



Apreciado Grupo:

Unas breves líneas para haceros llegar algunos comentarios sobre la documentación que se aporta como complemento del curso **Entrevista, Cambio y Trabajo Social** que voy a tener la suerte de compartir con vosotras y vosotros en septiembre de 2017.

Se trata de comentarios sueltos sobre temas que se abordarán en el curso. No necesariamente sobre los que más se van a tratar o los más importantes. También hay otros puntos que no veréis directamente relacionados con nuestro curso; son comentarios que he hecho en el pasado como respuesta a emergentes en otros grupos, con puntos de unión con el nuestro, y que ahora presupongo pueden ser de utilidad para vosotr@s.

Entiendo que sucesivos añadidos de contenidos no hilvanados pueden terminar generando un Frankenstein; de momento parece un caos comprensible y gestionable. A futuro.... ¡ya veremos! En todo caso, me parece importante contener las expectativas sobre el alcance de estas líneas; **es mejor tomárselo más como una carta que como un artículo.**

1. Establecido el encuadre, lo mejor es empezar la ruta documental con “1968\_Los enemigos del aprendizaje”, un recorte de dos páginas de la obra de Carlos Castañeda, “Las enseñanzas de Don Juan” (atención, primera edición 1968). Es de utilidad para establecer nuestra línea base, para ver por dónde andamos en el asunto del aprendizaje; esto permite prever cómo nos irá con las siguientes sugerencias.
2. Podemos seguir con lo formal, que equivale al resumen documental habitual de un curso habitual. Entregado al inicio de un curso, garantiza pérdida de foco. En Mustieles, D (2010) “Entrevista: Conceptos Básicos” hay cuestiones básicas muy resumidas sobre etapas de la entrevista, criterios de elección de técnicas, una clasificación y breve descripción de las técnicas principales y un par de hojas con bibliografía específica. Las referencias de Rojí (1986), Ramírez (1992) y Rosell (1989) me parecen las más útiles y cercanas a los que supongo son vuestros contextos de trabajo.
3. “1995\_La recepción en el Centro Joven de Anticoncepción y Sexualidad de Madrid” contiene algunos elementos para la acogida y las primeras fases de la entrevista.

4. “1996\_Entrevista y comunicación verbal en la teleasistencia domiciliaria” contiene algunas pinceladas muy resumidas para trabajar el metamodelo de análisis lingüístico, la escucha activa y la formulación de preguntas.

5. Para la empatía: es fácil encontrar en internet las escalas de medición de empatía más extendidas, pudiendo aplicar el cuestionario y obtener puntuaciones en línea.

El artículo Moya-Albiol, L., Herrero, N. y Bernal, M.C. (2010), “Bases neuronales de la empatía” me parece útil para cimentar la base del conocimiento; es fuerte en referencias bibliográficas.

Ya en la vida cotidiana: para días perezosos lo que mejor me funciona es la poesía de Jacob Levy Moreno, creador del psicodrama:

Un encuentro de dos: ojo a ojo, cara a cara.  
Y cuando estés cerca te arrancaré tus ojos  
y los colocaré en el lugar de los míos,  
y tu arrancarás mis ojos  
y los colocarás en el lugar de los tuyos,  
entonces te miraré con tus ojos  
y tú me mirarás con los míos

**Jacob Levy Moreno**

Para días normales suele ser suficiente estar dispuesto a decir "Hola".

Están juntas una persona con esquizofrenia, un estudiante de medicina y el Doctor Q.

"¿Tenemos que aumentarle la medicación?" pregunta el estudiante de medicina al Doctor Q.

El Doctor Q se vuelve hacia el esquizofrénico y le mira a los ojos. El esquizofrénico le devuelve la mirada.

El Doctor Q pregunta, "¿Tenemos que aumentarle la medicación?"

El estudiante piensa un rato y contesta: "No".

El Doctor Q extiende su mano y dice "Hola".

El esquizofrénico le estrecha la mano y dice "Hola".

Luego, ambos se vuelven hacia el estudiante de medicina, y el Doctor Q dice: "Hola".

El estudiante de medicina parece confuso, pero cinco años más tarde, en una reunión psiquiátrica, se encuentra con el Doctor Q y dice: "¡Eh, Doctor Q!.... Hola".

**Eric Berne, 1973: 48-49**

Razonablemente alguien podría pensar: "Hmmmmm, tus palabras me dejan confuso. ¿Puedes ser un poco más claro?"

Hola. En sentido Berniano, lo más importante de todo es cómo le decimos "Hola" a la gente:

"Éste es el secreto del budismo, del cristianismo, del judaísmo, del platonismo, del ateísmo y, sobre todo, del humanismo. El famoso sonido de una palmada en el Zen es el sonido de una persona que dice Hola, que saluda a otra, y es también el sonido de la Regla de Oro de cualquier Biblia. Saludar correctamente es ver a la otra persona, ser consciente de ella como fenómeno, hacérselo presente y estar dispuesto a que ella se te haga presente"

**Eric Berne, 1973: 16**

6. De Eric Berne me parece extraordinario casi todo. Sugiero empezar por “Los juegos en que participamos” y si te engancha el modelo y el personaje seguir con “¿Qué dice Usted después de decir Hola?” Si te engancha el modelo y aceptas las tesis, es probable que acabes comprendiendo mejor porqué le dices Hola a la gente como se lo dices. Y que leas el resto de su obra.
7. El asunto de la creatividad es tan amplio como interesante el reto de aportar algo en media página. En mi opinión hay cuatro vectores que determinan la capacidad creativa del sujeto y los resultados que obtendrá en este campo:
- a. La libertad interna que experimenta el sujeto para ser creativo, o, en otros términos, cuántos permisos de la figuras de apego recibió para ser creativo.
  - b. La libertad externa que experimenta el sujeto para ser creativo, o, en otros términos, cuántos permisos del contexto (equipo, grupo, organización, empresa, comunidad de vecinos....) recibe para ser creativo.
  - c. La información y conocimiento que tiene el sujeto sobre el tema que tiene entre manos. “Cuanto más amplio sea el conocimiento de una persona... mayores serán las posibilidades de desarrollar el talento creativo. A veces los hechos se producen, pero la persona no está preparada para interpretarlos porque carece del conocimiento básico adecuado que le permita sacar ventaja de la situación” (Ballesteros, 1994: 641). Así, es sumamente improbable que tengamos ideas geniales sobre temas que no dominamos teórica y prácticamente. El despliegue de la creatividad y la innovación a la que puede dar lugar no es una cuestión tanto de genios chisposos como de personas con mucha información interrelacionada de un modo alternativo
  - d. La energía dedicada, que aquí es sinónimo idéntico del esfuerzo aplicado. Thomas Alva Edison, con la fuerza que le dan sus 1.093 patentes registradas, insistió en esto con sus famosos “Yo no hice nada por accidente, ni tampoco fueron así mis invenciones; ellas vinieron por el trabajo” y “El genio supone un uno por ciento de inspiración y un 99% de transpiración”.

8. En relación a la frustración: a mí en su momento me dio lata porque me exigía un alto consumo de energía y no me aportaba nada; ahora las tornas han cambiado. Uso la frustración como TERMÓMETRO, porque me ayuda a detectar la temperatura de mis expectativas. Uso la frustración como DESPERTADOR porque me ayuda a saber si podría o debería estar haciendo más; y, por último, uso la frustración como MOTIVADOR para avanzar adónde quiero llegar en vez de quedarme dónde no quiero estar. Así las cosas, no es que uno ande a la búsqueda de la frustración, pero ahora es como si me pagasen por leer.
9. Para los asuntos relacionados con emociones me parece importante tener claros los fundamentos neurobiológicos porque sin ellos es como disparar con una escopeta de feria.

Para empezar, puede ser de utilidad “Cerebro y la inteligencia emocional” de Daniel Goleman y los artículos “Neurobiología de las emociones” de Ostrosky, F. y Vélez, A. (2013) y “Emociones y cerebro” de Belmonte, C. (2007).

Para **COMPRENDER**, a mí me han sido de mucha utilidad algunos recursos puntuales y específicos. La elección no es fácil y, en todo caso, absolutamente personal e íntima. Por eso a algunas personas puede no resonarles en ningún sentido.

**Tristeza:** A estas alturas del partido, casi con toda seguridad basta con echar un vistazo al pasado, conectarse y comprender las pérdidas sufridas. Interesante hacerlo no sólo con el vector del amor; también con el del poder.

**Rabia:** Aquí el recurso esencial es la pregunta ¿Qué te ha quitado quién?  
Una extraordinaria lección de gestión es la que nos dio la alpinista española Edurne Pasaban. Llevaba 9 años trabajando para ser la primera mujer que ascendía las 14 cumbres de más de 8.000 metros de altura. Competía con la surcoreana Oh, Eun-Sun. En 2010 a ambas sólo les faltaba una cumbre. Cuenta la leyenda que estando Edurne Pasaban en el campo base de su última cima, Shisha Pangma, que atacaba por quinta vez, recibieron la noticia de que la surcoreana había coronado su 14 ocho mil. Hay que detenerse un poco. Hay que detenerse un poco y activar nuestras mejores capacidades empáticas para comprender el profundo significado de esta situación. “¿Qué hacemos Edurne?” **“Nosotros a lo nuestro”**. Y lo suyo fue coronar su último ocho mil. Subieron y bajaron.

Unos meses después se verificó que la ascensión de la surcoreana al Kanchenjunga no había sido tal, se invalidó oficialmente esa ascensión y se proclamó a Edurne Pasabán como la primera mujer en ascender los 14 ocho miles.

"Y mi voz irá contigo" les decía a veces Milton Erickson a sus pacientes; así que ahora a veces Edurne me susurra "Nosotros a lo nuestro".

**Miedo:** Llamadas a emergencias por parte de personas atrapadas en las torres gemelas del World Trade Center el 11 de septiembre de 2001. No son recursos de alta calidad en su formato; me parecen interacciones complejas por lo que puede ser necesario escucharlos una docena de veces para captar los matices importantes. ¡Atención! son recursos que pueden resultar muy perturbadores si realmente te conectas con la situación y las personas.

"11 S - Kevin Cosgrove"

*"We ´re not ready to die"*

"11 S - Melissa Doi"

*"I´m gonna die, aren´t I?... Can you... can you....Stay on the line with me please, I feel I´m dying"*

La operadora que atiende a Kevin Cosgrove parece aturdida y/o vencida por las circunstancias. La operadora que atiende a Melissa Doi.... Bueno si alguna vez me veo en alguna situación parecida, espero poder tener a mi lado o al teléfono a alguien similar.

**Poder:** "El gran dictador". Película escrita, dirigida y protagonizada por Charles Chaplin en **1940**. Su primera película sonora.

*"En este mundo hay sitio para todos, la buena tierra es rica y puede alimentar a todos los seres"*

*"A los que puedan oírme les digo, no desesperéis, la desdicha que padecemos no es más que la pasajera codicia y la amargura de hombres que temen seguir el camino del progreso humano"*

*"Lleváis el amor de la humanidad en vuestros corazones, no el odio; solo los que no aman odian, los que no aman y los inhumanos"*

**Amor:** "El viaje al amor" de Eduardo Punset.

*"Querido y extraño corazón: ¿Quién eres? Necesito saberlo porque te voy a querer toda la vida"*

"Hacer el amor. ¿Qué hace usted del amor cuándo hace el amor? De Eric Berne. **1970.**

*"En cuanto a las opiniones, no puedo en conciencia ceder ante nadie que no haya escuchado más y más convincentes historias clínicas que yo durante los 30 últimos años. Supongo que hay algunos rufianes y prostitutas que saben más acerca del sexo en general, y algunos científicos que saben más sobre aspectos particulares de lo que sabe un psiquiatra experimentado e interesado en él".*

**Alegría:** Supongo que no hay recurso más potente que comprender el milagro que supone estar vivo. Vaaaale, la frase de Bernard le Bovier de Fontenelle también ayuda: "No os toméis la vida demasiado en serio; de todas maneras no saldréis vivos de ésta".

Para cerrar este punto señalar que para trabajar emociones "negativas", he utilizado, con buena aceptación y resultados en adolescentes y adultos, el cuento ilustrado "Los demonios caca" (<http://editorial.grupo5.net/los-demonios-caca.html>).

10. Un día alguien dijo estar un poco cansado de buscar en los textos propios de la profesión y/o de profesiones cercanas y que quería leer otras cosas que pudieran resultar igualmente útiles. ¿El qué?

La pregunta me resulta difícilísima. Hay tanto bueno en tantas áreas de conocimiento que cualquier comentario que uno haga deja al margen centenares de imperdibles. Por centrar un poco el foco: en tanto en cuanto somos personas que trabajamos con personas, creo que está bien conocer, por un lado, los fundamentos biológicos de nuestro soporte básico,

el cuerpo (“somos un cuerpo” versus “tenemos un cuerpo”) y, por otro lado, los fundamentos biológicos de la mente. Vale cualquier gran manual universitario de anatomía por un lado y de psicología fisiológica / neurobiología por otro.

Para sondear los límites a los que podemos llegar con cuerpo y mente, mis favoritos fuera de contextos de guerra son todos los relacionados con el accidente en 1972 de un avión uruguayo; “Viven” de Piers Paul Read es el inicio obligado; luego todos los libros escritos por varios de los supervivientes aportan información y visiones interesantes (<http://www.viven.com.uy>).

Sobre límites y fuera de contextos de guerra y también de catástrofes, de quien más creo que se puede aprender es de los grandes exploradores y de algunos deportistas. De historias de exploradores mi favorito indiscutible, hasta que cambie de opinión, es la odisea en la Antártida de Ernest Shackleton y su grupo; no te lo puedes perder: <https://www.youtube.com/watch?v=nIH0wYEe96c>.

Por último, en términos muy generales y agregados, creo que los profesionales de lo social tendemos a nutrirnos poco de las ciencias duras, así que también tendemos a perdernos el montón de cosas interesantes que tienen que ofrecernos.

Las matemáticas son lo primero; se gana mucho y pronto con las obras de John Allen Paulos (“El hombre anumérico”, “Un matemático lee el periódico”, “Más allá de los números”, “La vida es matemática”, etc.).

La física es lo segundo. Se puede retomar el tema con los libros de bachillerato. Luego es más asequible Hawking (“Historia del tiempo”, “El universo en una cáscara de nuez”, etc.). Asequible no es sinónimo de comprensible. “El universo elegante” de Brian Greene es asequible y el mejor acceso que he encontrado a la teoría de supercuerdas. Y otras formas alternativas de pensar la realidad y la estructura de las cosas (que, dicen, sólo entienden media docena de personas en todo el mundo). Recordemos que una cosa son los contenidos y otra los procesos.

Puede estar bien saber cosas acerca de qué y cómo estamos hechos; y puede estar mejor entrenar nuestras capacidades de análisis y comprensión con materias complejas.



## Curso "Entrevista, Cambio y Trabajo Social"

Cáceres, septiembre de 2017

Escuela de Ciencias de la Salud y de la Atención Social de Extremadura  
Colegio Oficial de Trabajo Social de Cáceres

---

Y el tiempo toca a su fin..... Espero que todo lo compartido os sea de utilidad en vuestros procesos de trabajo con otras personas y con vuestra propia persona. Y, sobre todo, que disfrutéis.

Estoy a vuestra disposición para cualquier cuestión que queráis comentar.

Os deseo esfuerzo, tesón y paciencia. Un fuerte abrazo.

David Mustieles Muñoz

Majadahonda y 2 de septiembre de 2017

