

# TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

## UNIDAD 2

### MARCO TEÓRICO DE LA ENTREVISTA

#### 2.3. 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

## TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

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 experimenta 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, de acuerdo a Feldman (2002), son:

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.

## TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

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”. 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”

Con base en las afirmaciones de Feldman (2002), las características fundamentales de esta orientación son las siguientes:

1. La regulación de la conducta depende de tres sistemas: a) los estímulos externos que afectan a la conducta., b) las consecuencias de la conducta y c) los procesos cognitivos mediacionales.

## TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

2. La influencia del medio sobre el sujeto está afectada por los procesos cognitivos que determinan la percepción o interpretación de aquél y/o variables del sujeto.
3. El énfasis en el constructo de auto eficacia, que se refiere a los juicios personales acerca de la propia capacidad para realizar la conducta necesaria para obtener un resultado deseado.
4. El énfasis en la autorregulación y autocontrol.

El énfasis de esta corriente de pensamiento en la imitación de las conductas socialmente exitosas por parte de los sujetos añade un elemento más a las premisas de la teoría del aprendizaje.

Tal enfoque pone relevancia en la observación de los sujetos durante el proceso de entrevista, con el fin de determinar los reforzamientos con los que los sujetos responden mejor y cuáles son los estímulos que desatan ciertas conductas, tal información será pertinente para la toma de decisiones de cualquier proceso de intervención psicopedagógica.

Una de las tesis de este enfoque es que las conductas de un sujeto pueden entenderse en términos de los acontecimientos que le anteceden. Por tanto, para el estudio de la conducta y para hacer posible cualquier procedimiento de cambio de la misma es necesario definir de forma operativa la totalidad del sujeto.

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.

Toda entrevista de origen conductual tiene tres objetivos:

- Identificar las relaciones funcionales entre los diferentes problemas del cliente.
- Explicar las causas de esos problemas conductuales.
- Predecir las respuestas del paciente ante situaciones futuras.

## TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

Sin embargo, los especialistas en entrevista conductual especifican que se debe intentar identificar a lo largo de la entrevista:

- Todos los problemas que tiene el cliente (variables dependientes).
- Antecedentes personales y antecedentes consecuentes (variables independientes).
- Inicio de cada uno de ellos (factores precipitantes).
- Historia del desarrollo de los mismos.
- Factores que predisponen el desarrollo.

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.

## TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

- Análisis del autocontrol.
- Autoimagen.
- Autodirección.
- Descripción de las relaciones sociales.

### 2.4. 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 portaobjetos 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,

## TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

estableciendo una profunda relación de empatía con él. Esta es una 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 su historia personal y por la cultura en que vive.

Los enfoques humanistas de la personalidad destacan la bondad básica de los seres humanos, así como su tendencia a crecer para lograr niveles más altos de funcionamiento. Es esta capacidad consciente y auto motivada para cambiar y mejorar, junto a los impulsos creativos únicos de la persona, lo que constituye el núcleo de la personalidad.

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:

## **TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA**

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.

### **2.5. 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.



## TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

“La motivación se refiere a los factores que dirigen y activan el comportamiento de los seres humanos”. 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:

## TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

### 1. 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.

### 2. 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.

## TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

### 3. 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. Asimismo, 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.

### 4. 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.

## TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

### 5. 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 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.

### 6. 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”.

Las interpretaciones humanistas de la motivación acentúan las fuentes intrínsecas como las necesidades de autorrealización. 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 auto realizarse. 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.

## TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

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.