

**Habilidades indispensables para el Orientador Familiar:
Observación sistemática y entrevista terapéutica**
*Indispensable abilities for the Family Orientador: Systematic observation
and interview therapy*

Dra. Ana Laura España-Montoya
alauraespana@gmail.com.mx

Dra. Elizabeth López-Saucedo
elopezs2567@gmail.com.mx

MSc. Marcos A. N. Márquez-Dávalos
mmarquezd@gmail.com.mx

Universidad Autónoma de Zacatecas, México

Resumen

El trabajo trata sobre las características fundamentales de la observación como técnica para adquisición de información científica y realización de diagnósticos en la familia, y cómo la misma se triangula con la entrevista terapéutica. El objetivo es brindar un conjunto de indicaciones teóricas para la aplicación de estas técnicas en la intervención en familias. Se toman como referentes investigativos las concepciones de Aiken, Sommer, Andolfi y Cormier, entre otros. En la lógica interna del trabajo, se define la observación en su conexión con la orientación familiar y cuáles son las habilidades que debe desplegar el investigador, así como los tipos de investigación y registros de observación. En el caso de la entrevista se puntualiza los tipos de comunicación verbal y no verbal a establecer con el entrevistado para hacer factible la intervención y orientación de la familia.

Palabras clave: observación, entrevista terapéutica, orientación familiar.

Abstract

The work tries on the fundamental characteristics of the observation like technique for acquisition of scientific information and realization of diagnostic in the family, and how the same one you triangula with the therapeutic interview. The objective is to offer a group of theoretical indications for the application of these techniques in the intervention in families. They take as relating investigative the conceptions of Aiken, Sommer, Andolfi and Cormier, among others. In the internal logic of the work, he/she is defined the observation in their connection the family orientation and which they are the abilities that the investigator should deploy, as well as the investigation types and observation registrations. In the case of the interview it is remarked the types of verbal and not verbal communication to settle down with the interviewee to make feasible the intervention and orientation of the family.

Keywords: observation, interviews therapy, family orientation.

Introducción

La técnica de observación aplicada al Orientador Familiar

La observación es la técnica de diagnóstico más importante que existe, por lo tanto “las observaciones no deben ser controladas, pero si sistemáticas y objetivas” (Aiken 1996:258). Se trata de una técnica de recogida de información que requiere una gran concentración y habilidad para obtener una información válida y fiable. En todas las actividades humanas se observa: en la medicina, en la justicia, en la seguridad de la sociedad, en educación, etc.

La observación sistemática representa un método para reunir información visual sobre lo que ocurre, siendo ésta de una forma ordenada, completa, objetiva y precisa, para que arroje datos realmente claros y bien fundamentados sobre el fenómeno observado, lo que nuestro objeto de estudio hace o cómo se comporta, recabando la información a través de un registro sistemático, válido y confiable por lo tanto se observan y registran sólo incidentes específicos.

Es factible la observación sistemática, si tenemos una idea exacta de lo que queremos saber. Esto significa que cuando se comienza la observación sabemos y hemos anotado dos elementos; el escenario que es el lugar en el que se presenta o desarrolla un sujeto a observar, así como el problema que vendría a ser el cambio profundo por el que atraviesa la familia o algún miembro de ella que acuda a orientación.

“Un observador clínico que está alerta nota una variedad de detalles: lo que trae puesto el sujeto, y si está bien arreglado o no; si el sujeto estrecha la mano y ve al examinador y cómo lo hace; la manera en que el sujeto se sienta, se pone de pie y camina; cuáles son sus expresiones faciales, movimientos corporales y tono de voz característicos. Estos son comportamientos no verbales y, cuando se interpretan adecuadamente, pueden proporcionar un panorama más amplio de la personalidad que un registro que se limita a lo que en realidad dice el sujeto” (Aiken, 1996:261).

Por lo anteriormente descrito, el registro de lo observado es muy importante dentro de la relación terapéutica, puesto que permite anotar la totalidad de las observaciones detectadas antes, durante y después de una sesión; este conjunto de datos debe

organizarse de manera detallada para que puedan ser analizados e interpretados, por el orientador familiar que esté llevando a cabo la terapia familiar.

Desarrollo

La observación

La observación va más allá del simple ver o mirar un objeto que llame la atención, nos permite identificar características de un fenómeno que a simple vista no se detectarían. La observación para que sea científica es necesario sistematizarla, esto quiere decir que otro observador puede obtener los mismos resultados si se cumplen las mismas condiciones. La observación sistemática, emplea una técnica de registro y categorías preestablecidas, aplicadas de manera consistente que por lo general requiere de una lista de verificación con sus categorías que incluyan todos los elementos conductuales que ocurren naturalmente en la situación y que se pueden observar y registrar, pues no todo ocurre a la vista de todos (Sommer, 2001:63). No se puede ver algo simplemente porque puede ser agradable, es necesario saber primero que nada que se quiere observar (situación, grupo y/o persona) y poder definir qué es lo que le interesa saber de lo que pretende observar para poder partir de ahí, posteriormente que aspectos o variables quiere observar, cómo, cuándo (condiciones) y en dónde se observará, si no se tienen detectadas todos estos factores el valor de la misma se ve disminuida.

Es necesario identificar que tanto se quiere intervenir en el momento de la observación ya que si se considera que la presencia del observador puede alterar el fenómeno a observar es mejor mantener la distancia y no afectar de forma directa con una intervención por parte del observador o de forma contraria se necesita saber que tanto se puede intervenir en un fenómeno el observador puede estar presente, es aquí la importancia de identificar el papel que jugará el observador.

Dentro de la orientación familiar la observación sistemática pero a la vez participante ya que aunque se posea claramente todas las variables a observar dentro de la familia tan bien será participativa ya que dentro de la terapia el observador (terapeuta) es parte de la situación que se dé dentro de una sesión de orientación, aunque manteniendo cierto grado de participación dentro de la situación.

Internamente en una sesión de orientación el observador debe registrar lo observado, tanto lo puede hacer de una forma narrativa o a través de un código o instrumento en el

cual deben estar las variables que interesan en ese momento, a través de cinco medidas distintas: “ocurrencia, frecuencia, latencia, duración e intensidad” (León, 2003:88).

La ocurrencia, permite identificar si determinado fenómeno aparece o no durante el periodo de observación; la frecuencia, indica el número de veces que se presenta una variable a observar durante el tiempo de observación; la latencia es el tiempo entre la aparición de un estímulo y la presentación de la reacción del mismo; la duración, es el tiempo en el que el fenómeno bajo observación se presenta; la intensidad es el grado de fuerza del fenómeno observado.

Dentro de una sesión de orientación familiar, el terapeuta es el observador que inevitablemente altera el comportamiento más usual por parte de cada miembro de la familia, es imposible pasar desapercibido ya que es él quien dirige la relación de terapeuta-paciente. En el caso del entrenamiento de futuros observadores es conveniente iniciar con observaciones indirectas de preferencia por cámara Gesell, o por video grabaciones.

Hay que destacar que no solo se puede hacer uso de la observación como un método científico por sí solo, sino que también puede formar parte de otros procedimientos recolectores de información, dentro de la orientación familiar puede formar parte de la entrevista para que de manera conjunta la información recogida de los comportamientos no verbales dentro de la terapia sea fidedigna y completa para poder realizar inferencias de lo ocurrido dentro de una sesión de una forma más objetiva.

La habilidad de observación es indispensable en un orientador familiar, pero éste debe tener claro los principales indicadores del comportamiento no verbal útiles en el proceso de orientación, los principales son:

a) Rostro: La mayoría de las personas sabe fingir una expresión pero no sabe cómo hacerla surgir súbitamente, se transmite mensajes claros y fidedignos a través de las expresiones faciales (no siempre universales pero si interpretables), el rostro transmite emociones, la adecuación cultural del movimiento facial, las expresiones faciales siempre están relacionadas con las expresiones que le pertenecen o que le siguen acompañadas de una serie de palabras y movimientos corporales que distraen la

atención, los movimientos faciales equilibran al organismo. b) Ojos: Los ojos representan la expresión facial a la que se le presta mayor atención, el comportamiento visual es más sutil que el lenguaje corporal y expresan mejor las emociones, los ojos regulan la conversación, el ritmo y los turnos, el contacto visual puede señalar subordinación y/o dominación así como en ocasiones provocar intimidación, los movimientos oculares transmiten actitudes y sentimientos, también expresan la personalidad de la persona. c) Manos: Las manos comunican, contribuyen a esclarecer cuando el mensaje verbal no es claro o bien puede revelar y/o enfatizar emociones de manera involuntaria, están íntimamente relacionadas con el lenguaje, sugieren formas, tamaños, direcciones y distancias, representan movimientos corporales de alguien más, el movimiento de las manos cambia con el ritmo del lenguaje y el grado de implicación afectiva, el movimiento de manos sirve como señal de autoretroalimentación, cada individuo gesticula diferente revelando su personalidad y cultura, sirve para utilizar emblemas, los movimientos aumentan cuando una persona tiene dificultad para expresar lo que quiere decir, son indicadores clave de tensión corporal en el que habla. d) Distancia: Cada individuo se desplaza dentro de una especie de burbuja invisible que representa la cantidad de espacio aéreo que siente que debe haber entre el yo y los otros, cada cultura posee microespacios diferentes, por lo general la cultura marca el no contacto y no acercamiento entre desconocidos, la burbuja del espacio personal representa al mismo tiempo su margen de seguridad, se han establecido: distancia personal (45 cm a 75 cm), distancia personal alejada (75 cm a 1.20 mt), distancia social (1.20 mt a 2 mts), distancia social alejada (2 mts a 3 mts) y distancia para el público (4 mts o más), el espacio es una necesidad real y biológica del ser humano, muestra respeto y puede indicar status, hay mayor cercanía entre personas que se agradan que entre las que no. e) Postura: Suelen imitarse las posturas del otro de manera congruente y en reciprocidad, los individuos pueden cambiar de postura para establecer límites, los cambios de postura van generalmente a la par del lenguaje hablado, cuando una persona cambia de punto de vista realiza un giro o movimiento de todo el cuerpo, en ocasiones la estructura psicológica coincide con la estructura corporal en cuanto a postura, la firmeza al interactuar marca pautas en la relación, se puede partir del autoconocimiento general mejor y efectivo. f) Ritmo: El cuerpo baila al compás de su propio lenguaje, suele darse un mismo compás entre dos personas que interactúan eficientemente, existe pues una sincronía interaccional que puede dirigirse con objetivos particulares. g)

Señales paralingüísticas: Susurros, silencios, tartamudeos, gemidos, balbuceos, errores, humedad en los ojos, movimientos continuos, cincinesias, brazos cruzados, manos temblorosas, brazos sueltos, puños cerrados, hombros encogidos, piernas y pies cómodos o tensos, cruza y descruza las piernas rápidamente, sonrisa, labios tensos, muerde el labio, boca abierta sin hablar, vasoconstricción o vasodilatación, señales de asentimiento, señales de negociación, agitación general, respiración lenta, profunda, suspiros, se toca constantemente el cabello, etc.

Al hacer uso un profesionista, que en este caso se pretende sea el orientador familiar, de la técnica observación sistemática, permitirá el desarrollo y mejor desempeño profesional al identificar y recoger información del comportamiento verbal y no verbal de sus pacientes logrando un desempeño laboral objetivo. Después de tener claro lo que es la observación, la importancia que ésta tiene y los indicadores observables del comportamiento de un orientado, es importante tener en claro los tipos de observación debido a que de ellos depende el uso adecuado de la observación dentro del proceso de orientación.

Tipos de Observación

Los tipos de observación propuestos por Lázaro y Asensi (1986) son: La observación continuada: es aquella observación de la conducta que sirve de situaciones experimentales preestablecidas, es decir, de instrumentos y técnicas válidas y fiables como son las escalas de estimación, listas de control, cuestionarios, entrevistas... responde a una planificación y sistematización que tiene en cuenta a los sujetos a quienes se dirige.

La observación individual: es la que se realiza en función de determinados sujetos que suelen presentar problemas o dificultades especiales. Se denomina también estudio de casos, ya que la observación de cada sujeto se hace de manera minuciosa y profunda.

Los tipos de observación establecen un panorama claro de las funciones y usos que se le debe de dar a la observación permitiendo identificar los límites y alcances que tienen cada uno de los tipos.

Tipos de registro

Los tipos de registro más utilizados y confiables son:

Registro anecdótico: es una forma de registro muy preciso de cualquier conducta que se considera significativa en la que se narra lo observado, sin embargo no se hacen interpretaciones de lo observado. Técnicas de muestreo incidental: a través de ésta técnica de registro se observan y registran solo incidentes específicos, por ejemplo el comportamiento agresivo; es una técnica que se utiliza con el fin de reducir el volumen de información recopilada por medio de la observación continua. Listas de cotejo: se eligen los indicadores de conducta que se consideran que se presentaran al momento de realizar la observación y se hace la anotación si se presenta o no.

El uso de los diferentes tipos de registro depende de las necesidades de quien observa, ya que tiene que definir que objeto o persona(as) desea observar, en qué condiciones, por cuanto tiempo, que indicadores de conducta tomara en cuenta, etc., el registro permite tener claro el fenómeno observado y revisarlo cuantas veces sea necesario. La importancia en los tipos de registro reside en que siempre se puede encontrar uno que se adapte a las necesidades del observador. Como se ha podido ver la observación sistemática dentro del proceso de la orientación familiar juega un papel muy importante sin embargo no hay que olvidar que se lleva a cabo de manera conjunta con la entrevista terapéutica su utilidad aumenta y ambas habilidades se ven enriquecidas.

La técnica de la entrevista terapéutica aplicada a la Orientación Familiar

La entrevista terapéutica va más allá de la simple relación entre un entrevistador y un entrevistado debido a que en terapia se establece una relación terapéutica en la que se lleva implícito un proceso dinámico de crecimiento entre dos o más personas empeñadas, aunque sea a niveles diversos, en la misma operación. “La entrevista es una habilidad interpersonal compleja y, hasta cierto punto, una función del estilo interpersonal del entrevistador” (Lázaro y Asensi, 1986:265). Puede ofrecer, por lo demás información útil sobre la relación que de hecho existe entre ellos, su grado de intimidad y sus recíprocas expectativas. Del mismo modo, la entrevista terapéutica es un medio muy eficaz para representar las relaciones presentes dentro de relación de ayuda; se ponen así en evidencia problemáticas interactivas, nivel de maduración y diferenciación de problemáticas.

En cada entrevista, tienen lugar algunas modificaciones en los puntos de vista, en las opiniones, en las prioridades de los entrevistados. Además, al comienzo de cada una el

orientador suele comprobar qué avances ha habido en relación con los objetivos o los propósitos fijados en la entrevista anterior. Y antes de terminar, ayudará al entrevistado a proponerse algunas metas hasta la fecha en que tendrá lugar la entrevista siguiente.

Forma parte de la preparación antes mencionada la observación de adelantos y retrocesos en relación con las metas fijadas. Y también el descubrimiento de otros aspectos del problema que deben ser consultados.

De este modo, cada entrevista podrá ser breve y eficaz. Permitirá un mejor conocimiento de las personas, de sus motivos, de sus cualidades, de sus limitaciones, etc., y se le podrá ayudar más. Hay que destacar que un buen entrevistador puede ser amigable pero neutro, manifestar interés pero no curiosidad de las reacciones manifestadas por parte del entrevistado, son cálidos y abiertos, aceptan al entrevistado y evitan emitir juicios, no presionan al entrevistado por el contrario le dan tiempo suficiente para responder las preguntas a través de la escucha, prestan atención tanto a la conducta verbal como a la no verbal.

Las técnicas utilizadas para entrevistar varían de acuerdo a la orientación teórica que maneja el entrevistador (conductual, psicoanalítica, centrada en el cliente, etc.), así como los objetivos y el lugar o escenario de la entrevista. Cuando en las actividades de grupo se realiza un *role-playing* de entrevista es fácil advertir los numerosos defectos que pueden darse por parte de los entrevistados. Estas sesiones de estudio son un valioso complemento para un mejor aprovechamiento de posteriores entrevistas. Se considera pues la entrevista terapéutica como una herramienta que de utilizarse de manera profesional le permite al orientador familiar desempeñar su labor de una forma objetiva, clara, precisa y sin descuidar las necesidades del o los miembros de una familia que acuden a orientación.

La entrevista terapéutica en la familia

La entrevista terapéutica es parte del proceso de tratamiento psicológico y se requiere de habilidad y sensibilidad por lo tanto hay quienes la consideran un arte o una ciencia por la dificultad que implica el logro de que los entrevistado se abran. La entrevista terapéutica cuando se aplica en la familia la metodología cambia por lo que necesitamos “considerar a la familia como un todo orgánico” (Andolfi, 1992:17),

debido a que lo que pueda afectar a un miembro de la familia termina afectando al resto, y si tomamos en cuenta que dicho sistema no es estático sino que atraviesa por diferentes cambios no solo de manera conjunta sino también cada uno de sus miembros atraviesa procesos de manera individual por lo tanto los resultados o éxito de la entrevista terapéutica depende de la personalidad y las acciones de los involucrados o participantes en dicha entrevista debido a que la entrevista terapéutica no es unidireccional donde el entrevistador hace preguntas y el entrevistado responde por el contrario es una relación dinámica en dos direcciones en la cual los participantes se influyen mutuamente.

Con la entrevista terapéutica se puede iniciar un proceso de adaptación de la familia a la nueva situación que está provocando conflictos o cambios profundos en la misma. Por lo tanto el orientador debe tener en claro que es lo que ocasiona cambios significativos dentro de la familia a través de una evaluación inicial dentro del proceso terapéutico.

La entrevista debe de orientarse a las exigencias que manifiesta la familia para que sea el punto de partida y posteriormente se pueden identificar otros conflictos o cambios por los que atraviesa la familia que sirven de clave para la solución del conflicto inicial.

El tiempo es un elemento importante dentro de la entrevista ya que se debe llegar a un común acuerdo de la duración de la misma, por tanto es necesario respetar al otro con puntualidad y evitando el retraso al iniciar o finalizar las sesiones. Cuando se interpreta la información verbal conjuntamente con la no verbal se puede tener un panorama más amplio de lo que está viviendo el paciente son antecedentes de la conducta. El contenido de la entrevista abarca tanto la información verbal como la no verbal, dichas informaciones deben ser congruentes entre sí, de lo contrario el entrevistador debe estar alerta para hacer buen uso de lo que manifiesta el entrevistado por lo tanto se deberán hacer preguntas que permitan la clarificación de lo que sucede.

Conducta verbal

En la conducta verbal se considera el estilo del lenguaje del paciente y su fluidez. Con frecuencia, el contenido verbal podría no relacionarse con el lenguaje real de la entrevista. Durante o después de la entrevista se debe registrar la conducta verbal manifestada por el orientado debido a que se puede hacer uso de la información posteriormente, para ello es trascendental clasificar la información de acuerdo al

objetivo, jerarquizar las expresiones más significativas de acuerdo al objetivo, se puede hacer una explicación de las notas si es necesario, el manejo de lo anotado debe ser confiable, uso discreto de la información, mantener un ritmo de la entrevista por registrar y no hay que olvidar que no es lo mismo entrevistar que interrogar, cuidar la interacción y el objetivo.

Conducta no verbal

Cuando se interacciona con una o más personas se puede identificar que la comunicación interpersonal no es completamente verbal, se pueden observar ciertos tipos de señales no verbales que son más importantes que otros en la transmisión de mensajes, de hecho a veces los complementan o los desmienten debido a que algunas veces es utilizada para acentuar o para contradecir los intercambios verbales.

Dentro de la entrevista el paciente manifiesta conducta no verbal la cual expresa sentimientos y conducta a través de todas las partes del cuerpo, del movimiento corporal y de las funciones corporales, se contempla por tanto lo que el paciente comunica con sus gestos, movimientos y conducta en general las cuales son importantes y deben observarse debido a que la ocurrencia de la conducta no verbal no es casual sino que se deriva de elementos presentes en la relación interpersonal establecida en la entrevista.

La persona que realiza una entrevista debe estar observando la conducta no verbal del entrevistado debido a que sirven de clave para la interpretación de las emociones y sentimientos que presenta en ese lapso o lo que le provoca para la interpretación de las emociones y sentimientos que presenta en ese lapso o lo que le provoca lo que se esté comentando en ese momento, por lo tanto la información que se recopila de las señales no verbales del entrevistado son mensajes secretos que se manifiestan de una forma no intencionada. “Las conductas y características no verbales se interpretan con mayor precisión cuando el observador posee algunos conocimientos sobre la situación específica o el contexto en el cual ocurre el comportamiento” (Aiken, 1996: 261).

Para trabajar con la conducta no verbal es necesario observar durante y después de la entrevista la congruencia entre conducta verbal y no verbal, si existen mensajes mixtos que delaten incongruencia en el dialogo, si se presenta conducta no verbal durante los

silencios, la presencia de cambios drásticos en la conducta no verbal, todo esto se puede enfrentar y/o tomar nota.

Comunicación de la conducta (verbal y no verbal)

Existen cinco dimensiones para la clasificación de la comunicación de la conducta, kinestésicas, lo paralingüístico, las proxemias, los factores ambientales y el tiempo (Cormier, 2000: 105). La kinestésica se refiere a todo el movimiento corporal, incluyendo gestos, expresiones faciales, los movimientos oculares y la postura, así como fisonomía corporal, la altura, el peso y el aspecto en general que mantiene un paciente durante la entrevista. Lo paralingüístico son las características de la voz y las vocalizaciones, los silencios y los errores del discurso. Las proxemias, tienen que ver con el espacio en donde se efectúa la entrevista (tamaño, disposición del inmobiliario) así como el contacto y distancia entre entrevistado y entrevistador.

Los factores ambientales que influyen en el paciente produciendo efectos como excitación o aburrimiento, comodidad o estrés dependiendo como el individuo selecciona lo que se encuentre en el ambiente en el que se realiza la entrevista terapéutica.

La conducta no verbal de un paciente manifiesta no solo la congruencia y discrepancias entre la conducta, también manifiestan si es necesario cambiar el curso de la entrevista, si se continúa con el mismo tema o se le da otro giro para lograr que la relación sea más productiva.

El proceso de comunicación entre paciente y terapeuta no es una tarea fácil aunque tampoco imposible, de ahí la importancia de tener claro lo que es una conducta verbal y no verbal y la forma en que ambas se fusionan y se comunican en ambos sentidos entre el paciente y el terapeuta.

Como se puede identificar las respuestas de acción permiten dentro de la entrevista una interacción terapeuta-paciente favorable debido a que permiten establecer una comunicación con mensajes claros y complejos y actitudes adecuadas, en si colaboran en la relación terapéutica por la calidad de respuesta del terapeuta.

Referencias bibliográficas

1. Aiken, Lewis R. (1996). *Tests psicológicos y evaluación*. México: Prentice Hall.
- Alonso Tapia, J. (1995). *Orientación educativa, evaluación e intervención*. Madrid.
2. Andolfí, M. (1992). *Terapia familiar*. México: Paidós.
3. Bisquerra, R. (1989). *Métodos de investigación*. Barcelona: Ceac.
4. Carpenter, J. (1993). *Problemas y soluciones en terapia familiar y de pareja*. España: Paidós.
5. Cormier, W. (1994). *Estrategias de entrevista para terapeutas*. España: Desclee de Brouwer.
6. Fernández, L. (1997). *Evaluación psicopedagógica y orientación educativa*. Barcelona: Estel.
7. González, A. (1987). *El enfoque centrado en la persona. Aplicaciones a la educación*. México. Trillas.
8. Gordillo, M. (1986). *Manual de orientación educativa*. Madrid: Alianza.
9. Granja, Josefina. (1998). *Formaciones conceptuales en educación*. México: Universidad Iberoamericana.
10. Hernández, Gerardo. (1998). *Paradigmas en psicología de la educación*. México: Paidós.
11. Hernández, R. (1998). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. Hill,
12. George E. (1973). *Orientación escolar y vocacional*. México: Pax.
13. Lázaro, J. Asensi. (1986). *Manual de orientación escolar y tutoría*. Madrid: Narcea.
14. Quesada, Rocío. (1991). *Guía para evaluar el aprendizaje teórico y práctico*. México: Limusa.
15. Oliveros, F. (1995). *Que es la orientación familiar*. España: Eunsa.

16. Oria, Vicente. (2000). *ISO 9000, Calidad en los servicios educativos*. México: Qualitec.
17. Rodríguez, M. (1988). *Orientación educativa*. Barcelona: Ceac. Shertzer, B. (1992). *Manual para el asesoramiento psicológico*. España: Paidós