

ACTITUDES INTERPERSONALES Y COMUNICACION PSICOCONSTRUCTIVA

Dr. Humberto Rotondo G.

RESUMEN

En este ensayo se revisan algunas condiciones favorecedoras de una comunicación constructiva en situaciones de entrevista diagnóstica y terapéutica. Entre ellas se menciona la aceptación incondicional, la actitud empática y la autenticidad en la aproximación interpersonal.

SUMMARY

This is a revision of some interpersonal attitudes worthy for effective diagnosis and therapy: unconditional acceptance, empathic attitude and authenticity in the interpersonal approach.

Las entrevistas, cualquiera que sea sus objetivos, reposan en el mayor de los casos sobre transacciones interpersonales integrativas y satisfactorias que permiten progresivamente, de acuerdo a las posibilidades personales, una comunicación con todo lo que ello implica de apertura, transparencia exterior e interior.

Tratándose de las entrevistas médicas podemos decir que tienen dos grandes objetivos:

- (1) conocer acerca de la historia natural de la enfermedad, o de la crisis vital en cuestión.
- (2) mejorar o curar la enfermedad, resolver las consecuencias y ayudar a la persona y a su familia a superar su situación de crisis.

Naturalmente sin un estudio integral y sistemático del caso no son posibles ni un diagnóstico confiable ni las apropiadas intervenciones terapéuticas y no son factibles las convenientes acciones rehabilitatorias. Pero todas estas acciones se facilitan al establecerse una relación constructiva entre el médico y el paciente, pues ésta abre la comunicación y pone en marcha las reacciones reparadoras del organismo humano, a propósito de problemas personales en crisis agudas y de tipo acumulativo y, puede llegar a promover, incluso, el desarrollo emocional detenido.

La relación, en mención, básicamente es una interacción o mejor dicho una transacción continua de naturaleza afectiva y cognoscitiva. Puede ser positiva en cuyo caso prima una atmósfera de calma, acogida, respeto, benevolencia y se da una apertura creciente para la comunicación. Si la relación es de índole negativa predomina una atmósfera defensiva, de amenaza u de dificultad y cierre de la comunicación interpersonal.

Esta relación no es “algo” que se adquiere de una vez por todas. Es ante todo un proceso que se desarrolla, pero que aún puede venir a menos a través del intercambio de actitudes entre el entrevistador médico o profesional competente y el paciente o la persona entrevistada.

Sin embargo, no puede decirse que sea un proceso uniforme: podemos ver momentos, fases en que se acentúan o menguan componentes positivos; en el entrevistador puede bajar la aceptación, comprensión, interés y empatía y puede ocurrir cierre comunicativo, resistencias de parte del entrevistado. Podría decirse que de mayor importancia es la tendencia general positiva o negativa y no los pequeños altibajos que pueden ocurrir, en función de las limitaciones de corta duración de ambos participantes.

Esta noción de relación positiva es afín a la de contacto afectivo, elaborada por Alphonse Maeder, y la de relación personal entre el “Yo” y el “Tú” formulada por Martín Buber. En la relación personal o en el contacto afectivo, dos sujetos (yo y tú), en esencia, intentan establecer una relación personal, de compenetración recíproca del uno con el otro.

Esta relación personal es opuesta la relación del Yo con respecto a un “objeto” o cosas, característica de la actitud fría, distante del observador indiferente y del científico neutral.

En la situación de entrevista ambos tipos de relación no se dan como oposiciones polares sino como componentes de un sistema en que ambos tipos de relación resultan interdependientes, apoyándose en un proceso complementario a la vez objetivante y de tipo afectivo:

- 1º Se trata de comprender intelectualmente lo que le pasa a la persona en “crisis” o enfermedad, pero de una manera confiable; o de poder obtener una respuesta cabal a las siguientes preguntas: ¿qué le ha sucedido? ¿Cómo ha llegado a ello?, de manera que otras personas competentes pueden llegar a saber semejante.
- 2º El “rapport” o relación positiva contribuye a una mengua de la reserva y de lo que se opone a la confidencia; a saber: vergüenza, desconfianza, temor al rechazo, a no ser acogidos benévolamente, etc.

En ese clima acogedor la persona adquiere primero el coraje de la sinceridad; al menguar la angustia, la tensión, la agresividad y la depresión afloran recuerdos evitados o impedidos de aflorar a la conciencia y se esclarecen situaciones al operar un juicio menos teñido de afectividad. En primer término la relación positiva crea condiciones favorables a un mejor conocimiento o más objetivo de las situaciones vividas, soslayadas, no recordadas y luego facilita el aprendizaje de formas más efectivas de enfrentamiento al problema, al descender el nivel de angustia y reforzarse por las actitudes benévolas, aprobatorias del entrevistador.

Se ha comprobado que las actitudes indispensables en el entrevistador para la creación de esa relación facilitante son:

- a) la aceptación incondicional, síntesis de acogida benévola, respeto, interés y cuidado,
- b) genuinidad en las actitudes e intervenciones en el encuentro interpersonal;
- c) capacidad de colocarse en el punto de vista o perspectiva del otro, sin perder la necesaria objetividad para la comprensión de las situaciones humanas.

Estas actitudes llevan, a través de intervenciones apropiadas, a la satisfacción de necesidades básicas emocionales como las de ser acogido, respaldado, comprendido y aliviado por alguien conocedor, comprensivo, de los problemas humanos. Estos incluyen no sólo el conflicto, la amenaza e inseguridad, las pérdidas, sino también la “disminución humana”, es decir el estrechamiento, el angostamiento, la sofocación y la inhibición de las posibilidades y capacidades humanas como resultado de la escasez, la ignorancia, los prejuicios y las variadas privaciones asociadas a la pobreza material y cultural, etc., pero también al cierre “espiritual y cultural”.

A. *Aceptación o Consideración incondicional*

El ser humano está dotado de propiedades singulares que les dan distinción, excelencia y que constituyen un valor digno del mayor respeto.

Estas son de acuerdo a la penetrante caracterización formulada por Pedro Laín Entralgo:

- 1) La intimidad,
- 2) su libertad y responsabilidad,
- 3) la inteligencia,
- 4) la capacidad de dirigirse, de anticiparse y de proyectarse hacia el futuro,
- 5) la “apertura de las cosas, de las personas y a la realidad fundamental, a Dios”.

Conviene señalar, además, la índole inacabada del hombre, susceptible por capacidad intrínseca de desarrollarse, de realizarse, crearse y crear precisamente en sus relaciones con los demás, a través de su constructiva apertura a los demás y al mundo. Esta apertura puede ser vista desde el punto de vista de su disponibilidad para el encuentro significativo, contributorio para él para el propio desarrollo y de los otros, en tanto el sujeto se abre a la experiencia, la asimila y la utiliza. Sin una creciente apertura a través de una mutua y creciente acogida, en una suerte de relación dialéctica complementaria, no hay comunicación y comprensión efectivas. Nos cerramos al “otro” cuando éste representa una “amenaza” o cuando no se hace merecedor de nuestras confianzas, o en condiciones tales de angustia o de depresión que la comunicación se hace imposible o se limita por inhibiciones defensivas que impiden la asimilación o integración de la experiencia, cualesquiera que ella sea, negativa y aún la positiva.

La acogida mutua y sin condiciones, es lo que desde los planteamientos humanista de Rogers se ha dado en llamar “aceptación o consideración incondicional”. Es amar a alguien por “quien es y no por lo que es”. Esto ha de traducirse en un percibir, comprender y tratar a las personas

como son realmente, sin juicio alguno aprobatorio o desaprobatorio, lo que no siempre es fácil, espontáneo u en el grado conveniente. En la medida en que el entrevistador experimente una cálida aceptación de cada aspecto de la experiencia comunicada del entrevistado, éste vive una experiencia de “consideración” incondicional. Ninguna de las experiencias del entrevistado se discriminan como más o menos dignas de una consideración; al revés todas son merecedoras de atención y de una comprensión respetuosa, representen hostilidad, indecisión, miedo, lástima de sí mismo, comportamiento “estúpido”, afán de afirmarse, etc. Pero aceptación no significa aprobación de las estrategias auto derrotistas, limitantes o evasivas o de los sentimientos de inferioridad, sino un reconocimiento explícito de su significado, de lo que nos dicen de la persona en su proceso vital. Menos significa un identificarse ciegamente con el “otro” de tal manera que impida tomar la debida distancia para la comprensión de lo que va ocurriendo, o tomar un partido favorable o desfavorable en relación a los implicados en las situaciones interpersonales que van discutiéndose o esclareciéndose, o pensar que la persona en crisis no podrá hallar otras alternativas de enfrentamiento a sus dificultades.

Estableciendo todas las diferencias del caso en la aceptación incondicional, podría aplicarse a ella la idea cristiana de que “es posible amar al pecador sin amar su pecado” (F. Biestek).

El concepto de consideración incondicional significa esencialmente que no se dan ni han de haber condiciones para la aceptación o el sentimiento evaluativo como podría traducirse en la fórmula “le quiero o le aprecio, así o asá”. Al no sentirse consiguientemente criticada, censurada o valorizada la persona vive una experiencia de gran seguridad emocional que la vincula precisamente con aquel que le ha acogido incondicionalmente.

La actitud del entrevistador ante todo evaluativa, moralista, se manifiesta por constan-

tes referencias a “normas” o por admoniciones, condenaciones, sermones, advertencias, comparaciones peyorativas, abiertas o sutiles, pero también por referencias indirectas a la inadecuación e inferioridad del entrevistado mediante llamados a su voluntad o su esfuerzo para superarse, etc.

El juzgar así tanto de manera explícita cuanto de modo tácito, no es función de un buen entrevistador, maduro y competente. La calificación de un comportamiento como “bueno” o como “malo” no es de su incumbencia. Juzgar es echar una culpa sobre la persona en relación a lo que ha hecho o dejado de hacer con una evidente acusación al declararle responsable de hacer causado sus problemas o sus debilidades, pues temerá que esa información pueda ser utilizada adversamente. Como resultado de la falta de aprobación se sentirá inferiorizado y su sentimiento de inadecuación aumentará y su conclusión podrá ser “soy muy malo”, “no valgo nada”. El desaprobado se inhibe definitivamente en su comunicación verbal, se torna reticente, dice sólo una parte de lo que ha comenzado a manifestar o callar, o evade el discutir sobre asuntos de significación personal pasando a considerar, en vez, asuntos impersonales. Otra forma de reaccionar es a través de la emergencia o acentuación de sentimientos de culpa que suelen traducirse en un incremento o aparición de marcada autocrítica, o en declarados sentimientos de inferioridad. Puede también el entrevistado tornarse más o menos sutilmente agresivo, descontento por lo menor o exigente o negando valor, con razón, al proceso de la entrevista. De esta suerte la desaprobación o la crítica al entrevistado llevan a un cierre defensivo, comprensible, de la comunicación.

Por último es inevitable que en esas circunstancias de amenaza, rechazo y desaprobación se acentúe la angustia existente o se agregue a cualquier otra forma de respuesta emocional presente; es una legítima angustia iatrogénica como resultado del “maltrato” psicológico. Condicio-

nes favorecedoras de aceptación del otro son entre otras:

1. Un buen conocimiento acerca del hombre, de la conducta humana, especialmente el referido a sus características esenciales y a su dinámica. Sin este conocimiento no se podrán entender los diferentes niveles de la organización personal; la motivación individual y las variadas reacciones emocionales y formas de defensa. El saber aumenta la confianza del entrevistador así como incrementa su competencia personal. El conocimiento de los fundamentos de la propia disciplina (médica y/o psicológica) y de la manera técnica y humana de conducir la entrevista hace del entrevistador una persona realmente competente y asegurante capaz de brindar una acogida afectiva benévola y una comprensión intelectual orientadora. Un entrevistador bisoño, inmaduro, ajeno a la enseñanza de la vida o con severas inhibiciones para saber de ella, que no puede aceptar aquello que no es capaz de comprender.
2. La proyección de los propios estados afectivos o actitudes emocionales al “otro” es un fenómeno involuntario que conlleva su comprensión distorsionada o equivocada. La propia angustia se atribuye entonces al “otro”, el fastidio personal, no aceptado y comprendido, resulta visto en la expresión o en la actitud del entrevistado iniciándose así cadenas de incompreensión y de incomunicación.
3. Una actitud objetiva no se halla reñida con el establecimiento de una relación positiva o “rapport”. Ser objetivo dispone a guardar las debidas distancias que impidan identificarse con las perspectivas distorsionadas o las actitudes auto limitantes o reacciones emocionales intensas y prolongadas del “otro” o a tomar partido por uno u otro de los implicados en las situaciones interpersonales de “stress” vividas por el entrevistado. La identificación impide ver las cosas como son y las salidas posibles a la situación-problema.
4. El respeto, ingrediente esencial de la aceptación, fundamentalmente es trato delicado, alejado de cuanto pudiera implicar ofensa o maltrato. Manifestaciones de este respeto son, entre otros:
 - (a). El establecimiento de una serie de condiciones exteriores que se aseguren la privacidad, la comodidad durante la entrevista, el cumplimiento del tiempo establecido o señalado para los efectos de la entrevista;
 - (b). El tacto y tino en el hablar de tal suerte de no hacer comentarios despreciativos, irónicos o preguntas impertinentes, burlonas, o acusatorias, etc. El tacto ha de estar presente, también, en el preguntar. La pregunta se hará de una manera delicada, oportuna, sin implicancias de crítica, menosprecio o sugerencias manipuladoras.
 - (c). La dureza y la torpeza en formular las preguntas son en verdad, maneras de no respetar a la persona humana a la que debemos una consideración especial por su valor intrínseco.
5. La acogida incondicional asimismo es atención genuina, interés sostenido y cuidado reconfortante. Un interés profundo, real por la persona humana y sus vicisitudes, por el hombre en “crisis” o enfermo, contribuye decisivamente a establecer y mantener a lo largo de la entrevista y fuera de ella una relación posición positiva, elevadora de su “moral” personal, es decir, de su confianza, fortaleza y esperanza básicas, sin las cuales no se hace posible la vida. La acogida benévola, el respeto o el interés y naturalmente la cortesía o las buenas maneras, cuando son auténticas, integran un sistema coherente de sentimientos. Este sistema de sentimientos o actitudes afectivas fueron muy bien caracterizados por Romano Guardini cuando refería: “la atención es lo más elemental que ha de percibirse para que los hombres puedan tratar entre sí como hombres”.

No hace falta aquí tratar de valores especiales -dotes, logros, elevación moral o lo que sea- sino sencillamente del hecho de que el otro es el hombre y tiene libertad y responsabilidad. Entonces atención significaría, por ejemplo, que se toma en serio su convicción... El respeto -entonces- se llama atención, cuidado, pero es también "cortesía, expresión de atención a la persona humana... que reconoce en el otro el bien y le hace sentir que se le estima".

El interés sostenido se manifiesta en una observación discreta mientras se escucha y cuando la otra persona guarda silencio: en un mirar, al interlocutor, un estar cerca para escucharle y para que puedan percibir clara y distintamente lo que digamos. Naturalmente es difícil mantener la atención, puede sobrevenir el cansancio y quizás su orientación de transitiva pase a ratos, a ser reflexiva. Pero de esto ha de tener conciencia el buen entrevistado, conocerá que el campo de su atención, lo que puede abarcar en un momento y en su conexión dinámica, se estrechará cuando esté angustiado, tenso, fastidiado, cansado o simplemente ensimismado por algún problema circunstancial, o por algún problema de otro tipo más profundo.

La atención nos se concentra, no se mantiene vigilante, tiende a dispersarse en caso de fatiga. Trabajo excesivo, muchas entrevistas o entrevistas prolongadas, pueden llevar al cansancio físico y mental. Asimismo, se llega a un estado de parecida fatiga cuando el entrevistador está sometido a gran stress emocional y/o intenso trabajo intelectual. En el primer caso hay mucha relajación muscular y tendencia al sueño, en el segundo gran tensión muscular, incomodidad, impaciencia, búsqueda de un cierto alejamiento de los demás. Todo esto traducido en la expresión, es percibido por el entrevistado, que a menudo lo toma como muestra de indiferencia o aburrimiento por lo que está diciendo. Estos

hechos nos llevan a considerar un legítimo "síndrome del entrevistador fatigado" de implicancias negativas para el entrevistado. Este siente, entonces, que habla en un vacío al no hallar respuesta o disponibilidad en el "otro". Encuentra indiferencia, abandono, se ve "arrojado" a la nada (Luis Lavalle).

La tarea para la entrevista se hace fácil mediante una debida preparación para lo que ha de observar y escuchar y se ve trabada o dificultada, como ya hemos manifestado, por la fatiga y la tensión emocional.

De otra parte, ha de tenerse en cuenta que el prejuicio selectivo por parte del entrevistador lleva a no atender ciertos hechos (inatención selectiva):

- a) en función de las posibles inhibiciones neuróticas del propio entrevistador;
- b) de su estrechez de la experiencia de la vida;
- c) de preconcepciones en un marco de referencia que sobrevalore ciertas perspectivas temporales para la comprensión humana (pasado, futuro), subestimando la realidad viva e impactante de las situaciones presentes, de la vida pro considerar, tendenciosamente, que esto es "superficial".

Precisa tener conocimientos de todas estas posibilidades, y de la inatención selectiva durante la entrevista, para su liquidación a través de los medios convenientes (auto comprensión, supervisión y terapia personal del entrevistador, según sea necesario).

Si nuestra atención está muy tensa, como ha enfatizado Theodor Reik, empezamos a seleccionar de la información que nos llega y comenzamos a captar ciertos fragmentos siguiendo especialmente nuestras expectativas e inclinaciones. La regla técnica comprensiva sería la de anotar todo de igual manera así como se recomienda al entrevistado que diga todo lo que pasa por su mente o expresa con espontaneidad sin selección previa, análisis crítico o reserva.

La respuesta del entrevistado depende cómo se emplea el tiempo asignado a entrevistarle. Este puede ser corto o prolongado, en una entrevista o en varias. En todo caso la dirección de la entrevista en manos del entrevistador que formula brevemente los fines:

- a) ayudar en una emergencia,
- b) obtener la información conveniente para el diagnóstico y tratamiento médico,
- c) intervenir en una situación de crisis emocional o en una situación de desastre.

Estos fines orientan en la selección de las preguntas a efectuar, el tiempo dedicado a escuchar, el mayor o menor grado de iniciativa de parte del entrevistado. Cubierta respetuosamente la información requerida se satisfacen las experiencias y demandas planteadas, sin prisas ni prolongaciones indebidas.

Téngase bien presente que brevedad no es precipitación ni superficialidad en el obrar, ni impedir que la persona concluya sus pensamientos, así como una mayor disponibilidad de tiempo no significa posibilidad de inacabables divagaciones defensivas por parte del entrevistado ni averiguaciones interminables curiosas e impertinentes a cargo del entrevistador. Como se sabe la entrevista no es una conversación social, sin objetivo o en sí misma “satisfactoria”.

La obtención de la información pertinente conlleva para el entrevistador satisfacción y posibilidad de intervenciones efectivas y para el entrevistado el sentimiento de ser bien “atendido” y las posibilidades asociadas de poder ser “cuidado” apropiadamente. Todo esto descansa en un tiempo bien empleado para la comprensión del caso y de sus circunstancias. Como diría Romano Guardini: La paciencia es “espera y sosiego en las cosas que se desean mucho”, condición para un acercamiento respetuoso, sosegado al prójimo, teniendo en cuenta que todo “lo vivo crece despacio, tiene sus horas, va por muchos caminos y rodeos...” y como es eviden-

te “quien no ama la vida no tiene paciencia con ella. Entonces vienen las vehemencias y hay heridas y roturas...” “Sólo en la mano de la paciencia prospera la persona que nos está confiada”. Paciencia es saber esperar, es lo que sobrelleva la tensión de la espera. Hay una paciencia para lo breve y lo prolongado, la superficialidad, la impaciencia, puede darse tanto en encuentros cortos como en prolongados.

La impaciencia surge por muy diversos motivos. Puede ser signo de dominancia que no deja hablar, o de la angustia que evita recepción de asuntos problemas del entrevistado, muy similares a los no-resueltos del entrevistador neurótico pasando a lo largo o interrumpiendo para cambiar de tema; o simplemente el resultado de exigencias, circunstancias o provenir del “sistema” en que opera, que demanda mucho en corto tiempo, sin dar importancia a la calidad y a los resultados “humanos” del trabajo profesional.

La curiosidad, en su sentido peyorativo, referida a los asuntos personales, es “vicio” que lleva a inquirir lo que no debiera importarnos, entrometimiento en asuntos que el entrevistador no tiene por qué conocer primariamente, por ser ajenos a los objetivos racionales de la entrevista. Una de las mayores fuerzas motivadoras del entrevistado es la apreciación de que lo que está comunicando, ante el estímulo de las preguntas, va a servir primariamente para los fines de la entrevista. Pero si advierte que una pregunta específicamente no es pertinente o no se relaciona a dichos objetivos, la reacción frecuente es de desconfianza y fastidio. Un ejemplo de averiguación no apropiada puede ser una interrogación acerca de alguna conducta socialmente desaprobada, o de violación de normas éticas o sobre creencias religiosas y políticas, estado financiero, etc.

Otra forma de entrometimiento es la de una interpretación prematura acerca del sentido de las reacciones emocionales que comienza a ma-

nifestar el entrevistado, revisiones forzadas de situaciones interpersonales tempranas y/o que no pueden, por el momento, enfrentarse por movilizar gran angustia, desolación, vergüenza, etc.

No hay que olvidar el significado de los medios empleados conscientemente unas veces, otras automática e involuntariamente para evitar la angustia y de cómo esas estrategias de evitamiento se mantienen por su efecto reductor de la tensión.

La catarsis o ventilación espontánea es muy diferente, por su consecuencia, a la confesión forzada o a la comunicación eruptiva resultado de quiebra provocada de los mecanismos defensivos de tipo represivo que mantenían un equilibrio precario de la persona. Indudablemente que esto no se refiere al esclarecimiento de problemas reales, actuales, que poco a poco y uno por uno, al rito del entrevistado, son mejor comprendidos en sus consecuencias psiconocivas. Las defensas que evitan, minimizan o niegan o distorsionan las amenazas percibidas provenientes del exterior o del interior, reales o engrandecidas o puramente subjetivas, cumplen evidentemente una cierta función homeostática al reducir la tensión emocional o al encubrir la depresión. Su operación sin embargo, limita, coarta a la persona o la deja aún más desarmada para enfrentarse a los problemas o asuntos que demandan un enfrentamiento y soluciones efectivas, no auto-derrotistas. Estas defensas se van atenuando paulatinamente, en el curso de entrevistas terapéuticas, y no cabe esperar cambios radicales, inmediatos a través de intervenciones “voluntaristas”.

Precisamente la relación positiva creada por las actitudes genuinamente respetuosas, comprensivas y empáticas es la condición temprana favorecedora de una disminución de la angustia básica a través del acercamiento benévolo, la facilitación de la comunicación y el comienzo de un esclarecimiento y un aprendizaje en un clima emocional, propicio, de nuevas formas más

efectivas de adaptación interpersonal. Esto, en las entrevistas terapéuticas toma cierto tiempo aunque no siempre prolongado y requiere una estrategia a la vez activa y paciente, de espera, en tanto que por el apoyo emocional se van restableciendo las capacidades adaptativas.

En las crisis emocionales en donde el desequilibrio se halla en relación a la sobrecarga de las situaciones de “stress” psicosocial las intervenciones han de ser más activas, combinando juiciosamente: catarsis, respaldo emocional, un debido esclarecimiento de las situaciones patógenas e incluso la conveniente orientación o “dirección” psicológica discreta, constructiva.

La experiencia prueba que en toda intervención diagnóstica o terapéutica si no se establece y mantiene una relación positiva: ni la información obtenida es adecuada ni son efectivas las intervenciones de tipo terapéutico. Una política prudente y respetuosa, sin herir, ni dañar, a la vez activa y paciente, flexible de acuerdo a las necesidades, no nos cansaremos de repetir, de cada persona, obtiene respuestas significativas y, en general, una acogida y apertura comunicativa favorable.

A este respecto conviene apreciar en todos sus alcances las reflexiones de John G. Whitehorn a propósito de las intervenciones impacientes, imprudentes y arrebatadas en las entrevistas terapéuticas, que a nuestro entender rigen para todo tipo de entrevista.

“Las defensas neuróticas, perturbadoras y limitantes, tienen sin embargo un valor considerable para mantener alguna clase de estabilidad y el terapeuta no intentará destruirlas o eliminarlas sin una provisión cuidadosa de medidas de apoyo y una juiciosas consideración de otras alternativas de adaptación por parte del paciente. Es del todo afortunado el que la adaptación neurótica sea tan resistente al cambio. De otro modo psicoterapeutas muy entusiastas, carentes de “sabiduría” podrían hacer mal más que bien.”...

B. La actitud empática

Se denomina actitud empática el buscar activamente, mientras se escucha, una representación del probable mundo interior del locutor, es decir, “la transposición imaginativa en ‘uno’ del pensamiento, el sentimiento y la acción del ‘otro’, percibiendo, estructurando, el ‘mundo’ como él lo hace” (Rosalid F. Dymond). La comprensión empática es esencialmente una experiencia del “contacto afectivo” (Alphonse Maeder), es estar tomado, afectado, “movido”, en una experiencia viva de comunicación y relación íntima con el “otro”. En el curso de una relación humana esto puede darse en ciertas condiciones: en las relaciones médico-paciente en una situación de entrevista diagnóstica o terapéutica. Cuando se logra, lo que siempre se da de una manera continua y acabada, la comunicación se hace profunda, inclusive, de ella resulta algo más de un simple intercambio u obtención de información: un acercamiento satisfactorio, alentador, terapéutico. En este caso, cuando es recíproco, hay un compartir actitudes, perspectivas, expectativas y emociones en un proceso donde la perspectiva del uno comprendida y sentida es luego comunicada al “otro”, con un propósito de realimentación a feed-back al conocerse los efectos de la comprensión iniciada.

Las personas que utilizan profesionalmente el método de la entrevista varían mucho en esta “capacidad empática”, en esto de percibir las actitudes, intenciones y expectativas de quienes entrevistan y de percibir las situaciones desde el punto de vista de esos mismos entrevistados. Esta capacidad empática permite obtener información significativa de valor predictivo o pronóstico del comportamiento actual del entrevistado. Al parecer una mayor comprensión empática se logra cuando hay una mejor auto-comprensión del entrevistador, que de esta suerte se libra de alterar su percepción del “otro”, pues, entonces la disposición para “la proyección” o atribución de las propias características negativas o no aceptadas al “otro”, se reduce.

La comprensión empática, el colocarse afectiva e intelectualmente en la perspectiva del “otro” ha sido definida por Alfred Adler como una “habilidad para actuar y sentir como si uno fuera el “otro”, “en la que uno puede hallar la existencia de un sentimiento social innato”, es decir, de una capacidad de vinculación afectiva recíproca.

Esta habilidad para “sentir” lo que la otra persona siente, y vivir así su perspectiva de la situación, no tiene por qué llevar al entrevistador a una pérdida de su objetividad. Es la tarea de comprender las acciones de una persona sin creer que éstas son las únicas reacciones posibles frente a una situación de la vida, al tenerse en cuenta que hay o pudiera haber otras perspectivas y enfrentamientos más constructivos o adaptativos. La comprensión empática en el proceso de la entrevista, ha señalado Maurice Levine, es uno de los medios que llevan a la comprensión dinámica de los casos: “Trátase de un proceso que, en esencia, es una identificación limitada y transitoria con el paciente”. Lo que sucede en la empatía puede formularse así: ¿cómo se sentiría realmente en esa situación?...

El proceso de empatía, por supuesto, resulta más fácil si el terapeuta ha tenido experiencias similares... Pero la empatía es posible sin que se dé una experiencia comparable. Todos los seres humanos tienen impulsos, conflictos y angustias similares; y por lo general el conocimiento íntimo de los propios problemas, combinado con la capacidad de sentir los problemas ajenos, basta para proporcionar el funcionamiento para la necesaria comprensión de las experiencias o sentimientos del paciente.

La penetración que se logra mediante la empatía debe ser, por supuesto, confrontada intelectualmente y correlacionada a toda la información disponible para llegar a la comprensión cabal-intelectual y empática, de algunas de las “fuerzas” (actitudes, necesidades, etc.) que operan en cada caso contribuyendo a su problema o enfermedad.

El conocimiento obtenido mediante el proceso de la empatía, considerado como una hipótesis heurística, puede verificarse o comprobarse:

1. - mediante una comparación con la información lograda a través de otros métodos (anamnesis, pruebas psicológicas),
2. - formulando o pronosticando las reacciones futuras del entrevistado, o sea anticipándolas, sobre la base del “conocimiento afectivo” obtenido; y luego comprobando,
3. - por una confirmación o verificación oportuna por el propio entrevistado en relación a lo “captado” por el entrevistador y a través de la confrontación de la información “empática” obtenida por diversas personas calificadas, a propósito del caso en estudio, es decir utilizando el criterio del acuerdo diagnóstico o de la confiabilidad.

La comprensión empática es en rigor un proceso que tiene lugar siguiendo cierta secuencia.

A este respecto Theodor Reik ha señalado las siguientes fases en ese proceso:

- a) identificación,
- b) de incorporación,
- c) de reverberación o de relación,
- d) de despegue o distanciamiento.

a. El proceso de “identificación” es la actividad básica en el proceso de la comprensión empática. Mediante este proceso asumimos el “papel” del “otro” en nuestra imaginación, mediante un juego imitativo interior deliberado, consciente. La identificación, sin embargo, no equivale a proyección.

Aquella es colocarse y vivir en la perspectiva ajena que se ha advertido; ésta, es atribuirle la propia perspectiva, lo que uno siente e interpreta al otro sin ser consciente de esa deformación.

b. El proceso de “incorporación”, es la representación de la situación psicológica vivida por la otra persona que se vive “como si fuera propia”. Tanto la identificación como la incorporación acerca, conectan al entrevistador al entrevistado, disminuyen la distancia psicológica entre ellos, crean lo que Maeder denominó “el contacto afectivo” y Louis Lavelle la “comunicación de las personas”.

c. El proceso de “reverberación” representa fundamentalmente una actividad de relacionar lo experimentado o vivido ahora en la identificación y en la incorporación con experiencias pasadas de tipo empático o intelectuales vividas en un “encuentro” con personas que han atravesado por similares situaciones psicológicas. El valor de esa fase del proceso empático se halla en la asociación de lo vivido empático presente con experiencias empáticas similares y con la información obtenida valiéndose de otros medios, comparándolas, hallando semejanzas o diferencias, pero todo esto de modo rápido, de una manera no siempre explícita y que puede llegar a ser automática a través de un ejercicio razonado.

d. El proceso de despegue o del retraimiento frente a las experiencias empáticas, propiamente dichas, representan una etapa altamente racional de comprobación o verificación de las participaciones afectivas “del conocimiento del prójimo lograda mediante la comunicación “afectiva”. En esta etapa se toma distancia para analizar objetivamente las experiencias vividas de la identificación e incorporación; se precisa y ordena el proceso racional para comparar la información así lograda con aquella conseguida por otros medios (discursivo, observación, pruebas) para determinar en que se parecen y en que se diferencian. Este proceso se habría iniciado sumaria, implícitamente, en la etapa previa de la reverberación. En la etapa del despegue la

comparación es ya parte del estudio científico, esto es la comprensión que sigue a la descripción y precede a la explicación. La comprensión empática simplemente precede y puede facilitar el estudio científico del caso en cuanto nos acerca al prójimo y permite su apertura para la comunicación en un clima reconfortante, pero que no le substituye.

C. *La autenticidad*

La experiencia ha enseñado que la actividad del entrevistador encuentra sustento sólido en un compromiso o entrega responsable dirigida hacia una comprensión intelectual y afectiva, del entrevistado y de su situación, inseparable exteriorización de una disposición cardinal o central de autenticidad o genuinidad en todo lo que al respecto sienta, piense y actúe.

¿Que es la autenticidad? Cual es su valor en las relaciones interpersonales y en la situación de entrevista?

La autenticidad es un valor de la personalidad, de congruencia o armonía interior, de acercamiento a una realización personal. La actualización de las potencialidades personales, el respeto de las propias características singulares son un aspecto de lo genuino y verdadero. El que meramente copia a otro, o asume una actitud para impresionar a otro es un destructor y falsificador de su esencia personal. El resultado evidenciado por su vaciedad y fragilidad, es meramente un comportamiento superficial (Nicolai Hartmann). Las personalidades genuinas, al revés, se caracterizan por su solidez; se desarrollan, con naturalidad, en una coincidencia de cualidades adquiridas y de disposiciones personales, originales, individuales. En ellas no ha habido un esfuerzo deliberado artificioso para ser de ésta o de otra manera. Esto no supone desconocer que la condición humana es un comenzar sin cesar, en una actualización continua de sí-mismo, más allá de sí-mismo en la relación con los "otros".

"La autenticidad es lo que es más profundo,

en oposición a lo que es superficial; por ejemplo, lo que toca al fondo de toda existencia psíquica en contra de lo que aflora epidérmicamente, o sea lo que dura en contra de lo momentáneo; lo crecido y desarrollado con la persona misma en oposición a lo que la persona ha acatado o imitado" (Karl Jaspers).

Propio de lo auténtico es:

a) una cierta concordancia o congruencia entre lo interno y lo externo, lo no consciente y lo consciente, las posibilidades latentes y sus actualizaciones.

"Verdadero es sinónimo de auténtico y auténtico es lo que interior y realmente "es" lo que parece por fuera; análogamente es inauténtico lo que es distinto de lo que parece" (O. Bollnow).

b) la unidad o síntesis armoniosa de los diversos componentes de la personalidad;

c) lo apropiado de nuestro comportamiento atendiendo a nuestras posibilidades; es decir, sentir y pensar lo que podemos por nuestra naturaleza o modo de ser profundo y no por que así "se obra", "se siente" y "se piensa", en tal o cual circunstancia.

Procede ahora una descripción de las notas de la autenticidad o realidad de la actividad psicológica en los diferentes Sistemas Psicológicos: cognoscitivo, afectivo, conativo y el global de la personalidad. Podemos partir de una consideración de la naturaleza auto-trascendente de la condición humana; somos nosotros mismos cuando vamos más allá de nosotros y alcanzamos y vivimos en el mundo en un relación o transacción dialéctica con éste. Somos completamente reales cuando vivimos en "comunicación" con el mundo.

a) En primer lugar la actividad cognoscitiva significativa se inicia con interrogantes reales planteadas por la experiencia, prosigue paso a paso con la experiencia y se comprueba con los hechos. Luego nuestros pensamien-

tos son reales cuando están vinculados con alguna aplicación en la vida. Un pensamiento real auténtico es algo viviente, en movimiento y que continuamente prueba y vuelve a probar sus conclusiones en la experiencia viva, en una experiencia permanentemente “abierto”. Por eso puede cambiar con la experiencia.

b) En cuanto a las actividades afectivas desde los estados afectivos sensoriales, estados de ánimo, emociones y hasta los sentimientos superiores de amor, respeto, acogida, etc. son reales o auténticos cuando nos permiten captar el valor de las situaciones, de las personas, de uno mismo, del propio cuerpo, de las cosas. En estos casos nada es más valioso que lo que estamos viviendo. En asuntos de juzgar lo que es bueno o malo, por lo que nos está afectando, descansamos en nuestra afectividad. Pero puede engañarnos cuando no brota de nuestro interior o cuando presumimos que debe sentirse esto o lo otro porque es lo que juzgamos apropiado para la situación percibida: pena por el dolor ajeno, simpatía por el fracaso del “otro”, etc.

Son las “cosas” las que nos hacen sentir realmente, no lo que pensamos es apropiado o conveniente. Es un engaño tratar así de substituir un simple pensamiento por un estado afectivo real. Podemos incluso engañarnos acerca de nuestra “afectividad”, podemos suprimir ciertos estados afectivos y hasta reprimirlos. Detrás de una gentileza y cortesía excesivas yuntuosas puede esconderse afán de dominio, la temeridad puede encubrir miedo, la afirmación excesiva, desproporcionada no rara vez oculta inseguridad.

Si queremos ser reales en nuestro estado afectivo hemos de saber lo que realmente, es decir en el fondo, sentimos. A menudo no se quiere o no se puede reconocer lo que realmente sentimos o no podemos encarar y por eso no

llegamos a percatarnos o tener conciencia de nuestros afectos. Los afectos son reales o auténticos cuando captan el valor de aquello que no es uno mismo, son una experiencia agradable o desagradable de gozo o de desaprobación que brota de nuestro interior en el contacto con el mundo de las cosas y personas. Los afectos son pura pose y ficción cuando pretendemos sentir porque “así ha de sentirse”; por ejemplo “respeto” porque “sabemos” que eso es lo bueno y no porque haya emergido ese sentimiento de uno mismo de un contacto con el prójimo. El sentir lo que debemos sentir o es menester experimentar no es otra cosa que una experiencia ficticia, tipo “porque sí” y “como sí”. Esto se aproxima a lo que clínicamente manifiesta Andre Gide: “La inmensa mayoría de los seres humanos se contentan con sentimientos convencionales que se imaginan experimentar realmente, pero que adoptan sin pensar ni poner en duda su “autenticidad”. En efecto podemos incluso autoengañarnos en la autenticidad, creer en lo que se pretende sentir o se aparenta, consciente o inconscientemente.

La complacencia en lo que sentimos o pretendemos sentir es señal de que los afectos sentidos no son reales. Cuando “sentimos” o tenemos afectos reales estos brotan espontáneamente de nuestro interior, no nos embelesamos o dedicamos preferentemente a “sentirlo”, están dirigidos hacia la persona o cosa que le movilizó. Los afectos reales son esencialmente transitivos, nos anuncian valor o el no valor del objeto al que se dirigen.

Para William Stern, la afectividad auténtica es, también profunda: “Representa a la misma persona, en su “esencia” y en ella se proyecta su naturaleza íntegra, sin deformaciones ni adulteraciones y así se manifiesta”. En oposición, los afectos no genuinos son superficiales, evanescentes, representan un autoengaño, a menudo no consciente para el sujeto que los presenta. Es preciso dar cuenta de la gama variada de comportamiento y afectos inauténticos aten-

diendo a su extensión o a la conciencia que el sujeto puede tener de su índole no real, artificial. Esto, en un extremo representan una pose consciente, deliberada, una forma consciente de engañar o de presentarse ante los demás, un verdadero juego o representación teatral para impresionar de cierta manera y producir efectos determinados en los demás (Ervin Goffman).

En segundo término tenemos diversos comportamientos artificiales, afectados, orientados a producir o provocar deliberadamente ciertos afectos, en los demás: atención, reconocimiento, admiración, lástima, etc.

Próximos se hallan los comportamientos de rol o papel que el sujeto meramente adopta en ciertas situaciones y extiende teatralmente a otros exhibiéndose sin que medie una intención específica de engaño.

Luego tenemos los comportamientos y afectos que se manifiestan porque se conceptúa que eso es lo apropiado en la situación, sin que provengan de disposiciones personales o broten como respuesta natural en el curso de una relación interpersonal; esto puede ocurrir deliberada conscientemente o a manera de hábito profesional vg. el que lleva a sonreír ante el cliente potencial o ejecutar movimientos aprobatorios de la cabeza porque se “sabe” que esto va a facilitar la emisión de la palabra por un mecanismo de refuerzo del comportamiento verbal.

En el otro extremo se dan las diversas formas de inautenticidad profundas, de las que no se percata el propio sujeto.

Maurice Nedoncelle en su clásico estudio sobre la “Noción de Máscara” aporta conceptos valiosos cuando se refiere a:

- a) la manifestación o expresión de la personalidad a través del cuerpo y
- b) otra serie de características que no expresan en lo más mínimo el ser íntimo de la persona.

En el primer caso se expresa inmediatamente a

involuntariamente un determinado estado afectivo, una actitud duradera o transitoria; en el segundo, se tiene una suerte de máscara que encubre otros afectos. La primera posibilidad corresponde a la exteriorización de lo íntimo y profundo, en tanto que en la segunda la “apariencia” expresiva lleva a un equívoco o error, engaño. El observador encuentra alguna dificultad para diferenciar la expresión “verdadera” o auténtica y la “pseudo expresión” o engañosa. Pero no es infranqueable la comprensión de la expresión ajena: pues cada vez que la persona esta entregada a una tarea deja traslucir “las líneas de inserción profunda de su vida”. Otras manifestaciones o señales de tendencias o disposiciones profundas y auténticas son: su consistencia, su oportuna presentación, una cierta armonía de la expresión emitida simultáneamente por canales múltiples de comunicación (expresión facial, voz, distancia espacial, contacto ocular, posturas, gestos).

Cuando existe una intención consciente o inconsciente de engañar a otras personas acerca del propio estado afectivo, a menudo, se envían mensajes inconsistentes. Como han probado, incluso experimentalmente, Paul Ekman y Wallace V. Friesen, la expresión del estado afectivo es mejor controlada a nivel de cabeza y rostro y menos en otras partes del cuerpo, vg. extremidades. Otros estudios experimentales confirman observaciones ingenuas en el sentido de que las personas engañosas o que mienten en sus declaraciones verbales se mueven menos, las posiciones que adoptan son menos inmediatas, habla menos y más lentamente, cometen un mayor número de errores al hablar y sonríen más; por otra parte hacen un mayor número de evaluaciones negativas de los afectos de las personas con las que se comunica. (A. Mehrabian).

La persona inauténtica o que no es “real” en mayor o menor grado se esfuerza eliberadamente por ser comprensivo, sin sentirse tal, o si algo experimenta se halla más pendiente de lo poco que siente. Al buen observador no dejan de es-

capar tarde o temprano, de acuerdo a su experiencia de la vida y a su formación, las notas de afectación, teatralidad o de artificialidad que dichas personas pueden presentar, permanentemente o de manera ocasional. En oposición, la persona auténtica denota fundamentalmente espontaneidad, calor, solidez y en ella se da con mayor plenitud: “un acuerdo de la forma y del fondo” (Eugen Minkowski).

Una aceptación aparentada del “otro” es forzada, deliberada, falsa y suele traducirse bajo forma de ciertos movimientos convencionales aprobatorios de la cabeza, ciertas vocalizaciones o palabras emitidas intermitentemente, forzadas mecánicas: v.g. “ya entiendo”, “bien”, etc. Cortesía forzada y exagerada. La expresión puede aparentar una atención e interés que no existe realmente; en este caso, sin mediar fatiga o tensión en el entrevistador, la atención falla, se dispersa, al no estar sostenida por una firme disposición auténtica. No basta decir enfática y reiteradamente “yo no juzgo”, “estoy acá para comprender”, “no valoro”, “no soy un juez”, mientras de un modo a otro se está expresando, simultáneamente a nivel del canal de comunicación verbal algo muy diferente. Sonreír y mirar directamente son actitudes que se asocian a la cordialidad del entrevistador; pero por su carácter forzado, inconsistente y frío se puede revelar su índole artificial o inauténtico. Mirar a lo lejos o a otra parte, inclinarse hacia un lado a otro, tamborilear con los dedos son actitudes interpretadas prontamente por el entrevistado como “frialdad” del entrevistador, aunque este haga manifestaciones o declaraciones verbales de interés.

El entrevistador comunica información no verbal tan activamente como el entrevistado. El comportamiento del entrevistador puede ser deliberado y conscientemente concebido para obtener alguna clase de respuesta de parte del entrevistado. Aprobar con la cabeza, sonreír, hacer movimientos con el cuerpo, acercándose o alejándose del entrevistado, pueden dar a este aliento y apoyo si son espontáneos, auténticos,

pero producen un efecto contrario si el entrevistado advierte su carácter forzado, afectado, vacío, estereotipado, inoportuno e inconsistente.

¿Cómo ser auténtico en la situación de entrevista? Aparte de los pre-requisitos de tipo personal: ausencia de rasgos neuróticos y psicopáticos, madurez emocional, es decisivo el esfuerzo cabal para comprender a la persona que es precisamente, lo que lleva a escuchar, a seguir inteligentemente la comunicación del otro.

Si uno no está sinceramente preocupado por comprender, si no se interroga uno mismo sinceramente si ha comprendido en cada momento de la entrevista no podrá manifestar un interés real por la persona en crisis, enferma, o con asuntos no resueltos en sus relaciones interpersonales. En caso contrario se revela la pose, el fingimiento y, a lo más, una técnica aplicada mecánicamente, un escuchar a medias, de “mala gana”. El resultado es una situación de tipo desintegrativo, de mutuo retraimiento y de falta de disponibilidad y de consiguiente incomunicación o de comunicación parcial, forzada.

Signos ostensibles, perceptibles de desaprobación pueden evidenciarse en algún momento a través de ciertos movimientos expresivos, precisamente, como ha destacado Michael Argyle por cierto tipo de respuestas no verbales ante determinadas expresiones ajenas:

La expresión facial provee un feedback sobre lo que el “otro” está diciendo; así, las cejas pueden comunicar una suerte de comentario continuo sobre lo que se está escuchando:

- a) las cejas levantadas indican incredulidad,
- b) cuando están medio levantadas señalan sorpresa,
- c) si se mantienen en su posición habitual significa que no hay comentario en torno al mensaje, que se está recibiendo,
- d) las cejas medio descendidas expresan perplejidad ante el mensaje captado, y

e) cuando las cejas están del todo descendidas se comunica mas bien cólera, fastidio en relación al comunicado del “otro”.

Hay pues múltiples filtrados expresivos en las “máscaras engañosas”, que no dejan de ser advertidas por todo observador. Recordemos al respecto que el reconocimiento de la expresión ajena no reposa en capacidades adquiridas sino en mecanismos pre-formados innatos de comprensión de carácter universal como lo han verificado estudios etiologicos (Eibl-Eibesfeldt, Paul Eckmann).

¿Qué implicancias tiene en la situación de entrevista el ser “real”, “auténtico”, estar realmente disponible para el “otro”?

En el caso del entrevistador si éste es consistentemente genuino su aceptación incondicional, comprensión e interés por el otro tiene consecuencias psicoconstructivas para éste, durante y después del “encuentro”. Su apertura comunicativa se facilita al encontrar una disponibilidad significativa para tratar, en un clima de seguridad constante y real, poco a poco, los problemas de su vida; así, estudios de Truax y Carkhuff demuestran el valor de la actitud auténtica para facilitar el trabajo profundo de los problemas personales.

Luego, todas las otras intervenciones se ven favorecidas por la autenticidad personal del entrevistador:

1. La existencia auténtica, la “congruencia”, como le llama Carl Rogers, representa una existencia en la que prima la unidad, la síntesis armoniosa de disposiciones, capacidades y actualizaciones afectivas, en un movimiento continuo, dinámico. Esta condición implica: ausencia, limitación o superación constructiva de inhibiciones neuróticas, favorecedoras de conductas limitadas, artificiales, de evasión frente a estados afectivos negativos a incluso positivos, que no se aceptan, ni encausan ni se expresan y desarrollan aun en el caso de los sentimientos positivos (ternura,

afirmación, etc.). Esto se manifiesta en una escisión entre aspectos de la personalidad inhibidos y no inhibidos con la consiguiente tensión, falta de armonía y realización de potencialidades. La autenticidad refleja siempre un grado apreciable de unidad entre lo interno y lo externo.

La autenticidad de la existencia supone veracidad cuyas notas son transparencia interior, auto revelación y responsabilidad personal. “La veracidad es un modo de comportarse del hombre consigo mismo” (O. Bollnow) y no es un mero hablar acerca de contenidos de la conciencia; la veracidad es un reconocimiento interno de lo que ocurre en uno, para su movilización responsable sintetizada. Agnes Heller: “La veracidad caracteriza a los seres humanos que se conocen en el sentido de ser capaces de descubrir con claridad las motivaciones de sus actos, de contemplarse desde fuera, de percibir racional y factualmente sus errores y defector”. (Agnes Heller.

3. La sinceridad, precisamente “un modo de expresarse libre de fingimientos”, es un componente obligado de la autenticidad que no debe confundirse con la indiscreción, la impertinencia y el desatino.

El sincero hablar con veracidad, no simula o engaña a través de actitudes benévolas, artificiales o de pose. Puede ser brusca y asociarse a una franqueza dura, irrespetuosa, pero de esto ha de tener conciencia el entrevistador para su debida regulación, como ya hemos discutido. Hay una peligrosidad en ciertos comentarios e interpretaciones que no se basan precisamente en lo que va entrevistando el propio entrevistado y sí en lo que advierte el entrevistador. Aún la interpretación debe efectuarse respetuosa y gradualmente. Carl Rogers manifiesta con tino: “queremos llamar congruencia (o autenticidad) a la condición en que los sentimientos están disponibles a la conciencia, y que nos permite

vivir con los sentimientos, ser uno mismo en sus relaciones con los demás y ser capaces de comunicarlos si ello es apropiado". Ser genuinos es una relación interpersonal, no quiero decir que ayude a los demás el soltar abruptamente por parte del entrevistador -todo sentimiento y "acusación" o juicio pasajero bajo la afirmación de que uno es así "genuino". Ser real envuelve la difícil tarea de percatarse de lo que se da en uno mismo, sin engañarse respecto a lo que uno siente: aburrimiento, fastidio, impaciencia, etc., sin tratar de descargar esos sentimientos en los demás.

La tarea básica del entrevistador, no se olvide, es ante todo comprender y no primariamente expresarse ante el otro, dar rienda suelta a las propias emociones. La auto expresión del en-

trevistador no es un sustituto de la comprensión, intelectual y hepática, medio efectivo, real, de acercamiento, de encuentro profundo, mutuo, con el otro, para que éste, precisamente éste, comience a verse mejor a sí mismo y a su situación problema. Ser real para el entrevistador significa ser discreto, prudente, pero desde dentro, no como una pose o apariencia o "recurso técnico" conveniente o "requerido". La autenticidad en la relación humana es veracidad, franqueza, consistencia, unidad y síntesis interior. Substancialmente supone entender la veracidad en su verdadero sentido: decir y obrar "sin segundas intenciones" y sin engaños con respecto a sí mismo. Esto ocurre precisamente en la acción, en el comportamiento interpersonal y no en la pasiva y ociosa contemplación o introspección de uno mismo.

REFERENCIAS

- ADLER, Alfred, *Understanding human nature*, World Publishing Co., New York, 1941.
- ARGYLE, Michael, "The Psychology of interpersonal behaviour", Penguin Books Ltd., Harmondsworth, Middlesex, 1982.
- BIESTEK, Félix P., *Las relaciones de "casework"* Aguilar, Madrid, 1972.
- BOLLNOW, Otto, *Esencia y cambios de las virtudes*, Rev. de Occidente, Madrid, 1960.
- BUBER, Martin, "Je et Tu", Fernand Aub;er, Paris, 1938.
- DYMOND, Rasalynd F., "A Scale for the measurement of empathic ability" in "Small groups", Ed. A. Paul Hare, Edgar Borgatta y Robert F. Bales; Alfred Knopf, New York, 1955.
- EIBL. EIBESFELDT, Trenauss, *El hombre preprogramado*, Alianza Editorial, Madrid, 1981.
- EKMAN, Paul y FRIESEN, Wallace, *Constants across cultures in the face and emotions*. *Journal of Personality and Social structure*, 17, 124 -129 (1971).
- EKMAN, Paul y Wallace, V., "Non verbal leakage and clues to deception" in "Non verbal communication", Ed. por Shirley Fritz, Oxford Un Pren, New York, 1974.
- GOFFMAN, Erwing,, a) *Relations in Public*, Penguin Books Harmondsworth, 1971, b) *Interaction Ritual*, Anchor Books, New York, 11.67.
- GUARDINI, Romano, *Una ética para nuestro tiempo*, Ed. Cristiandad, Madrid, 1974.

- HARTMANN, Nicolai, *Ethics*, George Allen & Unwin Ltd., London, 1932.
- HELLER, Agnes, "Historia y vida cotidiana", Grijalbo, Barcelona, 1972.
- JASPERS, Karl, *Psicología de las concepciones del mundo*, Ed. Gredos, Madrid, 1962.
- LAIN ENTRALGO, Pedro, *Teoría y realidad del otro*, Rev. de Occidente, Madrid, 1961.
- LAVELLE, Louis, *La conscience de soi*, Grasset, Paris, 1933.
- LEVINE, Maurice, "Principles of Psychiatric treatment" in *Dynamic Psychiatry*, Ed. Franz Alexander y Helen Ross, Un. of Chicago Press, Chicago, 1952.
- MAEDER, Alphonse, "La personne du medecin", Delachaux y Nestlé, Neuchatel, 1953.
- MEHRABIAN, Albert, cit. en *Multichannel Communication*, in "Non verbal communication". Ed. Shirley Weitz, Oxford Un. Press, New York, 1974.
- MINKOWSKI, Eugene, *Traite de Psychopathologie*. Presses Univ. de France, Paris, 1966,
- NEDONCELLE, Maurice, "La notion de masque", in *Vers Line Philosophic de ('amour*, Auhier, Paris, 1946.
- REIK, Theodore, *Listening with the third ear*, Farrar, Strauss & Co., New York, 1952.
- ROGERS, Carl y G. MARIAN Kinget, "Psychotherapie et relations humaines", Publ. Universitair'es, Louvain, 1966.
- STERN, William, *General Psychology*, The Macmilan Co., New York, 1938.
- TRUAX, Charles B. y CARKFILIFF, Robert R., *New directions in clinical research in "Sources of gain in counseling and Psychotherapy"*, Ed. Bernard G. Berencen y Robert R. Carkhuff, Holt, Rinehart anh Winston Inc., New York, 1967.

