

El Proceso de Intervención durante la Entrevista Psicosocial

David Mustieles Muñoz
Diplomado en Trabajo Social
Terapeuta Familiar
dmusti@arrakis.es
Colegiado n.º 2.782



El autor desarrolla una propuesta para ordenar y proporcionar coherencia lógica a las intervenciones, conversacionales y activas, que el entrevistador va introduciendo durante una entrevista psicosocial. Partiendo de una serie de necesarias aclaraciones terminológicas, se desarrollará la idea de la entrevista como conjunto de procesos, para dar paso a la descripción del proceso de intervención, organizado este sobre los conceptos de táctica, logística, estrategia y técnica. A modo de estructuración circular, finaliza el trabajo conectando con la idea inicial del mismo, esto es, señalando puntos e ideas fundamentales para justificar la necesidad de analizar el modo en que se articulan las intervenciones durante una entrevista.

79

Palabras Clave:

Entrevista, proceso, intervención psicosocial, E.C.R.O., táctica, logística, estrategia, técnica.

1. INTRODUCCIÓN Y ACLARACIONES TERMINOLÓGICAS

COMENZAREMOS aclarando la terminología que hemos utilizado en el título del presente trabajo, esperando que dichas aclaraciones

sirvan para definir el punto de partida del autor sobre el tema, así como las líneas generales de su marco teórico.

Según el Diccionario de la Real Academia Española, **proceso** "es el conjunto de fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial". Toda acción desarrollada en la intervención social puede entenderse como un proceso, en tanto en cuanto debe articular una

serie de etapas que pretende alcanzar un fin determinado de antemano. Y esto es aplicable a cualquier nivel lógico de intervención: desde la concepción global de un plan de intervención quinquenal hasta una intervención verbal en una entrevista, desde el nivel más amplio y global de la intervención hasta el más concreto y específico. La entrevista puede conceptualizarse como un proceso (Rossell, 1989) que es en sí misma un todo y puede ser, además, una parte; un todo ya que la entrevista atraviesa una serie de etapas sucesivas e interrelacionadas que le confieren la necesaria estructura de proceso; puede ser una parte de un proceso de intervención si existen diversas entrevistas, lo cual conforma el proceso de intervención con el sujeto (individuo, pareja, familia o grupo), que, a su vez y por ejemplo, puede ser parte de un proceso de intervención comunitaria. Aquí hemos realizado un recorrido "ascendente", pasando sucesivamente a niveles de complejidad y globalidad mayores. Ahora bien, también la entrevista puede entenderse, además de como proceso en sí misma, como conjunto de procesos. El objetivo de este trabajo se centra en la descripción de un modo de estructurar y llevar a cabo los procesos más concretos de inter-

acción que tienen lugar durante una entrevista: el profesional hace o dice, elabora y transmite al entrevistado contenidos, y esto es lo que conforma el nivel más concreto de la intervención. Y consideramos que es un proceso porque, como veremos más adelante, también el hacer o decir algo durante una entrevista necesita cierta estructuración lógica.

Por **intervención** entendemos el mero hecho de tomar parte, de estar en la entrevista, mientras que con la preposición durante hemos querido denotar la simultaneidad que se da entre las intervenciones que articula el profesional **durante** el desarrollo de la entrevista y la propia entrevista.

Definiciones de **entrevista** podemos encontrar tantas como autores consultemos; bástenos pues entender la entrevista como un proceso dotado de cierto grado de estructuración, en el que se comunican, al menos, dos sujetos, desde roles diferenciados (entrevistador y entrevistado, profesional y no profesional) y para alcanzar determinados objetivos. Como ya hemos comentado, en todo el trabajo haremos referencia al sujeto entrevistado teniendo en cuenta que este puede ser un único individuo, una pareja, familia o grupo.

Por último, hemos preferido hablar de "la entrevista **psico-social**" en lugar de "la entrevista en trabajo social". Esto es así porque consideramos que la entrevista realizada desde el rol del trabajador social tiene que apoyarse necesariamente en constructos y conceptos surgidos originariamente en el seno de diferentes teorías y escuelas de la psicología. Otra cuestión bien diferente, y en modo alguno cierta, es que todos los profesionales de la psicología consideren el carácter social que, indefectiblemente, tiene toda persona y se da en cualquier interacción humana. Ya Pichon-Rivière (1965a: 43) señaló que "toda psicología, en un sentido estricto, es social".

2. LA ENTREVISTA ES UN CONJUNTO DE PROCESOS

En la intervención social hemos asumido como lógica la necesidad de dotar de estructura a los procesos que desarrollamos. En el campo concreto del Trabajo Social, Mary Richmond publica en 1917 su libro "Social diagnosis", en el que ofrece el primer "método" de Trabajo Social. Así que Richmond no se preocupó "sólo" por dotar de contenidos genéricos al trabajo social de casos o analizar porqué se recurría al mismo; trabajó sobre el

"cómo" hacer, cómo intervenir con una lógica interna.

También diferentes profesionales y desde diferentes encuadres teóricos se han encargado de dotar de estructura a la entrevista, definiéndola, señalando sus etapas, etc. En términos biológicos, en el inicio se trataba de definir (dar estructura) a todo un cuerpo (proceso global de intervención); un poco más tarde se fue confiriendo esa necesaria estructura a los diferentes órganos, uno de los cuales es la entrevista. Nosotros aquí queremos dotar de estructura a la unidad básica del proceso, al decir o hacer concreto en un momento dado de una entrevista, a lo que podríamos considerar como "la célula", la unidad básica y elemental. ¿Por qué analizar el proceso más elemental de intervención? Cuando el profesional tiene que intervenir durante una entrevista tiene dos opciones básicas para elegir el modo de hacerlo:

- Puede decidir intervenir en y desde un E.C.R.O. determinado (Esquema Conceptual Referencial Operativo); el E.C.R.O., concepto acuñado por Pichon-Rivière en el ámbito del trabajo grupal, es el modelo desde el que entendemos la realidad, la interiorizamos, transmitimos, compartimos y modificamos. Bricchetto y Franzi (1974: 1-2), seña-

lan que en el E.C.R.O. hay un "esquema [entendido] como conjunto de nociones y de conceptos. Decimos que es **conceptual** porque hace referencia a un grupo de ideas básicas y fundamentales para el trabajo... decimos que es **referencial** porque este esquema de conceptos va a servir de marco de referencia... donde ciertas situaciones se pueden dar y pueden ser comprendidas... es **operativo** porque con este esquema se puede trabajar en el aprendizaje individual o en el grupal". El E.C.R.O., su construcción y utilización, no es algo abstracto, producto de teóricos con escaso contacto con "el mundo real", sobre todo si entendemos la teoría como práctica reflexionada. Si el profesional se ha detenido a reflexionar y sistematizar su propia práctica, habrá enriquecido su teoría con elementos que resultarán ser eminentemente prácticos. Desde esta opción es posible, por supuesto, que el profesional se equivoque al intervenir; no obstante, al tener como aliado principal la teoría y un esquema lógico de trabajo, disminuyen bastante las posibilidades de estar equivocándose; al menos permanentemente.

- Puede decidir intervenir sin apoyarse en la teoría y en un esquema lógico y estructurado de trabajo. En esta situación, se

trabaja en y desde el azar, con lo que los resultados son, necesariamente, poco previsible. Es cierto que puede "acertar" y desarrollar una intervención brillante, que a posteriori puede tecnificarse, dotarse de significado, ser escrita, publicada y relatada en los congresos al uso; tal vez el inconveniente mayor de esta opción resida en el hecho de que, salvo en contados casos de profesionales que hacen gala de una pareciera innata y constante creatividad, la gran mayoría de los profesionales quedamos encuadrados en una zona media en la que la brillantez espontánea y la "suerte" aparecen sólo de vez en cuando.

Toda esta cuestión que ya estamos defendiendo, el trabajar apoyado y ayudado por la teoría, es, en nuestra opinión, especialmente significativo e importante cuanto menos experiencia profesional se tenga. A largo plazo, tras haber realizado, sistematizado, reflexionado y supervisado muchas entrevistas, el profesional se sentirá cómodo haciendo su trabajo; entre otras cosas porque el número de aprendizajes internalizados será ahora mucho mayor. Y será todo ese conocimiento acumulado mediante procesos continuos de reflexión-práctica-reflexión el que permitirá al profesional hacer sin que parezca que hace. No olvidemos

que tampoco es difícil hacer sin saber qué se hace mientras se aparenta y transmite que sí se sabe lo que se hace. Esto es convertir en teatral la intervención social. Al final del trabajo añadiremos algunas contestaciones más a la pregunta ¿por qué analizar el proceso más elemental de intervención?. Ahora pasemos ya a describir nuestra propuesta de proceso de intervención durante la entrevista psicossocial.

3. EL PROCESO DE INTERVENCIÓN

Desde parte de la teoría de Pichon-Rivière (por ejemplo 1965b, 1969, 1970) articulamos nuestro E.C.R.O. sobre cuatro conceptos fundamentales: táctica, logística, estrategia y técnica. Estos, a su vez momentos de la intervención, mantienen una permanente relación circular entre sí, de tal modo que, si bien el punto de partida es la táctica y esta viene sucedida por la logística, estrategia y técnica, cada uno de los momentos conecta necesariamente y de forma constante con los demás, enriqueciéndolos y generando nuevas y enriquecidas instancias de trabajo. La idea de relación circular, por supuesto, lleva implícita la noción de interdependencia, en tanto en cuanto modificaciones en cada uno de los momentos afectan a los restan-

tes. De cada uno de estos momentos destacaremos a continuación sobre la base de qué elementos los definimos y qué actuaciones concretas implican durante la entrevista psicossocial.

3.1. Táctica

La táctica es el concepto que engloba los tres restantes; abraza al proceso de intervención y le proporciona el marco general en el que se desarrolla. **Queda definida desde el paradigma** de intervención que utiliza el profesional, por lo que contiene el conjunto de conceptos, constructos e ideas que permitirá dar respuesta a tres preguntas fundamentales ¿cómo es la realidad?, ¿cómo se construye la realidad? y ¿cómo se desea que sea la realidad?. Arquitectónicamente hablando, equivale a los planos de una casa, de momento pendiente de construir.

La importancia de disponer de una táctica bien definida reside, en primer lugar, en que, al responder a las ya mencionadas preguntas metafísicas, libera al profesional de tener que darles respuesta, con lo que puede dedicarse a trabajar en pos del cambio. En segundo lugar, que no menos importante, proporciona cierto grado de previsión con respecto a cómo será la casa. En definitiva, "el acuerdo [que

requiere la definición más o menos explícita acerca de los supuestos básicos siempre es necesario si es que ha de haber algún proceso" (Leahey, 1992: 50).

La construcción inicial de la táctica es un proceso que se realiza al margen del sujeto con el que se trabaja, mediante un proceso de formación, estudio y reflexión. Luego, a partir y desde la propia práctica, se van produciendo sucesivos aportes y enriquecimientos, esto es, la táctica va reconstruyéndose con el paso del tiempo. En el siguiente momento del proceso, la logística, ya nos encontraremos junto al sujeto entrevistado, y junto a él será el momento de comenzar a procesar información. En un próximo trabajo serán objeto de nuestra atención los elementos constitutivos de la táctica, también en el marco de la entrevista psicosocial.

3.2. Logística

La logística no es más que un concentrado proceso de planificación en el que se describe la situación presente (existente presente) y la situación final que se desea alcanzar (existente deseado). Por esto **la logística se define** desde dos elementos contenidos en la táctica: la teoría, que nos da respuestas con-

cretas a la pregunta *¿cómo es la realidad?*, y la ideología, que responde a la pregunta *¿cómo deseo que sea esta realidad?*. Implica los **pasos** de:

a. Observar en el sentido más amplio del término la situación existente, de la cual forma parte el entrevistador, por lo que también tiene que "mirarse" a sí mismo.

b. Definir conceptualmente la situación que se ve (existente presente).

c. Definir conceptualmente la situación que se quiere alcanzar (existente deseado).

Además, resultará útil en este proceso ir construyendo una idea lo más clara posible sobre cuáles pueden ser los principales obstaculizadores y facilitadores para realizar el tránsito de una situación a otra (cambio).

3.3. Estrategia

Entendemos la estrategia como la línea general que delimita el cómo abordar una situación dada. **Se define** desde el conocimiento acumulado en el momento de la logística, al que hay que sumar el conocimiento que proporciona la teoría, la experiencia acumulada por el entrevistador y la historia psicosocial del entrevistado.

Con este último concepto no nos referimos a un documento

que recoge los principales datos y hechos psicosociales acontecidos en la historia del entrevistado, sino a toda la información que se ha ido acumulando durante el proceso de intervención acerca del modo en que reacciona el entrevistado ante los diferentes estímulos que va presentando el entrevistador. Esto es como una suerte de guía personalizada para cada cliente/usuario que orienta la acción profesional. Por ejemplo, "cuando en la misma sesión María relata el haber alcanzado algún logro previamente definido y también plantea una nueva dificultad, muestra una receptividad especial al realizar en la sesión trabajos con técnicas activas; y este tipo de intervenciones, en esta situación, parecen producir más beneficio para ella que las intervenciones de tipo verbal". Así, si María relata en una entrevista un logro y el deseo de trabajar una nueva dificultad, tiene poco sentido definir como única estrategia el trabajo verbal. Consideramos que al tener presente y utilizar la historia psicosocial, tal y como nos estamos refiriendo a ella, se enriquece el proceso metodológico de intervención, se muestra un mayor respeto a la individualidad de la persona, pareja, familia o grupo y se incrementa la cuota de trabajo que hacemos

desde la realidad del entrevistado; en definitiva, se trabaja incrementando el respeto al consabido principio de individualización.

El **paso a dar** en la estrategia consiste en elegir el modo en que será abordado el existente presente. Aquí las opciones son: no intervenir (lo cual ya es una intervención) o intervenir, en cuyo caso debe definirse también si se hará de modo fundamentalmente conversacional o fundamentalmente activo (las diferencias fundamentales entre ambos modos técnicos de intervención serán aclaradas en el siguiente epígrafe).

3.4. Técnica

En otro espacio ya nos ocupamos de construir una definición, para nosotros válida, de técnica; y si bien en aquella ocasión nos ocupábamos del trabajo grupal, consideramos que la definición es trasladable a una situación de entrevista, con independencia de a cuántas personas entrevistemos. Así, entenderemos que una técnica es "cualquier cosa que haga o diga el entrevistador con una intencionalidad consciente". Remitimos al lector interesado a la fuente original (Mustieles, 1996), en la que podrá encontrar desarrollado y justificado el proceso de construcción de la defini-

ción, así como un desarrollo con profundidad sobre las variables a tener en cuenta para elegir una técnica determinada.

Dado que el proceso de intervención durante la entrevista es un proceso secuencial y circular, **la técnica se define** desde el conocimiento acumulado en los momentos de la logística y la estrategia, y siempre en el marco general de la táctica. Además, se hace imprescindible valorar las variables ambientales: tiempo disponible, espacio en el que se desarrolla la entrevista y espacio institucional en el que se trabaja (qué permite / prohíbe alienta / aliena técnicamente el paradigma institucional en el que estamos inmersos).

Si interrelacionada toda la información disponible pudiera elegirse entre diferentes técnicas, pensamos que lo ideal es optar por la técnica más sencilla¹⁾.

Enlazando con lo mencionado al final del epígrafe de la estrategia, diremos que un modo de intervención conversacional es

aquel que se basa fundamentalmente, insistimos, en la narrativa del entrevistado y el entrevistador, y que no incluye la utilización de técnicas activas. A la hora de definir estas, seguimos a Población y López (1991: 81), quienes agrupan bajo este término "una serie de técnicas que intentan poner en juego la conducta comunicativa total del o de los sujetos implicados, sin limitarse al uso de la palabra o por el contrario a una acción ciega sin posterior elaboración".

En una modalidad conversacional, el entrevistador tiene a su disposición técnicas verbales y no verbales. Las verbales incluyen el señalamiento, interpretación, reflejo, paráfrasis, resumen, autorrevelación, paradoja y otro larguísimo etcétera. Las técnicas no verbales, injustamente atendidas en la producción bibliográfica, pueden agruparse en torno a los diferentes tipos de conducta comunicativa no verbal: conductas kinésicas (movimientos corporales, contacto ocular, postura, vestido, etc.),

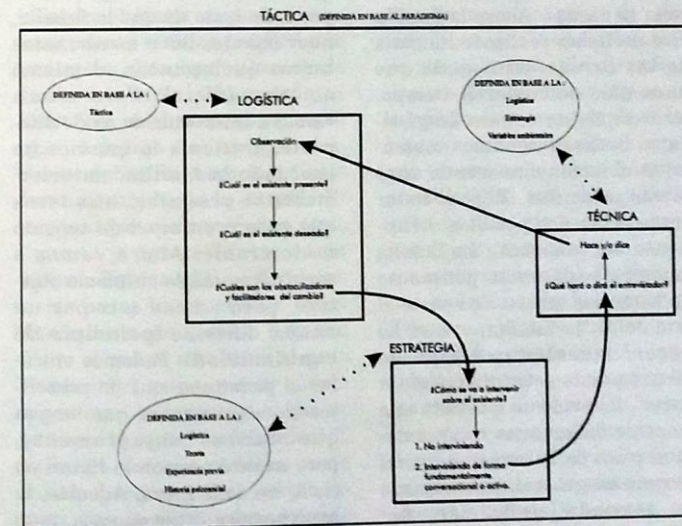
¹⁾ En diversos seminarios sobre "Poder y liderazgo en los grupos" venimos señalando que una de las patologías en el ejercicio del poder por parte del coordinador de grupos tiene que ver precisamente con esta cuestión: la tendencia repetitiva a elegir técnicas muy complejas y sofisticadas cuando podrían alcanzarse los mismos objetivos utilizando otros medios más sencillos. El principio que subyace a esta "deformación" del rol profesional, a la que hemos denominado explotación narcisista, reside en que el coordinador no trabaja para el grupo, sino para sí mismo, en el intento de lograr, a través del grupo, la satisfacción de necesidades personales.

conductas paralingüísticas (tono, velocidad, ritmo, intensidad de la voz, etc.) y conductas proxémicas (modo de disponer el espacio, uso de la distancia interpersonal, etc.).

En una modalidad activa el acervo de técnicas disponible es enorme y proviene de muy diversos enfoques, lo que hace imposible en este lugar realizar aquí un mínimo intento de sistematización. Pueden resultar interesantes como punto de partida las obras de Población y López (1997) y Población (1997), especialmente para intervenciones no individuales.

Una vez articulada la técnica, el proceso de intervención conecta nuevamente con el momento de observación de la logística: ahora el existente presente ya es otro, más o menos cercano al existente deseado, pero en cualquier caso se trata de una situación nueva, que ya contiene la intervención del entrevistador; así, se cierra y se repite sucesivamente el proceso circular de intervención, que permanentemente se realimenta a sí mismo.

A continuación se expresa de forma gráfica un resumen del proceso descrito, con las limitaciones que imponen las representaciones en dos dimensiones.



4. ALGUNOS EJEMPLOS

A continuación relataremos algunos ejemplos que pretenden ilustrar de forma práctica lo expuesto hasta aquí; para ofrecer mayor soporte a la idea de que el proceso descrito es aplicable con independencia del número de sujetos entrevistados y el tipo de vínculo que mantienen entre sí, hemos elegido tres situaciones de intervención diferentes, una familiar, otra grupal y otra individual. Comenzaremos por la intervención familiar.

ENTREVISTA A NIVEL FAMILIAR: Tercera entrevista; en la anterior el entrevistador asignó a la familia la realización de una serie de tareas. Ahora la familia dice no haber realizado ninguna de las tareas, aduciendo que unos días no tuvieron tiempo, otros se olvidaron, etc. **Logística:** el hecho presentado (existente) es el incumplimiento de unas tareas prescritas. Elija el lector entre estas dos posibles definiciones del existente: "La familia muestra resistencia porque no ha hecho las tareas. Se resiste al cambio" o "la familia, con su no hacer, muestra qué tipo de tareas puede estar dispuesta a hacer". Es evidente que cada una de estas definiciones condicionará el resto de la entrevista y del proceso en general. Seleccionada la segunda definición del

existente, pasamos a definir la situación que, desde ese punto, queremos alcanzar. En este caso se trata de lograr una mayor vinculación entre el padre y uno de los hijos (reordenación de límites), y se define como la situación que se desea alcanzar, como el existente deseado (con el respaldo de lo que dice la teoría y la ideología). **Estrategia:** se descarta el no intervenir y se opta por sí intervenir; además, se hará de modo mixto, esto es, combinando intervenciones verbales y activas. Llegado el momento de la **técnica** ya sabemos cual es el punto de partida, el punto de llegada deseado, y que vamos a hacer algo al respecto. Se trata de que la familia, nuevamente, lleve a cabo unas tareas que apuntan al mismo objetivo inicial. Pero ahora vamos a intervenir de modo diferente, gracias a lo que nos ha enseñado la familia: anteriormente se prescribió una tarea que generó un nivel de tensión no tolerable. Ahora vamos a seguir apuntando al mismo objetivo, pero vamos a ir por un camino diferente (**principio de equifinalidad**). Podemos vincular al padre con su hijo prescribiendo alguna tarea que tengan que realizar conjuntamente, pero en esta ocasión lo harán en casa, sin salir fuera. Además, la madre podrá estar en casa, pero

no podrá ver ni oír nada de lo que hagan padre e hijo juntos. Así la madre probablemente tenga una menor sensación de pérdida de poder en el sistema y la tensión generada por la tarea sea tolerable. La articulación concreta de la técnica consiste en hacer salir a la madre de la sala y proponer que padre e hijo dramaticen la tarea propuesta (técnica activa; al regresar la madre a la sala se analiza lo ocurrido y se lleva a cabo la prescripción final (técnica verbal).

NIVEL DE ENTREVISTA GRUPAL: Se trata de un grupo cuya tarea se centra en la discusión de determinados temas. **Logística:** iniciada la sesión el grupo aborda el tema de una forma abstracta, teórica, repitiendo conceptos, disociando el sentir de los miembros. Observado el hecho, se selecciona el concepto que, a juicio del profesional, mejor define la situación: "intelectualización de la tarea". El existente deseado se define como "que el grupo se centre en su tarea". **Estrategia:** se decide no dejar pasar la situación e intervenir de modo verbal. Técnica: "Hoy el grupo está muy alejado del tema; parece que os cuesta traer aquí las emociones que os produce el tema" (señalamiento). "¿Puede ser que el tema os dé miedo porque...?" (Interpretación o hipótesis de porqué puede

estar necesitando el grupo mantener distancia emocional con el tema. Se usa la forma interrogativa para disminuir la distancia grupo-profesional y favorecer la integración del mensaje verbal).

NIVEL DE ENTREVISTA INDIVIDUAL, con una mujer, Tamara, de 18 años. **Logística:** plantea que se encuentra "atascada" ante el hecho de tener que decidir qué carrera estudiar. Lo presentado es una situación de confusión personal, y se define como existente deseado: "que Tamara disponga de mayor información cognitiva y emocional acerca de las diferentes posibilidades entre las que tiene que elegir" (el incremento de información tiende a disminuir el grado de incertidumbre que experimenta la persona). **Estrategia:** se definen dos niveles de intervención: de un modo conversacional se trabajará sobre los aspectos cognitivos (ventajas, inconvenientes, posibilidades que abre y limita cada opción, etc.); de un modo activo se procurará facilitar el contacto emocional de Tamara con cada una de las opciones. **Técnica:** para el primer nivel definido, se presta especial atención al discurso que se articula y las posibles distorsiones cognitivas que van apareciendo a la hora de identificar ventajas e inconvenientes de cada opción (disputa racional). Además, este

tipo de trabajo sirve para caldear a Tamara, lo cual es imprescindible con vistas al posterior trabajo activo. Para el segundo nivel definido, que apunta principalmente a los factores emocionales, se opta por un trabajo activo basado en la técnica gúestáltica de las dos sillas; esta elección puede realizarse, nuevamente, gracias a la teoría: Greenberg y Dompierre (1981) demostraron que esta técnica resulta más eficaz para resolver conflictos de decisiones que, por ejemplo, el reflejo empático.

90 **5. CONCLUSIONES**

Tras la descripción del proceso general y la enunciación de algunos ejemplos, consideramos que este es el momento de realizar alguna anotación más a la pregunta ¿por qué analizar el proceso más elemental de intervención?. No podemos negar el carácter de utilidad que pretendemos imprimir, en general, a lo que escribimos, por lo que en estas últimas líneas quisiéramos insistir un poco más en argumentar la necesidad de utilizar un esquema de trabajo claro y conciso a la hora de realizar entrevistas. Piense el lector en cualquier aprendizaje que haya tenido que realizar a lo largo de su vida. Puede resultar de utilidad algo tan común como el

haber aprendido a conducir. Evidentemente, a largo plazo, se podría aprender a conducir sin un E.C.R.O., sustituyendo la metodología lógica por el ensayo-error. Resultaría caro y peligroso para conductor y peatones, pero probablemente al final se lograra el aprendizaje. En lugar de esto optamos por acudir a un profesional, que nos proporciona el E.C.R.O. necesario para aprender a conducir de un modo seguro y bastante más económico y rápido.

O'Connor y Seymour (1990) señalaron cuatro etapas en el proceso de aprendizaje:

- a) Incompetencia inconsciente.
- b) Incompetencia consciente.
- c) Competencia consciente.
- d) Competencia inconsciente.

En la incompetencia inconsciente no se sabe que no se sabe (deben ser pocos los niños de ocho años que se plantean la necesidad de aprender a conducir un coche); en la incompetencia consciente ya se sabe que no se sabe (tal vez ha llegado la adolescencia y con ella la necesidad de una mayor autonomía y desplazamiento), y aquí comienza el aprendizaje operativo de la técnica (y los sudores del profesor de conducir y de la caja de cambios del coche). En la competencia consciente ya se sabe (se puede conducir), pero llevar a cabo la tarea propuesta requiere

que uno preste toda su atención a lo que está haciendo ("al llegar al semáforo pisaré el embrague con el pie izquierdo y entonces..."). En el último estadio del aprendizaje se sabe pero no se sabe que se sabe (se van cambiando las marchas mientras se charla con el pasajero o se escucha la radio).

Pasar de la incompetencia inconsciente a la consciente viene determinado muchas veces por factores externos, como pueda ser el surgimiento de una nueva necesidad, un nuevo momento evolutivo, etc. Pasar de la incompetencia consciente a la competencia consciente es probablemente lo que más esfuerzo requiere; alcanzar el último estadio es una cuestión de tiempo y de práctica.

A la hora de realizar entrevistas, una persona que se haya quedado en la incompetencia inconsciente se equivocó de lugar. El profesional que alcanza la incompetencia consciente encontrará duro aprender desde

un E.C.R.O. determinado, pues es más fácil cambiar de marcha sin utilizar el embrague, pero a la larga su uso le permitirá pasar a otro nivel (en coche en lugar de andando); si tras un período de tiempo razonable sigue en el mismo lugar, tal vez deba revisar el E.C.R.O. elegido y/o buscar supervisión. Para el profesional que alcanzó la competencia consciente, el E.C.R.O. le servirá para seguir orientando lo que hace y así poder conducir entrevistas sin atropellar a los entrevistados. Y aquel que llegue a la competencia inconsciente, probablemente, estará disfrutando de los resultados que obtiene gracias al esfuerzo realizado antaño. Para evitar caer en procesos de desaprendizaje y tener un despiste en alguna curva peligrosa, necesitará ir consultando las actualizaciones que experimente el código de circulación y los diversos manuales sobre "cómo conducir de una forma eficaz y divertida".

91 **6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

BRICCHETTO, O. y FRANZI, A. (1974): *Tres clases sobre ECRO*. Buenos Aires: Ediciones Cinco. Mimeografiado.

GREEMBERG, L., DOMPIERRE, L.M. (1981): "Specific effects os gestalt two-chair dialogue on intrapsychic conflict in counseling". *Journal of counseling psychology*, 28. 288-294.

INTERÉS PROFESIONAL

- LEAHEY, T.H. (1992): *Historia de la psicología*. Madrid: Debate 1994
- MUSTIELES, D. (1996): "Las técnicas en el trabajo con grupos". En *Clínica y análisis grupal*, 73. 419-432.
- O'CONNOR, J. y SEYMOUR, J. (1990): *Introducción a la programación neurolingüística*. Barcelona: Urano 1992.
- PICHON-RIVIÈRE, E. (1965a): "Freud: punto de partida de la psicología social". En E. Pichon-Rivière. *El proceso grupal. Del psicoanálisis a la psicología social 1*. (41-43). Buenos Aires: Ediciones Cinco 1991.
- PICHON-RIVIÈRE, E. (1965b): "Grupos operativos y enfermedad única". En E. Pichon-Rivière. *El proceso grupal. Del psicoanálisis a la psicología social 1*. (121-139). Buenos Aires: Ediciones Cinco 1991.
- PICHON-RIVIÈRE, E. (1969): "Estructura de una escuela destinada a la formación de psicólogos sociales". En E. Pichon-Rivière. *El proceso grupal. Del psicoanálisis a la psicología social 1*. (149-160). Buenos Aires: Ediciones Cinco 1991.
- PICHON-RIVIÈRE, E. (1970): "Historia de la técnica de los grupos operativos". En *Temas de psicología social*, 3.
- POBLACIÓN, P. y LÓPEZ, E. (1992): "La escultura en terapia familiar". *Vinculos*, 3. 79-98.
- POBLACIÓN, P. (1997): *Teoría y práctica del juego en psicoterapia*. Madrid: Fundamentos.
- POBLACIÓN, P. y LÓPEZ, E. (1997): *La escultura y otras técnicas psicodramáticas aplicadas en psicoterapia*. Barcelona: Paidós.
- ROSSELL, T. (1965): *La entrevista en trabajo social*. Barcelona: Euge.

