

Aplicación de técnicas utilizadas en terapia breve para la entrevista en el contexto escolar

Emma Noemí Arcila Novelo

INTRODUCCIÓN

La terapia breve ha sido promotora de numerosas técnicas aplicables a la psicoterapia que pretenden producir cambios en el paciente de manera efectiva e invirtiendo menos tiempo que en las terapias tradicionales. La claridad con que son expuestas por algunos autores las hace atractivas, sobre todo para quien se inicia en su uso, y lo son más cuando se comprueba que muchas de ellas o sus variaciones pueden ser aplicadas en otros campos, además del de la psicología clínica.

La psicología escolar es para muchos la manera más común de comenzar a hacer psicología en nuestra entidad. De hecho, una buena parte de los psicólogos que se dedican actualmente a las áreas de clínica, laboral o social, se iniciaron profesionalmente en escuelas o en el sector educativo en general. En estos momentos, los psicólogos que dedican su tiempo, o una parte de

él, a la educación, representan una buena parte de la fuerza de trabajo (Estrella González y King Cardaña, 1998).

Con el paso del tiempo, la psicología se ha ido abriendo campo dentro del ámbito escolar hasta tal punto que, en la actualidad, son pocas las instituciones educativas que no cuentan con el apoyo de psicólogos, y es a través de las escuelas que muchas personas tienen su primer contacto con este profesional.

Actualmente, el trabajo que realiza en el área educativa se centra principalmente en la evaluación diagnóstica y canalización de niños de preescolar y primaria con dificultades en aprendizaje y/o conducta, que incluye aplicación de pruebas y entrevistas con los padres y maestros, así como recomendaciones para el trabajo con el alumno tanto en la casa como en la escuela. Con el ánimo de experimentar los co-

nocimientos adquiridos en el curso de "Introducción a la Terapia Breve", comencé a utilizar en la entrevista algunas de las estrategias propuestas en este enfoque para obtener información de los padres, encontrando que los datos así obtenidos eran más completos y proporcionaban una base más sólida para las sugerencias de intervención.

Una serie de trabajos realizados por Mara Selvini y un equipo de profesionales dedicados a la educación, que tenían como objeto verificar si los instrumentos conceptuales de la teoría general de sistemas y pragmática de la comunicación humana podían ser útiles para los psicólogos escolares, sirvió de sustento teórico

y antecedente a este trabajo. Ellos encontraron que algunos de estos instrumentos podían ser aplicados con éxito, dando mayor credibilidad y efectividad al trabajo del psicólogo en la escuela (Selvini Palazzoli, M. *et al.* 1993)

El presente ensayo tiene como objetivo proponer la utilización de algunas de las técnicas vistas en el curso de "Introducción a la Terapia Breve", para la obtención de información y planteamiento de sugerencias de acción en la entrevista del psicólogo escolar con padres de familia. Es importante aclarar que con esto no se pretende abarcar otros campos que no competen al psicólogo



go escolar, sino únicamente proponer herramientas que ayuden a un mejor desempeño de su función. Tampoco se pretende ignorar el enfoque sistémico, que señala la imposibilidad de resolver una conducta aislada de los demás individuos con que el alumno se relaciona; de todo el sistema escolar mi mayor contacto ha sido con los padres y es por esto que centré mi análisis en este grupo.

EXPERIENCIAS CON LA APLICACIÓN DE TÉCNICAS UTILIZADAS EN TERAPIA BREVE PARA LA ENTREVISTA A PADRES EN EL CONTEXTO ESCOLAR

El trabajo del psicólogo escolar en su interacción con los padres de familia es muy importante y a la vez muy delicado. Algunos maestros se muestran pesimistas al pensar que de nada sirve propiciar cambios en el alumno si los padres no participan en el mantenimiento de dichos cambios, por lo que habría que procurar involucrarlos en el aprendizaje de los niños. Por otro lado, se debe tener cuidado al momento de hacer propuestas debido a que los padres pueden interpretarlo como una crítica a la forma en que educan a sus hijos, resultando contraproducente y negándose a cooperar.

Selvini Palazzoli y su grupo (1993) consideran que en las intervenciones se debe seguir la siguiente secuencia:

- a) al producirse el acercamiento entre el cliente y el psicólogo, éste debe recoger la mayor cantidad posible de datos sobre el problema en cuestión.
- b) antes de la siguiente entrevista con el cliente, el psicólogo debe definir una estrategia para el cambio.

La entrevista con padres de familia tiene como propósito la obtención de información referente al contexto familiar en que el alumno se desenvuelve, así como las sugerencias de acciones que complementen la labor realizada en la escuela; en algunos casos es necesario propiciar cambios en los padres que beneficien al alumno. Es en estas entrevistas donde algunas de las técnicas utilizadas en la terapia breve han mostrado ser herramientas efectivas para el psicólogo escolar.

En el primer apartado veremos algunas tácticas útiles para la recolección de información, que sirven de sustento a las sugerencias para propiciar el cambio, sugerencias que se abordarán en el segundo apartado. Esta división es únicamente con fines prácticos, reconociendo que al recolectar la información también se puede influir, de algún modo, en el cambio.

Tácticas para la obtención de información

Los padres que asisten a entrevista con el psicólogo escolar muestran di-



ferentes actitudes. De la clara *identificación de las actitudes del entrevistado* dependerá, en gran medida, la forma en que se conduce la entrevista: algunos se presentan únicamente como "visitantes", acudiendo a conocer al psicólogo por indicación de las autoridades de la escuela, pero sin ninguna intención de participar con él. En estas situaciones De Shazer aconseja escuchar con respeto, felicitar cuanto sea posible, pero no hacer sugerencias ni encargar tareas. Otros, se presentan con una larga lista de dificultades relacionadas con el alumno en cuestión, pero sin intenciones de recibir consejo por parte del psicólogo; son los llamados "quejicosos". Aquí sería conveniente escuchar con empatía, sin sugerencias ni tareas. En algunos casos acuden en busca de sugerencias que los ayuden a optimizar el desempeño y adaptación escolar de sus hijos; éstos son posibles "compradores" de los servicios y será más fácil obtener la información necesaria y motivarlos a colaborar (en Cade y O'Hanlon, 1993). Si aún no somos observadores expertos, el pedir toda la información que tengan acerca de la razón por la que se les citó para entrevista y qué es lo que piensan de la situación de su hijo, puede ayudarnos a identificar mejor estas actitudes.

Representar gráficamente la situación familiar a través de un *genograma* facilita la identificación

de cada uno de los elementos del sistema, además de permitir detectar errores en fechas u otros datos, sobre todo cuando la estructura familiar es compleja. El poder identificar a cada uno de los miembros por sus nombres crea un clima de confianza y aligera el curso de la entrevista. El esquema general se basa en la propuesta de McGoldrick y Gerson (1996). Los datos que incluyen son los referentes al sexo, edad, nombre, ubicación en el esquema familiar, ocupación y tiempo entre un evento significativo y otro.

El uso de la *felicitación*, propuesto por De Shazer (en Cade y O'Hanlon, 1993), puede ser un modo efectivo de propiciar la participación. Algunas personas ven al psicólogo como un juez de su labor como padres y suelen crear defensas a las posibles críticas a su conducta; la felicitación crea un clima menos tenso y los motiva a colaborar. Siempre hay algo que merece ser reconocido en el trato de los padres hacia sus hijos; el sólo hecho de asistir a la entrevista puede ser motivo de felicitación. La felicitación debe ser sincera ya que de lo contrario genera desconfianza, por lo que hay que ser cuidadosos y moderados al utilizarla; dar más de dos felicitaciones explícitas en una sola entrevista sería, desde mi punto de vista, caer en el exceso.

Cuando, como psicólogos, nos iniciamos en la práctica de la profesión, solemos caer en el error de

"recetar" remedios contra los "males" de la gente, sin averiguar qué cosas ha intentado ya la persona, sin obtener resultados satisfactorios. Habituarse a obtener toda la información sobre las *soluciones intentadas* antes de proponer algo, como señalan Fisch, Weakland y Segal (1994), nos puede ahorrar la pena de escuchar del padre: "Ya hice mil veces eso que me dice y no logro hacer que mi hija juegue como otros niños", restando credibilidad a otras propuestas de acción que hagamos. Se sugiere hacer un apartado con todas estas soluciones de manera que pueda evaluarse la razón atribuida de su falta de eficacia.

La creencia de que el terapeuta debe captar a la primera todos los detalles proporcionados en la entrevista producía en mi cierta tensión que, en lugar de ayudarme a estar más atenta, me distraía de los datos importantes. Fisch y sus colaboradores (1994) señalan que "si la respuesta no es clara no se debe proceder como si lo fuera; en cambio debe *responsabilizarse uno mismo de no haber comprendido* y pedir una nueva reformulación de la frase". Para obtener una descripción clara se pueden pedir ejemplos de la situación. En ocasiones el entrevistado mismo no tiene claro algún aspecto y por ello no lo expresa de manera



que podamos comprenderlo; aquí nuestra duda puede ayudarlo a clarificar la situación.

Para el enfoque centrado en las soluciones existe la certeza de que en la vida de una persona hay siempre *excepciones a las conductas*, ideas, sentimientos e interacciones que están o pueden estar asociados con el problema (Cade y O'Hanlon, 1993). Se considera importante el momento de entrevistar averiguar estas excepciones: en qué momentos el niño no hace berrinches, obedece, se termina su comida, no pelea con sus hermanos, etcétera. Esto nos proporciona información acerca de lo que el padre puede hacer para in-

fluir en el evento, además de quitarle la visión del "siempre y nunca". A unos padres que se quejaban de que su hijo siempre era grosero cuando tenían visitas, se les preguntó si en alguna "rara" ocasión no lo había sido, encontrando que esta conducta se daba sólo delante de personas de confianza y no ante extraños para el niño.

Es más fácil actuar sobre alguna dificultad cuando se ve como una *pauta conductual específica* más que como una cualidad personal o entidad hipotética (Cade y O'Hanlon, 1993). Por ejemplo, si hablamos de un niño que "tiende a evitar el contacto con los demás", será más fácil



encontrar acciones que favorezcan sus relaciones interpersonales, que si hablamos de "timidez" o "introversión". En ocasiones será necesario aludir a varias pautas de conductas específicas para describir la situación de un niño, siendo esto más útil y claro para los padres ya que se puede actuar directamente sobre cada una de ellas. Preguntas como: ¿Qué le hace pensar que Luis es un niño terco? o ¿qué cosas son las que hace?, nos ayudan a especificar las conductas que mejor describen el rasgo problemático atribuido. Inmediatamente después se procede a cambiar dicho rasgo por las pautas de conducta que lo define, de manera que podemos preguntar: ¿a quién hace más caso Luis cuando le pide algo? en lugar de ¿con quiénes es menos terco Luis?

Estrategias para propiciar el cambio

En psicología educativa también queremos que los padres colaboren con las estrategias para solucionar el problema del alumno, por lo que es importante ganarnos su confianza y motivarlos de alguna manera a cooperar con la escuela.

Una cualidad que el psicólogo educativo debe cultivar al momento de la entrevista, a ejemplo del terapeuta breve, es la *observación* cuidadosa del receptor del mensaje para ver si aprueba o no lo que se dice y

cambiar de rumbo antes de que sienta que no se le entendió negándose a cooperar. Los gestos, ademanes o afirmaciones son indicadores importantes que no deben pasarse por alto ya que proporcionan mucha información, retroalimentando nuestras intervenciones.

Cuando proponemos algo nuevo a alguien corremos el riesgo de que nuestra propuesta sea rechazada, reduciendo nuestra credibilidad. Al hacerlo en forma de *pregunta* dejamos que la persona elija si la acepta o no, además de hacerla participe en la construcción de la propuesta. Previamente se procura sensibilizar hacia la utilidad de la intervención que se sugiere, contando historias de personas con una situación similar y que obtuvieron resultados desfavorables. Por ejemplo, a unos padres que no establecen una disciplina consistente con sus hijos, después de contar alguna historia sobre una familia de delincuentes, se les puede preguntar sobre la forma en que ellos mismos aprendieron a respetar las reglas de vialidad y qué de este aprendizaje creen que les puede ser útil en la educación de sus hijos. Lo que se busca es acompañar al cliente, por medio de preguntas, en el descubrimiento de lo que sería adecuado para él en la situación específica.

El uso del *lenguaje indirecto*, o hablar de un tema para referirse a otro, permite que las personas den



un significado aplicado a su situación particular (O'Hanlon, 1995). Cuando a una persona se le dicen las cosas directamente puede reaccionar de manera negativa, sobre todo cuando se critica algún aspecto de su conducta (Selvini Palazzoli, *et al.*, 1993); a veces es incómodo dar un consejo en forma directa a los padres de familia, más cuando no son ellos los que acuden a pedirlo; a nadie le gusta que le digan cómo debe educar a sus hijos. Por medio de preguntas se puede llevar a los padres a reflexionar sobre algo sin tener que decirlo directamente. Por ejemplo, para hacer reflexionar a los padres sobre la calidad de la atención que dan a su hijo se les puede plantear una pregunta acerca del tiempo que le dedican independientemente de los cuidados básicos; para sugerirle a una madre que dé más independencia a su hijo, se le puede preguntar sobre el número de actividades que mantiene además de las dedicadas a su familia. Otra forma de utilizar el lenguaje indirecto es a través de ejemplos, cuentos o refranes que la persona pueda aplicar a su caso particular.

Con los padres pertenecientes a un medio sociocultural bajo, el *uso de analogías* ha mostrado ser útil para explicar determinadas situaciones que en términos más técnicos les resultaría difícil comprender. Por ejemplo, se les puede decir que los

niños como las plantas requieren de ciertos cuidados para crecer y nosotros somos los jardineros encargados de que esta planta dé frutos buenos.

Es importante no perder la capacidad de cambiar de estrategia cuando se ha visto que la sugerida no es conveniente. Utilizar frases que no mermen nuestra capacidad de maniobrar (Fisch, *et al.* 1994), por medio del *lenguaje condicionado*, puede sacarnos de un apuro cuando los padres piden un consejo apresurado, como por ejemplo: "No conozco aún a Juanito, pero por lo que me dice podría manejarse de esta manera, aunque no me atrevería a ser contundente al respecto hasta tener más información".

La *utilización del lenguaje del cliente* entra dentro de las premisas que se ponen al servicio del cambio que queremos producir (Watzlawick, 1994). Cuando a una persona se le habla con sus propias palabras, la confianza y la cooperación es mayor que cuando se bombardea con términos que no acostumbra utilizar. Hay que procurar que nuestra entonación suene natural y esté de acuerdo al contexto, de lo contrario la persona puede tomarlo como una burla de nuestra parte. La complejidad de los términos dependerá, en gran medida, del nivel cultural de los padres. El lenguaje técnico nos facilita la expresión de ideas y nos hace ver como "expertos en el tema",

pero no siempre será comprendido por quien escucha.

Durante la entrevista influimos mucho en la percepción y la experiencia que los padres de familia tienen sobre la situación. Sobre lo que elegimos centrarnos, lo que elegimos ignorar, la forma en que formulamos nuestras preguntas, si decidimos interrumpir o permanecer en silencio, todo ello ayuda a configurar el retrato de la situación del cliente. De esta forma podemos *co-crear realidades* que sean más positivas y se centren en las potencialidades, capacidades y recursos que el padre posee para ayudar a su hijo.

CONCLUSIONES

En su libro *En busca de soluciones*, O'Hanlon (1990) compara su método de hacer psicoterapia, que supone mucha preocupación y reflexión sobre lo aprendido con el utilizado por una estudiante del Hudson Center, que implica poner en práctica lo que acabas de aprender; señala que ha abandonado su postura para utilizar esta última, proponiendo evaluar las ocasiones en que hemos obtenido mejores resultados con base en las preguntas: ¿Qué cosa diferente hiciste en esos casos? ¿Cómo conseguiste que sucediera?

El mejor sustento a la utilización de estas tácticas en la entrevista es el beneficio que reportan en la práctica. Mi contacto con los padres entre-

vistados no ha sido tan prolongado como para ver en qué medida ayuda a una mejor resolución a largo plazo de la situación por la que atraviesa el niño, pero he tenido la oportunidad de experimentar los beneficios a corto plazo: una mayor seguridad al momento de realizar la entrevista, ya que se cuenta con herramientas claras; una obtención de datos más completa, así como un mayor cuidado en lo que se dice y sugiere debido al conocimiento de las implicaciones del lenguaje en la conducta.

Como menciona O'Hanlon (en Cade, y O'Hanlon, 1993), es imposible no influir de alguna manera y por esto hay que cuidar que nuestra influencia sea lo más positiva posible, que si no favorece a la solución del problema, al menos no lo aumente. Selvini Palazzoli y cols. (1993) señalan que la comunicación es ya una manipulación; el momento táctico radica en la *conciencia razonada de la acción manipulatoria* y por ende, del efecto que nos proponemos obtener.

Estoy segura de que a lo largo del ejercicio profesional podré incluir otras técnicas no expuestas en el presente trabajo; otras, probablemente no podrán ser aplicadas a la situación escolar sin antes hacer algunas modificaciones (Selvini Palazzoli, *et al.*, 1993).

La entrevista, al igual que la psicoterapia, requiere tanto de fundamentos teóricos como de práctica.



Los resultados que se obtienen dependen en gran medida de la forma en que el entrevistador maneja las herramientas a su alcance, en beneficio del cliente.

BIBLIOGRAFÍA

- Cade, B. y O'Hanlon, W. H. (1993). *Guía breve de terapia breve*. México: Paidós.
- Estrella González, J. A. y King Cardena, A. I. (1998, noviembre). *La Psicología escolar en la complejidad educativa*. Ponencia impartida en el Primer Congreso del Colegio de Psicólogos el Estado de Yucatán [Diskette].
- Fisch, R., Weakland, J. H. y Segal, L. (1994). *La táctica del cambio*. Barcelona España: Herder.
- McGoldrick, M. y Gerson, R. (1996). *Generación en la evaluación familiar* (2ª ed.). Barcelona, España: Gedisa.
- O'Hanlon, W. H. y Weiner-Davis, M. (1990). *En busca de soluciones* (2ª ed.). Barcelona, España: Paidós.
- O'Hanlon, W. H. (1995). *Raíces profundas*. Barcelona, España: Paidós.
- Selvini, Palazzoli, M., Cirillo, S., D'Ettorre, L., Garbellini, M., Ghezzi, D., Lerma, M., Lucchini, M., Martino, C., Mazzoni, G., Mazzuchelli, F. y Nichele, M. (1993). *El mago sin magia* (4ª ed.). Barcelona, España: Paidós Educador.
- Watzlawick, P. (1994). *El lenguaje del cambio* (6ª. Ed.). Barcelona, España: Herder.

