visual con el paciente.
- ✓ - Recabar con precisión y agilidad la historia clínica.
- ✓ Indagar que origen que el entrevistado decidiera acudir a la consulta.
- ✓ - Evitar hacer preguntas que induzcan las respuestas.
- ✓ - Evitar repetir preguntas que ya han sido respondidas.
- ✓ - Utilizar el silencio (o silencios) cuando sean necesarios.
- ✓ - Expresarse con un lenguaje accesible y formal para el entrevistado.
- ✓ - Promover que el entrevistado se exprese lo suficiente.
- ✓ - Evite refutar agresivamente u ofender al entrevistado.
- ✓ - Evitar con amabilidad y prudencia que el entrevistador se extienda sin necesidad.
- ✓ - Después de preguntar el motivo de la consulta, utilizar preguntas lógicas para explorar factores hipotéticos que podrían intervenir en el cuadro sintomático.
- ✓ - Investigar las experiencias del entrevistado en una etapa o aspecto de su vida.
- ✓ - Abordar de manera sistemática las áreas o etapas de la vida del entrevistado, según el grado de cercanía o pertinencia para el diagnóstico.

- ✓ - Valorar en caso necesario factores físicos o biológicos que puedan estar participando en la problemática y, de ser necesario, hacer la canalización pertinente.
- ✓ - No preguntar aspectos de la vida íntima del entrevistado, a menos que sea pertinente.
- ✓ - Retroalimentar las expresiones espontáneas del entrevistado que sugieran propósitos activos para resolver su problemática.
- ✓ - No adelantar recomendaciones, consejos o propuestas.
- ✓ - Evitar dar consejos moralistas.
- ✓ - Establecer, de común acuerdo con el consultante, fecha y hora para la próxima cita.
- ✓ - Realizar un cierre formal de la entrevista.
- ✓ Explicarle al paciente las conclusiones a las que ha llegado con la entrevista (las que se puedan decir).
- ✓ - Orientar al entrevistado sobre las posibles consecuencias de cualquiera de sus decisiones. Para alcanzar estos fines debe dominar alguna de las siguientes cualidades:
 - ✓ - Mostrar interés por la que persona que se entrevista y por sus problemas.
 - ✓ - Comprender y emplear el lenguaje del entrevistado.
 - ✓ - Comprender por qué el entrevistado experimenta determinados sentimientos.
 - ✓ - Reactivar los sentimientos y establecer relación afectiva a través de la escucha activa y la atención a cuanto acontece.
 - ✓ - Recapitular y asumir adecuadamente los elementos de la historia del entrevistado.
 - ✓ - Saber preguntar adecuadamente y en el momento oportuno, y saber utilizar señales no verbales.
 - ✓ - Tener autodominio y la paciencia requerida para respetar el ritmo de los entrevistados.
 - ✓ - Identificarse con el entrevistado sin que su estado emocional se afecte por los problemas.
 - ✓ - Valorar a los entrevistados y hacer que se sientan seguros y motivados.

“ANÉCDOTA BUDISTA EN TORNO A LA COMUNICACIÓN”

Cuentan que hace mucho tiempo existió un monasterio que se distinguía de los demás por la acogida que brindaba a los peregrinos que demostraban su habilidad en la comprensión de las grandes verdades. Dicha habilidad la manifestaban estableciendo un diálogo, a base de señas, con algún representante del monasterio. Si el monje consideraba que el viajero era sagaz y comprensivo, recibía gratuitamente, hospedaje y alimento; pero si perdía en el 24 Ibidem., p.65. 26 encuentro de sabiduría se le conminaba a abandonar el lugar y a seguir su camino.

En cierta ocasión un peregrino se presentó en ese lugar y pidió someterse a esta suerte de duelo de habilidades y comprensión, sin embargo, el monje que tenía a su cargo dicha función se encontraba ocupado en otros menesteres, por lo que su lugar en el combate de sabiduría fue ocupado por su hermano, quien -además de ser tuerto- poseía la fama de ser muy tonto.

Un rato más tarde el peregrino se presentó ante el hermano del monje con quien había competido y, humildemente, le dijo: “Maestro, he competido con tu hermano y he sido derrotado por su gran sabiduría. No me queda más remedio que despedirme ahora”. El monje, quien había tenido la seguridad de que su hermano sería derrotado, le pidió al viajero que le narrara lo sucedido, y esto fue lo que oyó:

“Pues bien, nos sentamos el uno frente al otro. Me decidí a iniciar el diálogo mostrándole un dedo, como símbolo de que, en verdad, todo y todos somos uno. Tu hermano, en respuesta, me mostró dos dedos para indicarme que lo dicho por mí era cierto, pero que los seres humanos -al no reconocer este hecho- habíamos dividido al mundo en bien y en mal. Ante esta respuesta, tan sabia como audaz, le respondí mostrándole tres dedos para decirle que, en consecuencia, vivimos divididos entre la verdad, la ilusión y la ignorancia; fue entonces cuando tu hermano agitó su puño frente a mí, diciéndome con ello que sólo la fuerza de la fe y del amor sería capaz de solucionar ese dilema”.

Después de una pausa, el viajero terminó diciendo: “Como puedes observar, gran maestro, ante la sabiduría de tu hermano no tengo más qué decir y prefiero retirarme”. Y, haciendo una reverencia, salió. Sólo habían pasado unos minutos desde lo acontecido, cuando apareció el monje tuerto agitando un garrote sobre su cabeza y diciendo amenazador: “¿Dónde está el peregrino?, voy a matarlo”. Al verse inquirido por su hermano sobre el motivo de su enojo, le contesto:

jo, le contesto: “Pues según tu pedido, fui a dar la bienvenida a nuestro invitado. Apenas me había sentado cuando me mostró un dedo, indicándome con su ademán que soy tuerto. Sin embargo, no por esto perdí la paciencia y, cortésmente, le mostré dos dedos, para indicarle que, por fortuna, él si disfrutaba de los dos; pero, a pesar de esto, el insistió en ofenderme al 27 mostrarme tres dedos como diciéndome que ése era el número de ojos que juntábamos entre los dos. Fue entonces cuando ya no pude contenerme y lo amenacé con el puño para indicarle que ahora sí se las vería conmigo. Y no te cuento más porque voy a buscarlo”

Como se puede notar en la anterior historia, la comunicación es mucho más que la transmisión del mensaje: entran en juego el entendimiento del emisor y del receptor y la forma en que se comunica el mensaje, de este modo éste puede significar muy distintas cosas para el que lo transmite y para el que lo recibe. Si se pretende que la comunicación sea eficaz, se debe cuidar que sea muy parecido lo que se transmite y lo que se recibe.

El cuarto elemento es el ruido, al que entendemos por la interferencia de cualquier tipo en el medio que rodea a la entrevista que entorpezca el proceso de comunicación y la efectiva transmisión del mensaje. Es todo elemento -físico o psíquico- que provoca una pérdida o distorsión en el contenido o forma del mensaje: opacidad del canal, debilidad de la señal, distancia, fatiga del emisor, mala comprensión o posesión del código, ambigüedad, sordera, distracción, locura, prejuicios.

Por último, el canal de comunicación es el medio por el que se transmite el mensaje, en el caso de la entrevista el canal es verbal y no verbal, es decir se transmite información por lo que se dice, por la forma en que se dice, el tono de los entrevistados, la postura, los silencios, entre otros aspectos. A partir de los años noventa y como consecuencia de los trabajos de Watzlawick, se le ha llamado a estos dos canales de comunicación analógico y digital, entendiéndose por digital el lenguaje a través de signos como la palabra y los signos escritos, y el analógico, sería entonces toda la gama de comunicación no verbal.

ENTREVISTA INDIVIDUAL Y FAMILIAR

El objetivo principal de toda evaluación psicológica en educación es determinar e identificar las principales problemáticas que aquejan al estudiante; otros propósitos de la misma es distinguir las conductas y condiciones contextuales y personales asociadas a dichas problemáticas con la intención de orientar las intervenciones.

Por tanto, más que redactar y llenar formularios, la entrevista debe proveernos de información pertinente para tomar decisiones. Debemos estar conscientes que en el proceso educativo se ven inmiscuidos sujetos de distintas edades, por lo que la temática y las áreas a evaluar deben ajustarse a las edades de los sujetos de la exploración. En consecuencia, los elementos básicos de la entrevista deben cambiar cuando el sujeto en cuestión es un niño, un adolescente o un adulto.

A continuación, se sugieren algunos elementos básicos para los distintos tipos de entrevista. Resulta pertinente aclarar que estas guías no son recetas de cocina y por ende éstas no deben ser inflexibles, y deben ajustarse al sujeto único y particular bajo evaluación; sirven para darnos una idea inicial acerca de lo que se debe examinar.

✓ **Entrevista para niños.**

Relación con sus padres, con sus hermanos, con sus compañeros, con sus maestros; dificultades particulares con algún tema o asignatura; gustos en referencia a juegos, actividades y diversiones; opinión del niño en referencia al motivo de la consulta.

- Observaciones generales del entrevistador.

✓ **Entrevista a los padres del niño**

Datos generales: nombre, domicilio, edad, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, escolaridad, ocupación de los padres, lugar que ocupa en la familia, motivo de la exploración.

- Datos familiares.

- Datos socioeconómicos.

- Desarrollo y hábitos familiares: datos del embarazo y el parto, peso y talla del niño al nacer, hábitos de alimentación y sueño del niño durante el primer año de vida, enfermedades del niño durante el embarazo.

- Áreas de desarrollo psicológico del niño: motricidad, lenguaje, socialización, desarrollo intelectual, conductas de autocuidado, hábitos del niño, relaciones interpersonales del niño, sexualidad en el niño.

- Observaciones generales del entrevistador.

✓ **Entrevista para adolescentes**

Datos generales.

- Datos familiares. Relaciones familiares.
- Datos socioeconómicos.
- Desarrollo escolar: evolución y resultados en las distintas etapas de escolarización.
- Desarrollo personal: relaciones interpersonales, actividades, intereses, aptitudes, adicciones.
- Sexualidad adolescente: noviazgo, educación sexual, masturbación.
- Área laboral: solo si el menor labora.
- Observaciones generales del entrevistador.

✓ **Entrevista para adultos**

Datos generales.

- Datos socioeconómicos.
- Costumbres: actividades, intereses, adicciones, relaciones interpersonales.
- Vida familiar: relación con sus padres, hermanos, con la pareja (en caso de tener pareja), noviazgos, relación con su familia política, relación con sus hijos (en caso de tenerlos). - Sexualidad adulta.
- Desarrollo personal.
- Área laboral: satisfacción en el trabajo, relaciones con sus compañeros de trabajo (jefes y subordinados), desarrollo laboral, actividades, intereses.
- Observaciones generales del entrevistador.

TEORÍA PSICOANALÍTICA

Corrían los finales del siglo XIX cuando el médico vienés Sigmund Freud se percató que algunos de los síntomas de sus pacientes parecían tener origen en eventos del pasado. Este hecho le permitió crear la teoría psicoanalítica que recibe su nombre de la técnica acuñada como psicoanálisis.

En el psicoanálisis Freud sugería que la mayor parte de los llamados síntomas neuróticos tenían su origen en sucesos que, aunque fuera de la conciencia, ubicados en el inconsciente, intentaban alcanzar la conciencia; esos acontecimientos se habían originado en hechos traumáticos de la infancia. Una característica de estos casos traumáticos, pensaba Freud, consistía en la dificultad para recordarlos.

Esta dificultad le sugirió la existencia de un lugar donde se depositaban todos los sucesos de los que no tenemos conciencia. Freud lo llamó el inconsciente y con él sugirió una estructuración de la personalidad, que después llamaría tópica, de topos, lugar. Esta estructuración proponía la existencia de tres estados de conciencia: el consciente, donde ubicamos los fenómenos psíquicos de los que nos percatamos; el preconscious, estado entre la vigilia y la inconsciencia, y el inconsciente, depósito de los impulsos primitivos y de aquellas cosas de las que no estamos conscientes.

El estudio del inconsciente es clave en la teoría psicoanalítica, “el inconsciente contiene pulsiones instintivas: anhelos infantiles, deseos, demandas y necesidades que están ocultos a la conciencia debidos a los conflictos y dolor que causarían si fuera parte de nuestras vidas cotidianas”.

De aquí parte la afirmación clave de la teoría psicoanalítica, todo lo que hacemos, lo hacemos por alguna razón, ya sea que estemos conscientes de ello o no. Así, de acuerdo a Freud, la exploración del inconsciente le permite al experto entender la causa de la mayoría de las conductas humanas.

De la noción del inconsciente, la teoría freudiana parte para la creación de lo que Freud llama estructura de la personalidad; ésta se encuentra integrada por tres elementos distintos que interactúan entre sí de manera dinámica: el ello, el yo y el superyó.

El ello es la parte primitiva, anárquica e innata de la personalidad, de ella se desprenden las otras dos estructuras; cuyo propósito es reducir o eliminar la tensión creada por los impulsos primitivos, también llamadas pulsiones, los cuales se relacionan con el hambre, lo sexual, la agresión y los impulsos irracionales. Estos impulsos son, según esta teoría, el origen de toda motivación humana. Reciben energía de lo que Freud llamo el líbido o energía psíquica. El ello funciona a través del llamado principio del placer, buscando siempre la satisfacción de sus deseos de la manera más inmediata posible.

Sin embargo, la realidad impone restricciones a los deseos de las personas, impidiendo la satisfacción de éstos. En consecuencia, a lo anterior, las personas desarrollan el segundo componente de la personalidad: el yo.

El yo negocia entre los deseos del ello y las restricciones de la realidad. El yo funciona en consecuencia al principio de la realidad, que acota los deseos del individuo con la intención de permitir la adaptación del individuo a la sociedad y el desarrollo de la seguridad en el sujeto.

La última instancia de la personalidad en la teoría freudiana es el superyó, es la estructura ulterior de la personalidad en desarrollarse y representa la visión moral de la sociedad en que el individuo se desarrolla. Esta visión moral es transmitida al niño a través de las acciones, restricciones y normas de los padres, la familia y los maestros del niño, y se integra a éste durante el proceso de socialización y educación del menor.

De esta manera, el sujeto desarrolla una visión del bien y el mal que se integrará a sus principios morales. El superyó tiene dos instancias: la conciencia y el yo ideal. La conciencia funciona como un restrictor de acciones incorrectas, mientras que el yo ideal es una guía a un comportamiento más ético.

Tanto el ello como el superyó funcionan a través de exigencias acerca del comportamiento del individuo. Ambos actúan de modo poco adecuado a la realidad del hombre. “Por tanto, el yo debe equilibrar, mediante concesiones, las exigencias del superyó y las del ello, permitiéndole a la persona, por consiguiente, resistirse a la obtención de parte de la gratificación perseguida por el ello, al mismo tiempo vigila al moralista superyó para que no impida que la persona obtenga alguna gratificación”

Freud también ofreció una perspectiva de desarrollo de la personalidad. Su visión incluye un desarrollo por etapas bien estructuradas e identificables. La importancia de esta visión estriba en su explicación de cómo las dificultades experimentadas en cada etapa de desarrollo pueden permitirnos el entender las características de la personalidad de cada persona.

Estas etapas están estructuradas en una secuencia invariable inscrita en el siguiente orden: etapa oral (del nacimiento hasta aproximadamente los 18 meses de edad), etapa anal (de los 18 meses a los tres años), etapa fálica (de los tres hasta los cinco o seis años de edad), etapa de latencia (de los cinco o seis años de edad hasta la adolescencia), etapa genital (de la adolescencia hasta la etapa adulta).

La etapa oral se caracteriza por el énfasis de la boca del bebé como centro del placer, enfocándose en cómo el bebé explora todo a través de la boca. En esta etapa el niño depende casi totalmente de los padres, y sus experiencias –gratificantes o frustrantes– marcan el desarrollo posterior.

La etapa anal tiene su énfasis en el proceso de control de los esfínteres, en el proceso de expulsar o retener las heces fecales. También es la etapa donde el menor empieza a conocer las restricciones morales de la sociedad y aprende a controlar los deseos y las gratificaciones en función de las reglas sociales.

La etapa fálica marca el inicio de la exploración y manipulación de los genitales como fuente de placer. Esta etapa está caracterizada por uno de los elementos más importantes para la teoría freudiana: el complejo de Edipo, consistente en el “interés sexual de un niño por su progenitor del sexo opuesto, que se resuelve por lo general por medio de la identificación con el progenitor del mismo sexo”. En esta etapa los niños desarrollan a su vez el conocimiento sobre los géneros y lo que la sociedad considera correcto y esperable tanto para hombres como para mujeres.

La etapa de latencia se distingue por el adormecimiento del interés sexual en los niños y se destaca por las experiencias derivadas de la escolarización.

La etapa genital, de acuerdo a Freud, se identifica por el interés en el comportamiento sexual maduro y la búsqueda de la pareja.

Es importante recalcar que los esfuerzos de Freud de crear una teoría de la personalidad son derivados de un problema de tipo más práctico que encontró en su práctica terapéutica, el problema de la ansiedad de los pacientes. La ansiedad es un intenso y negativo sentimiento con características parecidas al miedo que se experimenta como una señal de peligro para el yo.

Freud pensaba que para manejar esta ansiedad en el proceso de desarrollo, el yo creaba una serie de mecanismos para manejarla y les llamó mecanismos de defensa; que abordaremos con mayor amplitud en el próximo capítulo.

La teoría psicoanalítica, amén de ser quizá la primera gran teoría psicológica, colaboró grandemente al desarrollo de la psicología en lo general y de la entrevista en particular. Sus principios acerca de la motivación inconsciente, de las resistencias, de las transferencias y de los mecanismos de defensa son elementos imprescindibles para el desarrollo de las habilidades para entrevistar.

Del mismo modo su método terapéutico, la asociación libre, es fundamentalmente un proceso basado en la entrevista.

Este método surge como consecuencia de la experimentación del mismo Freud. Originalmente usó la hipnosis como método terapéutico, lo cual le permitió percatarse de que, al recordar ciertos sucesos traumáticos en su vida y hablar de ello durante el trance hipnótico (porque despiertos no los recordaban), los pacientes tenían una mejora temporal; a esta forma de tratamiento le llamó método catártico, o como le sugirió un paciente, cura por la palabra.

Sin embargo, no todos los pacientes le permitían trabajar con la hipnosis, y se percató que el alivio era temporal en los que sí lo permitían. Ante esto, se le ocurrió que si hablaban libremente de sus vidas acostados en un diván y contando todo lo que aparecía en su mente, asociado con sus síntomas sin oponerle resistencia a sus pensamientos, entonces tendría mejores resultados que con la hipnosis. Llamó a este método asociación libre.

Dentro de este método el trabajo del entrevistador consiste en permitir la asociación libre del entrevistado, analizar sus sueños y sus errores verbales; descubrir las relaciones de resistencia y transferencia (de las que hablaremos en el próximo capítulo), y sobre todo interpretar el comportamiento del paciente en relación a su significado y su pasado. Es decir, como el paciente adulto satisface sus necesidades infantiles, aunque no tenga consciencia de ello, se manifiestan en los síntomas que le aquejan.

Cuando el paciente toma consciencia de todos estos elementos, tiene una profunda reflexión y un aprendizaje racional y emocional que une su presente con su pasado y le permite, con las capacidades racionales adultas, entender, aceptar y enfrentar aquellos sentimientos a los que no se pudo enfrentar de niño porque no era capaz. A este proceso se le conoce como insight, la palabra significa literalmente ver a hacia adentro, es un tipo de aprendizaje que implica una profunda introspección. Tal concepto, al igual que muchos de esta teoría, es de uso común en toda la psicología.

Sin embargo, el trabajo terapéutico no se limita sólo a obtener insights. La parte más importante consiste en desarrollar en el paciente, basándose en los insights (formas más sanas de ver y vivir la realidad) y fomentando la formación de personalidades más saludables.

Como se puede ver, la técnica psicoanalítica basada en esta cura por la palabra implica el uso diestro de un tipo particular de entrevista donde se analizan los siguientes aspectos:

1. Organización cognoscitiva y prueba de la realidad.

2. Funcionamiento intelectual.
3. La naturaleza de la ansiedad.
4. Impulso y control.
5. Sistema de mecanismos de defensa.
6. Resistencias.
7. Reacciones transferenciales.
8. Identidad y conducta en las relaciones interpersonales.

ANÁLISIS TRANSACCIONAL

Derivada originalmente de la teoría psicodinámica y del humanismo, la teoría del análisis transaccional emergió en Estados Unidos a la mitad del siglo XX, producto del trabajo de Eric Berne, médico psiquiatra, originalmente formado en el psicoanálisis como alumno de Erik Erickson.

A diferencia del psicoanálisis, Berne postuló que todos nacemos en un estado perfecto y que son nuestras decisiones lo que nos autolimita. Asimismo, afirmó que nacemos con un potencial de desarrollo y que son las limitaciones internas (que nosotros decidimos) las que nos llevan a la infelicidad. Sin embargo, esta visión menciona que todos tenemos la posibilidad de cambiar y dirigirnos hacia la autonomía.

De este modo, las metas del análisis transaccional son: la identificación consciente de las ideas acerca de lo que me pasa o sucede, la espontaneidad y asertividad en las relaciones interpersonales, la capacidad para relaciones 41 interpersonales y el juicio ético. Para la consecución de estas metas el método propuesto por Berne, es una entrevista abierta y no dirigida.

Su visión de la estructura de la personalidad no difiere mucho de la de Freud, pero se distingue en interacción de las estructuras. Al igual que Freud, Berne propone una estructura dividida en tres como parte del yo:

- ✓ Padre, una estructura que hace las veces del superyó en la teoría psicodinámica, contiene las actitudes y el comportamiento incorporados de procedencia externa. Esta estructura representa la imagen infantil que el sujeto tiene de su madre o su padre y del comportamiento de estos, sus ideas, creencias y comportamiento moral. Por tanto, un sujeto dominado por el padre tiende a comportarse de acuerdo a estas imágenes paternas.
- ✓ Adulto, quien representa al yo de la teoría freudiana, en el que la persona aprecia la realidad presente de forma objetiva, con un sentido adecuado, de forma organizada, apreciando objetivamente lo que le rodea, calculando las posibilidades y las probabilidades sobre la base de su experiencia y conocimientos.
- ✓ Niño, quien representa al ello de la teoría psicoanalítica, contiene todos los impulsos naturales a la vez que las grabaciones de sus primeras experiencias, de cómo respondió a ellas y de las posiciones que adoptó con relación a él mismo y a los demás; o de otro modo, es la parte de la persona que siente piensa, actúa, habla y responde igual que lo hacía él o ella cuando era un niño o una niña de cierta edad.
- ✓ Estos tres elementos tienen características semejantes a las ya mencionadas en la visión de Freud.

- ✓ La teoría transaccional está relacionada con el establecimiento de contratos entre el terapeuta y el cliente, con transacciones que se establecen entre el entrevistador y el entrevistado, siguiendo los patrones de la teoría humanista. Son acuerdos entre dos personas expertas, una en psicología y otra en sí mismo. Estas transacciones se establecen entre las distintas estructuras del yo establecidas por la teoría, lo que implica un trabajo muy activo por parte del entrevistador.

TEORÍA CONDUCTISTA

Una postura teórica nacida a inicios del siglo XX representó la crítica más fuerte contra las teorías de origen psicodinámico, como la de Freud, acusándola de poco científica y subjetiva; esta teoría fue la conductista.

La teoría conductista o del aprendizaje tiene su origen en la filosofía positivista desarrollada por el sociólogo francés Augusto Comte, quien predicaba la necesidad de enfocar las disciplinas sociales hacia la rigurosidad de la ciencia objetiva, basada en la medición y experimentación de los fenómenos. Cualquier objeto de estudio que no fuera susceptible de ser medido y contado debía excluirse del campo de estudio de la ciencia.

Una primera aproximación de las teorías del aprendizaje proviene del trabajo del fisiólogo ruso Ivan Pavlov, en su estudio de los reflejos condicionados -su famoso experimento con el perro que salivaba es ya legendario-. En este mismo grupo de trabajo pueden inscribirse los trabajos de Thorndike y sus tres leyes del aprendizaje. Con todo, fue el trabajo del norteamericano Watson el que le dio nombre a este paradigma teórico: el conductismo.

Pavlov descubrió en sus experimentos que las respuestas fisiológicas pueden asimilarse, ya que un organismo aprende a responder ante un estímulo neutro que no evoca esa respuesta. Además del condicionamiento clásico, Pavlov legó a la psicología sus descubrimientos acerca de la extinción de conductas, de la generalización y la discriminación de las mismas.

Por su parte Thorndike enunció las tres leyes del aprendizaje: a) ley de la preparación, es más fácil un aprendizaje cuando el organismo está listo para él; b) ley del ejercicio, es más fácil aprender algo entre más se ejercita; y c) ley del efecto, es más fácil repetir una conducta cuando tiene efectos gratificantes para el individuo. Con ella se sientan las bases para el concepto de reforzamiento de Skinner.

En 1913, John Watson publicó un artículo llamado "La psicología como la ve un conductista", donde describía su visión de cómo debía ser la psicología; se concebía como una rama de las ciencias naturales que debía emplear el método experimental y debía saber cómo predecir y controlar la conducta. Por lo tanto, el conductista debe estudiar las respuestas en todos los animales, incluyendo al hombre mismo, sin distinciones.

Además, así como no podemos ver el alma, tampoco podemos ver la conciencia, y si no se puede localizar o medir algo, entonces eso no puede ser objeto de un estudio científico. En consecuencia,

para el conductismo, la psicología sólo era el estudio de la conducta observable y medible y nada más. La publicación de este artículo da nacimiento al conductismo.

Las principales características de este enfoque:

1. Se centra en las conductas observables directamente.
2. La conducta está controlada por el ambiente.
3. El objetivo de estudio es la conducta del organismo individual y el enfoque metodológico es el análisis experimental de la conducta.
4. Las técnicas basadas en este enfoque son las de condicionamiento operante.
5. El campo de aplicación de este enfoque es muy amplio, pero se pueden destacar dos áreas preferentes: a) el tratamiento de personas con capacidades cognitivas limitadas y b) la modificación de ambientes sociales o institucionales.
6. El tratamiento debe evaluarse tanto en lo experimental como en lo clínico y lo social.

De todas las teorías conductistas sobresale una por sus aplicaciones al estudio del comportamiento humano, la teoría de condicionamiento operante de Skinner. Esta teoría se basa en el estudio de los refuerzos en el ambiente que crean o modifican la conducta; ganó rápidamente reconocimiento, sobre todo por la practicidad de sus ideas y aplicación.

Los esfuerzos basados en esta postura teórica tenían como meta mejorar el comportamiento humano a través de "incrementar la frecuencia de los comportamientos deseables y disminuir la frecuencia de los indeseables".³¹ Esta modificación se realiza a través de reforzamientos o castigos. Un reforzamiento es entendido por esta perspectiva como un estímulo que incrementa la probabilidad de que se repetirá un comportamiento precedente; un castigo es entonces cualquier estímulo desagradable o doloroso que disminuye la posibilidad de que un comportamiento precedente se repita.

Esta teoría incluye una multitud de técnicas como el moldeamiento, el reforzamiento positivo y negativo y los programas de razón e intervalo.

En este entorno teórico, la entrevista tiene la finalidad de identificar la ocurrencia de los comportamientos a modificar, de establecer su frecuencia y de distinguir los reforzamientos que le permiten la repetición; el entrevistador en este caso tiene un papel muy activo registrando estos elementos con la finalidad de implantar un programa de modificación de la conducta que sea eficaz y eficiente.

Una aportación más reciente a esta teoría la compone la versión cognitivo conductual de Bandura, quien demostró que "una parte importante del aprendizaje humano se basa en el aprendizaje observacional, al que define como el aprendizaje a través de la observación del comportamiento de otra persona, al que llama modelo"

En este contexto, la entrevista conductual identifica y define un problema, para después establecer cuáles serán las conductas objetivo de una posible modificación. También indaga las variables que son antecedentes y consecuentes del problema para luego establecer un plan de acción y verificar si sus resultados son los adecuados, o en todo caso, hacer las modificaciones pertinentes en dicho plan y lograr los resultados esperados.

Asimismo, la observación directa conductual consiste en el registro de las respuestas observables del individuo por uno o varias personas, de esta manera pueden controlarse mejor la cantidad y calidad de los comportamientos o los productos derivados. Esto incluye datos basados en las

frecuencias y deben contarse el número de veces que tiene lugar una conducta durante un periodo de observación determinado.

También puede desarrollarse mediante el registro de acontecimiento de la conducta, cuándo ocurre, así como su intensidad y frecuencia, o a través del registro de intervalos, cuando la conducta se presenta determinado número de veces de un periodo controlado de observación.

Los contenidos que deben incluirse en los informes de una entrevista conductual, de manera general son:

Ficha de identificación.

- Descripción del problema o motivo de la consulta.
- Análisis motivacional.
- Análisis del desarrollo.
- Descripción biológica e historia médica.
- Descripción sociológica.
- Descripción conductual.
- Análisis del autocontrol.
- Autoimagen.
- Autodirección.
- Descripción de las relaciones sociales

TEORÍA DE LA NO DIRECTIVIDAD

Además del psicoanálisis y las teorías conductistas existe otro grupo de teorías en psicología que han despertado el interés de los seguidores de esta disciplina, llamada también "la tercera fuerza", por lo que recibe el nombre de psicología humanista.

La psicología humanista tiene como exponentes a los autores Maslow, Frank y Rogers, autor de las teorías de la autorrealización y la no directividad.

Con la influencia de las filosofías fenomenológicas y existencialistas de los años 50 y 60 de Estados Unidos, la psicología humanista se centra en temas como existir, ser y yo

Sus ideas principales se centran en que los seres humanos nacen libres y mantienen una búsqueda perpetua de un equilibrio de sí mismos. Este ser humano está influido no por la realidad o las experiencias pasadas, sino por su percepción del mundo, y su conducta corresponde específicamente a esta percepción particular y subjetiva. Por tanto, si el psicólogo quiere explicar la conducta deberá tratar de comprender los fenómenos de la experiencia subjetiva.

Para entender esto y aplicarlo a los seres humanos, los filósofos fenomenológicos decían que, por ejemplo, para entender la melancolía se pueden hacer dos cosas: estudiar objetivamente a la persona, colocándola imaginariamente en un porta objetos para ver y registrar sus pensamientos,

deseos y acciones, tratando lo más posible de alejarse para no contaminar con las ideas lo que se observa. Esta es la visión que se basa en la postura epistemológica del positivismo.

Sin embargo, si se desea obtener una comprensión más holística, se ha de tratar de ver la melancolía a partir de la propia melancolía del entrevistador; es decir, estableciendo una profunda relación de empatía con él. Esta es una 48 postura hermenéutica que podemos encontrar en terapias Gestalt, entrevistas a profundidad y en la investigación etnográfica.

Basado en esta perspectiva, Rogers no le dio importancia al inconsciente como en el psicoanálisis, ni a los procesos de aprendizaje como el conductismo. Creía que en las personas había una fuerza propia hacia el crecimiento y desarrollo personal, como pasa en todos los seres vivos, en las plantas y animales, pero que ese proceso puede bloquearse cuando no se le permite a la persona desarrollarse plenamente.

Entonces, lo que hace el ser humano es esconderse bajo máscaras y no ser él quien desarrolla todas sus potencialidades. Y así como el ave nació para volar, como está marcado por sus genes y no puede dejar de serlo o se destruiría a sí misma, el logro de la identidad personal en el ser humano es llegar a ser, de forma única e irrepetible, lo que está llamado a ser por sus historia personal y por la cultura en que vive.

He aquí el meollo del asunto, cómo determinar dentro de esta visión subjetiva y personal los datos que nos permitan acceder al mundo privado de una persona. Rogers pensaba que era posible a través de la entrevista, pero no de cualquiera, sino de una entrevista abierta y no directiva, entendiendo por no directiva aquella donde el entrevistador cede el control de la entrevista al sujeto.

Para validar este tipo de conocimiento podemos seguir varios caminos: preguntar al otro por su experiencia, observar sus gestos y su modo de reaccionar y, sobre todo, crear un clima empático entre los dos, permitiendo que se revele el marco de referencia interno: el campo fenomenológico del otro.

Consecuentemente lo que debe hacer el psicoterapeuta humanista es facilitar el proceso de crecimiento de las personas mediante las siguientes actitudes básicas: manifestarles un interés incondicional y desinteresado por su persona; ser congruente con ellas entre lo que piensa, siente y lo que hace; manifestarles empatía, es decir, ver la realidad desde el punto de vista, desde la perspectiva del otro, y finalmente manifestar respeto a la manera en que el otro ve, experimenta y quiere conducir su vida.

En otras palabras, el papel del terapeuta consiste en acompañar al otro en su proceso de búsqueda personal de significado, más que enseñarle cosas o guiarlo como lo haría el terapeuta psicoanalista, o entrenarlo o capacitarlo, como lo haría el terapeuta conductista.

El primer punto que enfatiza Rogers es el concepto de la no directividad. Esto supone que el sujeto tiene en su interior la respuesta a todos sus problemas, de modo que el entrevistador o terapeuta, no debe dirigir la entrevista, sino limitarse a eliminar los obstáculos que no le permiten al entrevistado identificar las formas de resolver sus problemas. Debe enfatizarse que ésta es una entrevista centrada en la libertad del sujeto.

El segundo elemento central de esta visión se encuentra en la relación empática. Es decir el entrevistador debe ser capaz de sentir lo mismo que experimenta el sujeto de tal manera que sea capaz de reflejar lo que le están expresando a fin de que el sujeto identifique en su reflejo, tanto las causas de su comportamiento como sus soluciones.

La última de las claves en la visión humanista se encuentra en la aceptación incondicional. Rogers menciona que el entrevistador debe ser capaz de evitar los juicios, las clasificaciones y las

valoraciones del cliente, con tal de transmitir la aceptación total por parte del entrevistador al entrevistado.

TEORÍAS MOTIVACIONALES

Ninguno de los grandes logros de la sociedad humana hubiera sido posible sin el impulso invisible que ha inspirado el esfuerzo humano. A este impulso invisible que nos guía a la consecución de una meta, sin importar las adversidades que tengamos que superar, le llamamos motivación.

“La motivación se refiere a los factores que dirigen y activan el comportamiento de los seres humanos”³⁵. Uno de los temas recurrentes en psicología se refiere a averiguar cuáles son los motivos que inspiran los actos humanos, desde los más simples hasta los más extraordinarios. Dichos motivos pueden ser tan elementales como comer, beber o descansar; o tan complejos como dedicar años a la realización de un sueño.

Ahora bien, la motivación puede dividirse en dos tipos, que se clasifican en función del lugar donde se encuentra la satisfacción de nuestros motivos. Estos dos tipos son la motivación intrínseca y la extrínseca.

Se le llama motivación intrínseca a la que surge de factores como los intereses o la curiosidad, es decir, de la tendencia natural a buscar y superar desafíos cuando se trata de intereses personales y de ejercer las capacidades. Cuando se tiene esta motivación no necesitamos incentivos ni castigos porque la actividad es gratificante en sí misma. En cambio, si hacemos algo para obtener una calificación, evitar un castigo, agradar al profesor o por cualquier otra razón que tenga muy poco que ver con la misma tarea, experimentamos motivación extrínseca.

Resulta muy difícil ubicar si un sujeto tiene una motivación intrínseca o extrínseca; la forma más sencilla sería ubicar la razón que tiene para actuar o no actuar, lo que llamamos el locus de control.

No existe una teoría de la motivación, tenemos por lo tanto varios enfoques teóricos que se han dedicado a explicar las razones por las cuales nos comportamos de determinada manera. Realizaremos entonces una breve revisión de algunos enfoques teóricos referidos al tema de la motivación humana. Existen muchas teorías sobre la motivación, aquí abordaremos las seis más generalmente aceptadas, a saber:

➤ **Teorías conductuales de la motivación.**

Los conductistas utilizan conceptos como “recompensa” e “incentivo” para explicar la motivación. Una recompensa o reforzamiento, es un objeto o acontecimiento atractivo que aparece como consecuencia de una determinada conducta. Un incentivo es un objeto o acontecimiento que

alienta o desalienta la conducta. Si se nos refuerza de manera sistemática por realizar determinadas conductas, adquiriremos hábitos o tendencias a comportarnos de ciertas maneras

Ofrecer puntos, estrellas y cosas similares por aprender -o sanciones por la mala conducta- es una tentativa por motivar a los alumnos con los medios extrínsecos de los incentivos, las recompensas y los castigos. Así la comprensión de la motivación del estudiante empieza con el estudio minucioso de los reforzadores y castigos con las que se modifica la conducta en el hogar y la escuela del sujeto, así como, su historia de aprendizaje.

➤ **Teorías de aprendizaje social de la motivación.**

Son integraciones de la corriente conductual y cognoscitiva. Toman en consideración tanto la atracción del conductismo por los efectos o resultados de la conducta, como el interés cognoscitivista por el impacto de opiniones e interpretaciones del individuo. Muchas explicaciones importantes del aprendizaje social pueden caracterizarse como teorías de expectativas por valor, que consideran que la motivación es el producto de dos fuerzas importantes, la expectativa del individuo de alcanzar una meta y el valor que le asigna.

En otras palabras, ¿puedo triunfar si me esfuerzo? y ¿de triunfar, el resultado valdrá la pena para mí? La motivación es el producto de estas dos fuerzas en virtud de que si alguna de ellas es igual a cero, no habrá motivación hacia esa meta.

➤ **Teorías cognitivas de la motivación**

Los teóricos cognoscitivos creen que el comportamiento está determinado por el pensamiento y no únicamente por el reforzamiento o el castigo recibidos. A la conducta la inician y regulan planes. Una de las suposiciones centrales de esta corriente es que la gente no responde a acontecimientos externos o condiciones físicas como el hambre, sino la interpretación que se hace de los mismos

Las teorías cognoscitivas consideran que las personas son entes activos e inquisitivos, en búsqueda continua de los conocimientos que les permitan resolver problemas de interés personal. Así mismo consideran que nuestra motivación es afectada por nuestras creencias y atribuciones.

Una variante de las teorías cognitivas es la teoría de la atribución, ella enarbola que las motivaciones son afectadas por las creencias que se tienen acerca de nuestro propio éxito y eficacia, es decir, si se cree que se es capaz y exitoso, se es más ambicioso y audaz en las metas y acciones que se propongan; por el contrario, si se consideran poco capaces se tenderá a arriesgar e intentar lo menos posible.

➤ **Teorías de la motivación inconsciente.**

Sigmund Freud estableció que dos tercios de las motivaciones humanas se sitúan por debajo de la conciencia. Esto significa que la mayoría de las conductas humanas están motivadas por razones que son totalmente desconocidas para la conciencia. Freud afirmaba que la motivación humana consciente era la punta del iceberg, del que sólo aparece en la superficie una pequeña fracción.

Para la psicología dinámica todo aquel que pretenda conocer las razones de la motivación debe tomar en cuenta las razones inconscientes. Estas causas inconscientes están relacionadas con los conflictos emocionales no resueltos y su dinámica con el aparato psíquico, esto es, con los conflictos entre el yo, el ello y el superyó.

➤ **Teorías socioculturales de la motivación.**

Esta teoría resalta la importancia del punto de vista, la identidad y las relaciones interpersonales de las comunidades en donde se encuentra el individuo. Dicho 38 Ibidem. P. 354 53 de otro modo, las ideas acerca de lo que importa en la comunidad donde se encuentra impulsan o inhiben el esfuerzo de las personas en la consecución de sus metas. Si en una comunidad se valoran cierto tipo de logros, entonces los integrantes de esa comunidad tenderán a buscar con más empeño conseguirlos.

➤ **Teorías humanistas de la motivación.**

“Enfoque de la motivación que hace hincapié en la libertad individual, la elección, la autodeterminación y la búsqueda del crecimiento personal”.³⁹ Las interpretaciones humanistas de la motivación acentúan las fuentes intrínsecas como las necesidades de autorrealización⁴⁰. En este sentido, sugieren que existe un orden claramente definidos en el que los individuos tratan de satisfacer sus necesidades.

Cuando un sujeto se encuentra en una situación en la que aparecen varias necesidades simultáneamente, trata de satisfacer primero las de nivel más básico, hasta que las necesidades más básicas no han sido satisfechas, el individuo no está consciente de la existencia de las otras necesidades en los niveles superiores.

Estas teorías tienen en común la idea de que existe en los seres humanos una necesidad innata de desarrollar su potencial, de autorrealizarse. De ahí, que motivar de acuerdo a esta tendencia signifique cultivar en los estudiantes sus recursos internos -su sentido de competencia, autoestima, autonomía y autorrealización-. El ejemplo más claro de esta corriente es la teoría de Abraham Maslow sobre la jerarquía de necesidades. La teoría es la siguiente:

- a) Necesidades fisiológicas: comida, bebida, protección del clima.
- b) Necesidades de seguridad: protección, orden y estabilidad familiar.
- c) Necesidades de pertenencia y amor: amor, afiliación grupal y aceptación personal.
- d) Necesidades de autoestima: respeto, prestigio, reputación y posición social.
- e) Necesidades de realización: logro de los objetivos personales, ambiciones y talento.

Cuando las personas completan en su mayoría un nivel de necesidades pasan a estar motivadas para completar el siguiente nivel (con ciertas excepciones, como la del artista hambriento o la huelga de hambre). Una misma conducta puede satisfacer varios niveles de necesidades (por ejemplo, la conducta sexual).

Además, los cuatro primeros niveles se caracterizan por la motivación del déficit, es decir, por buscar reducir una tensión producida por una ausencia; se trata de conducta dirigida a metas concretas. Sin embargo, el último nivel se caracteriza por la motivación del crecimiento, que nunca termina de saciarse del todo, y la conducta está orientada al proceso de ser más que a la meta, aunque ello conlleve el aumento de la tensión.

Maslow llamó necesidades de deficiencia a las que ocupan los cuatro niveles inferiores. A las que ocupan los tres niveles superiores las denominó necesidades del ser. Uno de los grandes aciertos de esta teoría es darnos una visión más integral del mundo de la motivación humana.

RESISTENCIA

Desde un punto de vista general, un comportamiento de resistencia es una conducta de oposición de un individuo frente a otro individuo, grupo, o cambio en su forma de vida. Es decir, resistirse puede significar oponerse a algo que produzca un cambio en su vida. "Resistencia significa oposición. Todas las fuerzas que dentro del paciente se oponen a los procedimientos y análisis".

En el fondo, la resistencia es una fuerza en el entrevistado que se opone a aquello que se busca en la entrevista, puede oponerse a revelar información, a aceptar un punto de vista, a cambiar su actitud, a aceptar una sugerencia, a cambiar un modo de vida, o a aceptar una verdad acerca de su comportamiento.

La resistencia puede ser consciente, inconsciente o preconscious y se manifiesta a través de actos, expresiones, posturas, silencios, emociones, actitudes, ideas, impulsos, pensamientos y fantasías.

Estos elementos tienen funciones defensivas en la personalidad del entrevistado, mantienen y defienden un estado de equilibrio y de comodidad del sujeto.

Las resistencias, como se mencionó anteriormente, pueden bloquear o sabotear el proceso de obtención de información, por ello es necesario que todo entrevistador se capacite en enfrentarlas, analizarlas o eludirlas en función del objetivo que persiga en la entrevista.

Sin embargo, antes de poder analizarlas, se debe ser capaz de reconocerlas; en las siguientes líneas, se describirán de forma general, algunas de las situaciones más comunes de resistencia, para ello parafrasearemos el texto de Green son (2001), las cuales se describen a continuación:

- ✓ **El sujeto calla**

Ésta es la forma más común de resistencia, en ella el entrevistado guarda silencio y no responde a las preguntas del entrevistador. En este caso, el silencio es una forma de manifestar que el sujeto no está dispuesto -ya sea consciente o inconscientemente- a

revelar algo de su personalidad al sujeto que entrevista. Sin embargo, el silencio también brinda elementos de información en los gestos, la postura y las acciones del entrevistado.

✓ **El sujeto no siente deseos de hablar**

Ésta es una variante de la primera forma de resistencia, en ella el sujeto no está totalmente en silencio, sin embargo, manifiesta no tener deseos de hablar, o de no tener nada que comentar o decir. En este caso, al igual que en la anterior, se deben explorar las posibles causas de esta sensación de apatía al ser entrevistado.

✓ **Ausencia de afecto al hablar**

En este caso el individuo sí verbaliza, no obstante, sus verbalizaciones son monótonas, secas, como si no le interesara lo que se comenta, o que no le pareciera importante; no genera ningún tipo de emoción o sentimiento.

✓ **La postura del sujeto**

Con mucha frecuencia podemos identificar las resistencias simplemente en la postura que asume el sujeto al entablar la comunicación. La rigidez, la tensión, las manos apretadas, los brazos cruzados frente al pecho, la mirada extraviada, las piernas fuertemente juntas, el bostezo. Cualquier postura tensa que se mantenga invariable por el tiempo que dure la entrevista puede ser señal de resistencia, al igual que los mensajes no verbales que no correspondan con los verbales.

✓ **Fijación en el tiempo**

Nos referimos a las entrevistas que se producen más de una vez con un mismo sujeto y en las cuales éste insista sólo en hablar de un tópico en tiempo pasado, sin querer cambiar al tiempo presente o cualquier otro tiempo. El enfocarse sólo en un periodo de su tiempo de vida.

✓ **Fijación en acontecimientos de escasa importancia**

Al igual que en el apartado anterior, cuando se mantiene más de una entrevista con un individuo que insista en concentrarse en sucesos que no tengan importancia para el tópico a discusión.

✓ **Evitar temas**

Es muy propio de cualquier ser humano evitar las situaciones que nos producen angustia o vergüenza, sin embargo, si éstos son los tópicos de la 64 entrevista y el sujeto pretende una y otra vez evitar dichos temas o rehuirlos, entonces podemos identificar estos intentos como un tipo de resistencia.

✓ **Rigideces**

En igual caso que las anteriores, esta forma se presenta en entrevistas que se realizan más de una vez con un sujeto y se refiere al intento de la persona de formar patrones o rituales en las entrevistas, hablar de los mismos temas, empezar cada entrevista de la misma forma, pretender que cada entrevista se realice de igual forma que las anteriores.

✓ **El aburrimiento**

La demostración explícita de manera no verbal de que el sujeto se encuentra aburrido en las entrevistas; acciones como el bostezo, el consultar frecuentemente la hora, el estirarse o cerrar los ojos como si se pretendiera dormir; éstas son formas de resistencia ejecutadas en el lenguaje del aburrimiento.

✓ **La actuación**

Actuar en lugar de narrar es un fenómeno que se presenta frecuentemente en las entrevistas clínicas y de asesoría. Esta forma de resistencia consiste en repetir las acciones y las emociones en lugar de narrarlas; esto es una forma de evitar los sentimientos que experimenta, así, mientras los actúa se aleja de lo que en verdad piensa o siente, también es una variante de los mecanismos de defensa que se abordarán más adelante.

✓ **El sujeto considera que no es necesaria la entrevista**

Elemento común de las entrevistas clínicas, educativas, laborales y de asesoría, en las que el sujeto es referido a la entrevista por alguien más, su padre, maestro, supervisor, entre otros. En esta forma de resistencia el sujeto arguye una y otra vez que el no necesita estar ahí y justifica de una y mil maneras el que haya sido canalizado a la entrevista.

✓ **El sujeto se olvida de las citas**

Esta forma de resistencia es frecuente en los procesos donde se realiza más de una entrevista, en las que el sujeto debe tocar temas que prefiere evitar, ya sea consciente o inconscientemente. Esta forma de resistencia se presenta como la ausencia del sujeto a la cita.

De acuerdo a la teoría psicoanalítica, de donde surge el concepto de resistencia, el origen de las resistencias se encuentra en procesos inconscientes de distintos tipos, su análisis es parte importante de esta postura teórica. Existen resistencias originadas en mecanismos de defensa, en transferencias, en el ello y en el superyó, entre otras fuentes. “En estos casos es recomendable observar con detenimiento el comportamiento del paciente, pues sus resistencias le impiden concretar su deseo de resolver el conflicto que le aqueja”

TRANSFERENCIA

Sería raro encontrar entre las personas alguna que no manifestara que algunas personas le son agradables o desagradables sin siquiera conocerlas a simple vista. Dichos como, Desde que lo vi me cayó gordo, o No sé qué pasó pero sentí que la conocía de siempre, se repiten con frecuencia para todos aquellos que se interesan en lo humano. Éstas son manifestaciones de una forma particular de proceso psicológico que se repite en todas las relaciones sociales y es particularmente común en la situación de la entrevista, a ello le denominamos transferencia.

La transferencia es un concepto que designa el proceso psicológico a través del cual una persona inconscientemente transfiere y reactiva, en sus relaciones interpersonales y sociales nuevas, sus antiguos sentimientos, afectos, expectativas o deseos infantiles reprimidos o no resueltos. Se trata de afectos que pueden haber estado orientados originariamente hacia los padres, los hermanos, maestros u otras personas significativas en la infancia y que en la vida adulta mantienen su presencia y su efectividad psíquica, siendo por tanto posible transferirlos a relaciones actuales.

De acuerdo con la teoría psicoanalítica este fenómeno ocurre de manera completamente natural en las relaciones entre seres humanos y “se producen en todos los pacientes que reciben psicoterapia

Entendemos por transferencia un género especial de relación respecto de una persona; es un tipo característico de relación de objeto. Lo que la distingue principalmente es el tener por una persona sentimientos que no le corresponden y que en realidad se aplican a otra. Fundamentalmente, se reacciona ante una persona presente como si fuera una del pasado.

Por decirlo de alguna manera, cuando los seres humanos somos niños, de acuerdo a la postura freudiana, establecemos vínculos afectivos con las personas que representan mayor importancia para nosotros; si estas relaciones son marcadas por un evento traumático o enfrentan situaciones en las que no son resueltas, entonces tal conflicto psíquico buscará su resolución a la primera oportunidad, con alguna persona que por alguna razón nos recuerde al objeto de esta relación. Así, traspasamos, el afecto o resentimiento a otra persona a falta de quien originó tal relación. A eso se refiere este término, transferir de una persona a otra un sentimiento.

Estas reacciones de transferencia como las denomina Greenson, pueden reconocerse porque tienen al menos cinco elementos comunes descritos a continuación:

✓ **Impropiedad**

Se refiere a la forma en que un sujeto reacciona a una situación, si su reacción excede a la causa de la misma, pudiera no tener origen en la acción, sino en una reacción transferencial. Esto es, si el entrevistador hace algo que mereciera una leve molestia del entrevistado, y éste reacciona o sobreacciona con ira ante esta circunstancia; estamos ante una reacción impropia. Es decir, una reacción que no se explica por la acción que la originó. La sobreacción es la marca de la impropiedad.

✓ **Intensidad**

Es el sentir algo por alguien que excede el conocimiento del mismo. En otras palabras, resulta muy complicado explicar racionalmente que odiamos u amemos a alguien que hemos conocido hoy; un sentimiento tan intenso sólo puede explicarse por una larga relación; en cambio, no se justifica por alguien a quien hemos visto una sola vez. Esta fortaleza del sentimiento que experimentamos es lo que determina la característica de intensidad.

✓ **Ambivalencia**

Todas las reacciones de transferencia se caracterizan por la coexistencia de sentimientos contrapuestos⁴⁷, lo que determina las reacciones de impropiedad, este es un signo de la transferencia. Por ambivalencia nos referimos a sentir emociones opuestas por una persona que cambian con frecuencia, es decir, una acción del objeto de nuestros sentimientos puede desencadenar sentimientos intensos que pueden cambiar con mucha frecuencia.

✓ **Los caprichos**

Se refiere a que los sentimientos originados por las reacciones transferenciales suelen ser inconstantes, erráticos y caprichosos; pueden originar sentimientos que cambian día con día, de entrevista a entrevista.

✓ **La tenacidad**

Por este término entendemos el hecho de que las reacciones transferenciales se resisten a ser eliminadas, es decir son perseverantes o tenaces; cuesta mucho eliminarlas. Por estas cinco características podemos identificar si una reacción transferencial se ha establecido entre el entrevistador y el entrevistado, o viceversa. Es necesario que en el entrevistador se entrene para identificar estas reacciones para que pueda usarlas en su provecho o evitar los riesgos que les son inherentes. Ahora bien, las transferencias pueden clasificarse en tres formas, parafraseando a Colín (2009), y describiremos en seguida:

✓ **Las transferencias positivas**

Son los sentimientos amistosos y afectuosos hacia el entrevistador o terapeuta. En términos generales podemos decir que la transferencia positiva surge cuando el analizado siente ciertas gratificaciones por parte del analista y se dispone hacia él con una actitud de amor, distinta a la cooperación consciente producto de la alianza terapéutica

El término transferencia positiva es una manera abreviada de designar las reacciones de transferencia compuestas predominantemente por el amor en cualquiera de sus formas o por cualquiera de sus precursores o derivados. Consideramos que hay transferencia positiva cuando el paciente siente por sus analista amor, cariño, confianza, deseo, gusto, interés, devoción, admiración, infatuación, pasión, ansia, anhelo, ternura o respeto⁴

En este sentido, cualquier forma de amor, cariño, amistad o admiración que tome una transferencia hacia el entrevistador, puede ser considerada como positiva.

➤ **Las transferencias negativas**

Greenson menciona que esta particular forma de transferencia se caracteriza por la expresión de sentimientos hostiles y de enojo, la cual se produce cuando el paciente revive relaciones y situaciones que vivió durante su infancia y los canaliza hacia el entrevistador, este encarna los conflictos inconscientes del sujeto lo que desencadena la hostilidad y la agresión..

Se usa la designación de transferencia negativa para los sentimientos de transferencia basados en el odio en cualquiera de sus formas, sus precursores y sus derivados. La transferencia negativa puede manifestarse de forma de odio, enojo, hostilidad, desconfianza, aborrecimiento, aversión, repugnancia, resentimiento, amargura, envidia, disgusto, desdén, fastidio.

➤ **Contratransferencia**

Durante la relación interpersonal de la entrevista no sólo el entrevistado tiene sentimientos o afectos producto de su desarrollo emocional y que pudieran no estar resueltos, también el entrevistador está expuesto al desarrollo de tales sentimientos; a estas emociones y afectos que se establecen transferencialmente en el entrevistador y orientados al entrevistado se les llama contratransferencias.

La contratransferencia sería el conjunto de actitudes, sentimientos y pensamientos que experimenta el terapeuta en relación con el paciente⁵¹. Estos sentimientos del propio entrevistador que pueden ser inquietantes para él, deben ser analizados para que no interfieran con los objetivos de la entrevista. El análisis de las transferencias debe capacitar a los aspirantes a entrevistadores psicológicos para el reconocimiento de las mismas, y para, según sea el caso, evitarlas, eludir las o usarlas en beneficio de los objetivos del proceso de entrevista.