

# ENTREVISTA Y COMUNICACION VERBAL EN LA TELEASISTENCIA DOMICILIARIA<sup>1</sup>

David Mustieles Muñoz. Diplomado en T.S.



## RESUMEN

Se analiza el papel esencial que juega la comunicación verbal en el trabajo del operador de teleasistencia domiciliaria. También se analiza la entrevista en este medio, pasando por la apertura, desarrollo y cierre. Dentro de ésta, y en íntima relación con los aspectos comunicacionales, se exponen los elementos básicos del metamodelo de la programación neurolingüística, como instrumento que permite conectar experiencia y lenguaje. Por último, se analiza brevemente la escucha activa y el modo de formular preguntas durante la entrevista.

### Palabras clave:

Teleasistencia, comunicación verbal, entrevista, transacción inicial, apertura, desarrollo, cierre, metamodelo.

## 1. INTRODUCCION

Los Agentes Sociales, Trabajadores Sociales, Psicólogos, Médicos, etc., hemos trabajado en algún momento de nuestra formación la importancia de la comunicación no verbal. Por otro lado, si echamos un rápido vistazo a las principales publicaciones sobre las relaciones interpersonales de los últimos cincuenta años, encontraremos un interés creciente por lo no verbal.

La extrañeza inicial que podríamos sentir ante esta explosión de lo no verbal se

disipa cuando encontramos autores que han probado experimentalmente que la comunicación es algo más que las palabras que emitimos. Ya en 1970 Ayrgle y otros (Cit. por O'Connor y Seymour, 1992: 47) demostraron que en una presentación ante un grupo de personas, el 55 por ciento del impacto viene determinado por el lenguaje no verbal, el 38 por ciento por el tono de voz y sólo el 7 por ciento por el contenido de la presentación, por lo verbal; estos porcentajes pueden variar en función de la fuente consultada.

Por otro lado, en los últimos tiempos el servicio de teleasistencia domiciliaria

destinado a la tercera edad, ha experimentado un notable crecimiento, perfeccionamiento y expansión. Básicamente este servicio establece un sistema de comunicación, de tal modo que permite al anciano ponerse rápidamente en contacto con un operador.<sup>2</sup> Este operador atiende la demanda explícita del usuario, la resuelve si es posible y, si no, articula los mecanismos oportunos (aviso de familiares, movilización de ambulancias y otros servicios psicosociales, etc.).

El operador de la teleasistencia, como cualquier otro cuyo instrumento de trabajo principal sea lo verbal, puede pensar que si carece de un 55 por ciento de la información no podrá intervenir. No estamos en absoluto de acuerdo con esta idea; ¿de qué le servirá a un Agente Social realizar la correcta interpretación de una pupila que se dilata si no sabe qué decir frente al existente que se le presenta? Por eso en nuestra experiencia como formadores comenzamos poniendo el énfasis en lo verbal. Las posibilidades del lenguaje son infinitas, y un adecuado manejo del mismo va a ser imprescindible de cara a lograr los objetivos que nos planteamos.

En definitiva, la primera idea que aquí queremos transmitir es que, si bien es cierto que en una atención telefónica se dispone de menos información que en una directa, seguimos teniendo a nuestro alcance lo verbal. Sólo cuando internalicemos esta idea podremos atender a los usuarios con el poder suficiente y necesario para establecer una real y positiva relación de ayuda. Hablar de la comunicación verbal en la teleasistencia domiciliaria implica, necesariamente, hablar de entrevista; y esto es lo que vamos a abordar a continuación.

## 2. LA ENTREVISTA

En lugar a dudas hay infinidad de definiciones disponibles sobre el concepto entrevista, probablemente tantas como autores han trabajado el tema. Nosotros vamos a entender que la entrevista es una técnica en la que se establece una relación, no necesariamente cara a cara, entre dos o más personas, una/s demandante/s de información, ayuda o consejo; la otra, el entrevistador, está capacitado y entrenado para comprender los principios psicológicos básicos y desarrollar una serie de acciones encaminadas a ayudar a las personas a las que entrevista. Con esta definición rechazamos el criterio de «cara a cara» que proponían como necesario en su definición Maccoby y Maccoby (Cit. por Sandín, 1992: 84).

Podemos considerar que la entrevista se desarrolla a lo largo de tres momentos: apertura, desarrollo y cierre. Los tres momentos mantienen una permanente relación dialéctica entre sí. Todos influyen sobre todos. Conforman un sistema, en el que lo acontecido en una de sus partes influye en las restantes. Por eso es importante no perder de vista la importancia que tiene la apertura y el cierre de la entrevista; es importante pensar que lo que digamos en estos momentos es tan importante como lo que digamos durante el desarrollo.

Aquí, y por una mera cuestión didáctica, vamos a analizar algunos elementos a tomar en cuenta durante cada uno de los momentos de la entrevista. Insistimos en la motivación didáctica para la separación, pues no debemos olvidar que la entrevista es un todo, mayor que la suma de las partes, y como tal ha de entenderse.

1. El primer boceto del presente trabajo, no publicado, fue elaborado como texto base de un seminario con el mismo título. Dicho seminario formó parte del curso de formación «Teleasistencia domiciliaria. Operadores - Oficiales U.M.» desarrollado por la Empresa Eulen en Jaén, el mes de octubre de 1994.

2. En adelante, y por una mera cuestión de comodidad gramatical, hablaremos de «el operando» y de «el usuario» en sentido amplio, esto es, incluyendo en ambas expresiones los géneros masculino y femenino.

### 3. APERTURA DE LA ENTREVISTA

La apertura comienza en el momento en que el operador atiende la llamada del usuario hasta que la conversación se centra, confluye en el tema que realmente motivó la llamada. Por eso puede ser muy breve y comprender sólo un par de transacciones, o extenderse algo más en el tiempo. Entenderemos las transacciones como «intercambios de estímulos y respuestas entre estados del Yo específicos de diferentes personas... que pueden producirse de forma verbal, gráfica, gestual, etc.» (Kertész, 1985: 123).

La duración de la apertura es variable porque variable es el tiempo que el usuario tarda en presentar su demanda implícita. Aquí lo importante es rescatar los conceptos de explícito e implícito y ver cómo se relacionan. No siempre la primera demanda que aparece, la explícita, es la demanda real, y tarea fundamental del operador es dilucidar la demanda implícita, aquella que realmente evocó la llamada.

Durante la apertura los objetivos básicos a conseguir por el operador son:

- Acoger al usuario, crear una situación de tranquilidad en la que éste pueda manifestar lo más libremente posible el motivo por el que decidió llamar.
- Comenzar a dilucidar el motivo real de la llamada y a disminuir la ansiedad del usuario.

Por ello, un aspecto fundamental de la apertura es la primera transacción que realiza el operador. La primera transacción es el primer estímulo verbal que dirige el operador al usuario con vistas a recabar información acerca del contenido de la llamada. Utilizar el nombre de pila del usuario en esta transacción facilita la construcción de un vínculo concreto y real, ha-

ce que el usuario se sienta identificado, se sienta persona, ya que el operador reconoce y conoce su matriz de identidad, su nombre.

Al formular la transacción inicial debemos procurar, en nuestra opinión, dos cuestiones básicas: evitar patologizar el vínculo con el usuario y obtener la mayor información posible sobre su situación. Para la primera evitamos a toda costa que aparezca la palabra problema en la transacción inicial («¿Qué problema tiene María?»); si la palabra problema aparece se construye una presuposición que implica que en el tiempo que compartan usuario y operador se hablará de problemas, con lo cual, de entrada, se empuja el vínculo hacia lo patológico.

Para obtener información y realizar una primera evaluación del motivo de la llamada resulta muy útil formular preguntas abiertas que permitan discriminar entre lo que son problemas y lo que no; «¿Cómo está (o estás) hoy María?» es un ejemplo ilustrativo de lo que estamos proponiendo, ya que no suele estar «bien» quien acaba de caerse o cortarse con un cuchillo; tampoco suele estar «mal» quien llama para decirle al operador que hoy es su cumpleaños y su nieto le ha hecho un fabuloso regalo. Si se busca lograr los dos objetivos que hemos mencionado cualquier transacción puede resultar útil, siempre y cuando el operador se sienta cómodo utilizándola. Aquí cada profesional tiene que realizar su propio proceso de reflexión acerca de qué está diciendo, por qué lo dice y cómo se siente al decirlo. También ir adecuando cada transacción de inicio a cada usuario, de cara a ofrecer un servicio verdaderamente personalizado. En otro lugar hemos analizado con más detalle pros y contras de diferentes transacciones de inicio, por lo que remitimos al lector interesado al mismo (Mustieles: 1955).

Tras elegir una transacción inicial determinada y obtener la respuesta del usuario, el operador comienza a encadenar nuevas preguntas encaminadas a centrar la conversación en el tema a tratar. Porque siempre, sin excepción alguna, hay un tema o varios a resolver en cada llamada. No existen llamadas vacías de contenido. Esto tiene que ver con la actitud del operador y será retomado al hablar de la escucha activa.

Con respecto al tono de voz, la acogida sigue pautas aplicables a toda la entrevista: hay que adecuar nuestro volumen de voz al usuario (probablemente dispondremos de su capacidad auditiva en la ficha del usuario); una capacidad auditiva «regular» no implica necesariamente hablar «a voces» al usuario, ya que puede ser suficiente con vocalizar de forma más clara y pausada. En general nuestra voz ha de sonar firme, segura, a la vez que, siempre, resultar acogedora. Un operador que considera importante la actividad que desarrolla, valora al usuario como persona, como ser único e irreplicable que en ese momento concreto tiene una demanda concreta, transmitirá esta actitud con su tono de voz. Cuando la intervención, consciente o preconscientemente, es una carga para el operador, le cuesta atender las llamadas y no valora su trabajo, el usuario, a buen seguro, notará estas actitudes a través del tono de voz y no será posible construir un vínculo positivo.

### 4. DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

Durante el desarrollo de la entrevista el operador tiene que apuntar, como mínimo, a la consecución de dos objetivos:

- Reducir las ansiedades del usuario.
- Captar la demanda real y dar una solución a la misma.

En la reducción de las ansiedades del usuario va a jugar un papel fundamental la modulación de la voz. Si transmitimos tranquilidad, podremos tranquilizar. Si nos dejamos inundar por la ansiedad del usuario, perderemos nuestra capacidad operativa. De cara a captar la demanda real podemos encontrarnos, a grandes rasgos, con dos posibilidades:

- La demanda real aparece de forma rápida y clara: «Estoy oliendo a gas», «me he cortado con un cuchillo», etc.
- La demanda no es clara: «Me siento mal», «Es que no sé que me pasa».

En ambos casos, pero fundamentalmente en el segundo, el usuario va a transmitir un mensaje al operador, y éste tiene que entenderlo. «¿Cómo sabemos que hemos entendido a alguien?» Dando significado a sus palabras. La cuestión es que si nosotros damos nuestros significados a las palabras de las personas, no asignamos sus propios significados, ¿qué garantía tenemos de que ambos significados sean los mismos?

La realidad que vivimos las personas es tan compleja que siempre hay un salto entre experiencia personal y realidad. Es decir, la experiencia vivida no equivale a la realidad. Y lo que nosotros manifestamos que hemos vivido, a través del lenguaje, nunca es la experiencia. Entonces nos encontramos con que el operador está caminando dos pasos por detrás de la realidad que ha vivido o está viviendo el usuario. Y es esta realidad la que necesita conocer, para dar respuestas que se ajusten a la realidad del usuario.

Por eso, tarea fundamental del operador durante el desarrollo de la entrevista es reconectar el lenguaje con la experiencia, para dejar de ir dos pasos por detrás. Un excelente instrumento al alcance de nuestra voz es el metamodelo desarrollado por Grinder y Bandler a partir de la observación sistematizada de los modelos comunicativos utilizados por algunos de los psicote-

rapeutas más eficaces. El metamodelo es un recurso más de la escuela denominada Programación Neurolingüística (Véanse, por ejemplo, las obras de Bandler y Grinder: 1982 y 1988, Bandler: 1988, O'Connor y Seymour: 1992 y Robbins: 1989). La adhesión del metamodelo a esta escuela no debe preocuparnos ya que se trata de un modelo de análisis e intervención sobre la comunicación que no se relaciona con la forma, sino con el contenido; es «neutro» con respecto al contenido, por lo que puede ser integrado por cualquier operador, con independencia de su orientación teórica.

#### 4.1. El metamodelo

Para entender el metamodelo, que es una herramienta para tener un mejor conocimiento de lo que las personas dicen, necesitamos previamente observar cómo se traducen los pensamientos en palabras. Un usuario puede tener una idea completa y total de lo que quiere decir; es lo que los lingüistas llaman la estructura profunda. Lo que en realidad hacemos es recortar esa estructura profunda y lo que terminamos por decir es lo que se llama la estructura de su-

perficie. En el paso de la estructura profunda a la de superficie todas las personas hacemos, de forma preconsciente, tres cosas:

- En primer lugar seleccionamos solo una parte de la información que hay en lo profundo; otra gran parte queda fuera. Esto son las eliminaciones.
- En segundo lugar damos una versión simplificada de los hechos, que, inevitablemente, distorsionará el significado. Son las distorsiones.
- Por último realizamos un proceso de generalización, ya que señalar todas y cada una de las posibles excepciones de la realidad haría la conversación excepcionalmente aburrida. Son las generalizaciones.

Lo que nos va a permitir el trabajo con el metamodelo es reconocer la experiencia de la persona con el lenguaje, es una ayuda más para dejar de ir pasos atrás del usuario; por ello su uso nos parece muy útil y necesario de cara a dilucidar e intervenir sobre las demandas reales. Vamos a ver a continuación las principales eliminaciones (Tabla 1), distorsiones (Tabla 2) y generalizaciones (Tabla 3) que podemos encontrar, así como algunas alternativas de acción frente a ellas.

Tabla 1: ELIMINACIONES

ELIMINACIONES		
Tipo	Ejemplos	Posible intervención
Sustantivos inespecificados	Tengo miedo de mis vecinos Tengo miedo de María	¿Miedo de qué o a qué? ¿Quién, específicamente, te da miedo? ¿Cómo te da miedo María?
Verbos inespecificados	Me asustó la auxiliar	¿Cómo, específicamente, te asustó?
Comparaciones	Me atendieron mal	¿Comparado con qué?
Juicios	Claramente nadie me quiere Yo es que soy muy tonta Lo digo yo	¿Para quién es claro? ¿Quién lo dice? ¿En base a qué criterio te consideras tonta?

Tabla 2: DISTORSIONES

DISTORSIONES		
Tipo	Ejemplos	Posible intervención
Equivalencias	Si dejamos de hablar es que no me quieres	¿Cómo es que esto significa lo otro?
Presuposiciones	¿Me vas a llamar ahora o esta tarde?	¿Qué te hace suponer que te voy a llamar hoy?
Causa-efecto	El tiempo me deprime	¿Cómo, específicamente, esto causa lo otro? o ¿Qué debería ocurrir para que esto no estuviera causado por lo otro?
Lectura de la mente	Estás enfadado conmigo	¿Cómo sabes, exactamente, que...?

Tabla 3: GENERALIZACIONES

GENERALIZACIONES		
Tipo	Ejemplos	Posible intervención
Operadores modales de posibilidad	No puedo... Es imposible que yo...	¿Qué pasaría si...? ¿Qué te impide...?
Operadores modales de necesidad	Debería... No tengo que...	¿Qué pasaría si no...? ¿Qué pasaría si...?
Cuantificadores universales	Nunca he sido feliz Siempre lo hago todo mal Todos me odian	¿Ha habido algún momento en que...? ¿Siempre? ¿Todos?

El metamodelo es un marco desde el que entender e intervenir sobre el lenguaje. Pero no podemos ser tan simplistas como para creer que con hacer un adecuado uso del metamodelo tenemos todo resuelto en la comunicación verbal. Otros aspectos que ahora queremos tratar son los relacionados con la escucha activa y el modo de formular preguntas.

#### 4.2. Escucha activa

La escucha activa es una técnica que implica adoptar una actitud abierta frente al usuario. Es sin duda un requisito imprescindible para poder comunicarnos de forma «sana» con nuestro interlocutor. Es por ello que hacer escucha activa requiere:

- Despojarnos de nuestras ideas preconcebidas para zambullirnos en el mundo del usuario. Esto no implica estar de acuerdo a priori con el usuario, ni darle la razón. Simplemente, implica quitarnos los tapones de los oídos. Nada más, y nada menos, que eso.
- Objetivar la información que el usuario nos presenta, es decir, trabajar sobre las eliminaciones, distorsiones y generalizaciones que realiza el usuario.
- Mostrar en todo momento respeto hacia la persona con la que nos estamos comunicando; confiar en su valía y capacidades, tomarlo como ser creativo que es.
- Hacer un esfuerzo sistemático de comprensión, esto es, poner empeño en penetrar en los marcos de referencia del interlocutor, para entender las cosas tal como él las tiene grabadas en su estructura profunda. Lo contrario consiste en intentar imponer nuestros propios marcos de referencia, hecho éste que aboca irremediamente al fracaso comunicativo. Una planta que se seca puede no tener mayor importancia en nuestro marco de referencia, en nuestro modo de entender y estar en el mundo, pero puede ser un auténtico drama en la vida cotidiana de otra persona. Y esa persona sabe más que nosotros sobre lo que esa planta seca significa para ella misma.

Cuando el deseo de escuchar de forma activa se une al deseo de hacerse entender, se produce la comunicación. Si no, tenemos que hablar de monólogo, comunicación unidireccional o enferma, diálogo de sordos; etc. La escucha activa finaliza cuando comprobamos que el interlocutor sabe que ha sido comprendido.

### 4.3. La formulación de preguntas

La primera actividad a desarrollar por el operador, la escucha activa, es la que le va a permitir comenzar a elaborar hipótesis sobre el acontecer del usuario. Complemento indispensable de la escucha es la capacidad para realizar preguntas. Algo en apariencia tan sencillo termina por convertirse la mayoría de las veces en la clave de la intervención. Aquí el principio fundamental que debería seguirse en toda situación es no preguntar nada sin que podamos justificar porqué se ha demandado esa información en ese momento. Recogemos a continuación algunas consideraciones de carácter general referidas al cómo preguntar (Rojí, 1994).

- Las preguntas dirigidas personalmente al sujeto, empleando el vocativo tú, usted o llamándolo por su nombre tienden a generar respuestas más fiables que si la pregunta se formula de forma abstracta («Alberto, ¿usted se dio cuenta de...?» versus «¿se daba cuenta?»).
- El enunciado de la pregunta debe evitar sugerir la respuesta. («¿Cómo son sus relaciones con la auxiliar?» versus «A usted le gusta hacerle la vida imposible a la auxiliar, ¿verdad?»).
- Si se busca una información amplia o compleja es conveniente formular varias preguntas de forma escalonada, en lugar de «bombardear» al usuario con varias preguntas a la vez.
- Antes de preguntar es necesario hipotetizar si el usuario tiene los conocimientos suficientes para responder. Hay que cerciorarse de que no enfrentamos al usuario con algo que desconoce.
- Antes de preguntar evaluar en qué medida nuestra pregunta generará conductas defensivas en el usuario. No formular preguntas «comprometidas» o invasoras sin haber creado un clima de confianza.

- Si detectamos haber sido invasores con un usuario al preguntar sobre un tema determinado, no volver sobre él, a no ser que esto resulte imprescindible, en cuyo caso se reformulará la pregunta.
- Es aconsejable disponer de enunciados alternativos para cada cuestión, y utilizarlos cuando el usuario dé muestras de no haber entendido nuestra formulación inicial.
- Siempre debemos buscar la construcción sintáctica más sencilla posible para nuestras preguntas. Al usuario le importa poco o nada nuestro dominio literario, y, por contra, agradecerá la sencillez.

## 5. CIERRE DE LA ENTREVISTA

Una vez hemos resuelto la demanda del usuario, o articulado los mecanismos necesarios para que sea resuelta, corresponde al operador iniciar el tránsito hacia el cierre de la entrevista. Este debe realizarse de forma suave, sin brusquedades, dejando abierta la puerta de un futuro encuentro. Siempre será adecuado, si las circunstancias lo permiten, realizar una síntesis de los temas tratados, así como recordar las directivas que haya impartido el operador.

En determinados usuarios es relativamente frecuente que al acercarse el final de la entrevista hagan aparecer nuevos temas o informaciones. Esto ocurre cuando el usuario no desea que finalice la entrevista. Hemos encontrado una insuperable ilustración de nuestra postura en una metáfora de Watzlawick, metáfora que ofrecemos a continuación para que cada lector extraiga sus propias conclusiones: «Quisiera sólo hacer un breve resumen de nuestro enfoque sobre la base de la historia oriental de un padre que deja a sus tres hijos 17 camellos con la instrucción de que el más grande reciba la mitad de los animales, el se-

gundo recibe un tercio, y el más joven un noveno, la novena parte de los animales. Y ellos están allí y no encuentran la solución. Puede que yo vuelva en dos o tres años a Madrid y estén todavía buscando la solución a este problema. Aparentemente no hay solución... Mientras están pensando y pensando, pasa por allí un predicador ambulante, lo paran y él desmonta de su camello. Le explican el problema y él les dice: yo les dejo mi camello y lo ponemos con sus 17, y eso hace 18 camellos. Y entonces tú el mayor recibes la mitad, o sea 9; tú, el segundo tienes derecho a un tercio de los animales, o sea 6; y tú, el más joven recibes un noveno, es decir, 2. En total suman 17; eso deja un camello, el mío. Lo monta y se lo lleva... Eso quiere decir, en nuestro enfoque..., añadimos el camello número 18 al problema; cuando la intervención ha servido ya no tiene necesidad y así se termina». (Extracto de la conferencia impartida por P. Watzlawick en la Universidad Nacional de Educación a Distancia de Madrid, UNED, en 1990. Cit. por De la Cruz y Saez, 1994: 45). ◦

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bandler, R., Grinder, J. De sapos o príncipes. *Cuatro Vientos, Santiago de Chile 1982.*
- Bandler, R. y Grinder, J. La estructura de la magia I. *Cuatro Vientos, Santiago de Chile 1988.*
- Bandler, R. (1988). Use su cabeza para variar. *Cuatro Vientos, Santiago de Chile 1988.*
- De la Cruz, C., Saez, S. «Educación sexual: una propuesta de intervención», en *Revista de sociología*, 62, INCISEX, Madrid, 1994. Pág. 45.
- Kertész, R. Análisis transaccional integrado. *IPPEM, Buenos Aires 1985.*
- Mustieles, D. «La recepción en el Centro Joven de Anticoncepción y Sexualidad. Una respuesta metodológica». *Trabajo social hoy*, 5, Col. Of. de AA.SS. y D.T.S. de Madrid, 1995. Págs. 68-72.
- O'Connor, J., Seymour, J. Introducción a la programación neurolingüística. *Urano, Barcelona 1989.*
- Robbins, A. Poder sin límites. *Grijalbo, Barcelona 1989.*
- Rojí, M. B. La entrevista terapéutica: comunicación e interacción en psicoterapia. *UNED, Madrid 1994.*
- Santín, B. «La entrevista psicológica». En *Morales, J. F.: Metodología y teoría de la psicología*, vol. 2, Madrid 1992.

