



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**“ PROPUESTA DE INTERVENCIÓN EN PAREJA VÍA TELEFÓNICA: CAPACITACIÓN
PARA OPERADORES DE CALL CENTER UNAM”**

INFORME PROFESIONAL DEL SERVICIO SOCIAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

HAYDEE GUADALUPE SALDAÑA POBLANO

DIRECTORA: LIC. MARIA DE LA CONCEPCIÓN CONDE ÁLVAREZ

REVISOR: DR. JORGE ROGELIO PÉREZ ESPINOSA

SINODALES: MTRA. BLANCA ROSA GIRÓN HIDALGO

LIC. LETICIA MARÍA GUADALUPE BUSTOS DE LA TIJERA

MTRA. LAURA ANGEL SOMARRIBA ROCHA



CIUDAD DE MÉXICO, 2018.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por el maravilloso regalo de la vida.

A mi abuelito Santos por cada una de sus enseñanzas, por enseñarme el significado de luchar por cada uno de mis sueños y vencer cualquier obstáculo. Nada es imposible si tienes ganas de salir adelante.

A mi tío Delio por ser más que un tío abuelo, por ser un segundo papá para mí. Donde quiera que te encuentres sé que estás conmigo. Gracias por tanto amor que me diste en vida.

A mi madre: siempre estaré agradecida por apoyarme en cada uno de mis sueños principalmente en este. Porque a pesar de que en un inicio no estabas de acuerdo accediste y me apoyaste. Me diste un SI que aunque parezca insignificante para mí fue fundamental. Cada obstáculo al que me enfrente de esta decisión, lo hice con la frente en alto, orgullosa de quién soy y de lo que he logrado. Gracias a ti me enseñé a ser fuerte... te adoro.

A mi padre: gracias papá por tus enseñanzas y tus palabras de motivación cuando las necesite.

A mi hermano Rodrigo, tú mi compañero de vida, gracias por cada momento juntos, por tu apoyo y amor. Te adoro Dodi.

A mi amiga Vanessa: Habibi, gracias por tu amistad y apoyo. Por estar conmigo en las buenas y en las malas. Porque a pesar de estudiar en la misma facultad nos conocimos del otro lado del mundo y desde ese momento te convertiste en mi mejor amiga. Te quiero

A mis amigas Alma, Paola y María porque sin ellas la carrera no hubiera sido la misma. Gracias por cada uno de los momentos que hemos pasamos juntas. Alma recuerda que te vi en un sueño, María porque nos conocían en el servicio social como las que relacionaban todo con Bob Esponja y Pao gracias por tu enseñanza “si decides dejarme no te voy a suplicar” del viaje de generación. Amigas gracias por todo, son lo máximo. ¡Las quiero muchísimo!

A mi directora, revisor y sinodales por tomarse el tiempo y ayudarme a cumplir uno de mis grandes sueños. Les agradezco profundamente.

When you're in pain, when you think you had enough

DON'T EVER GIVE UP

Coldplay

RESUMEN.....	1
CONTEXTO DE LA INSTITUCIÓN Y DEL PROGRAMA DONDE SE REALIZO EL SERVICIO SOCIAL.....	2
DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL SERVICIO SOCIAL.....	12
OBJETIVOS DEL INFORME DE SERVICIO SOCIAL.....	16
SOPORTE TEÓRICO METODOLÓGICO.....	17
Relación de pareja	17
Elección de pareja.....	23
Tipos de pareja.....	29
Ciclo de la pareja	33
Conflictos de pareja.....	51
Intervención en pareja	63
Propuesta de intervención de pareja vía telefónica	77
Capacitación para operadores del Call Center UNAM	119
RESULTADOS OBTENIDOS	126
RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS.....	127
BIBLIOGRAFÍA.....	129

RESUMEN

El presente trabajo propone una forma de intervención de pareja vía telefónica que surgió a partir de observar los resultados de los usuarios dados de alta durante el año 2016. Al ser una de las problemáticas con mayor demanda dentro del Call Center UNAM es necesaria una intervención en pareja que se adapte a la forma en la que se interviene dentro del Call Center.

El concepto del Call Center UNAM surgió en el año 2009 posterior a la epidemia de A-H1N1 en el que los mexicanos se vieron afectados y se pensó en una opción de intervención vía telefónica para distintas problemáticas.

A lo largo del siguiente trabajo se abordan temas fundamentales de una relación de pareja, como es la elección, tipos, ciclo y los conflictos principales.

Por otro lado se propone una intervención breve en pareja y una capacitación para los operadores del Call Center de dicha intervención.

Palabras clave: Call Center, pareja, conflictos, capacitación.

CONTEXTO DE LA INSTITUCIÓN Y DEL PROGRAMA DONDE SE REALIZO

EL SERVICIO SOCIAL

La Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México cuenta con un programa de Intervención en Crisis. Dentro de este programa existe un subprograma conocido como Call Center UNAM.

Durante la licenciatura los alumnos de la facultad deben contar con una formación práctica profesional y el programa permite a los alumnos la función de brindar atención psicológica supervisada al público en general de forma indirecta. El Call Center UNAM tiene como misión *ser un centro de formación profesional que permita a los prestadores de servicio social y prácticas profesionales, desarrollar las competencias y habilidades propias de la licenciatura en psicología; para brindar a la población en general atención psicológica gratuita de calidad, a través de una línea telefónica atendida por psicólogos eficientes y capacitados en manejo de Intervención en Crisis y Psicoterapia Breve.*

Por otro lado la visión del programa es: *posicionarse como un centro de atención psicológica vía telefónica confiable para la población mexicana en general, gracias a nuestro profesionalismo y dedicación.*

El programa surge en el año 2009 como consecuencia de la emergencia sanitaria ocasionada por la epidemia de la influenza A-H1N1, que afecto a los habitantes de la republica mexicana. Sin embargo en ese entonces el servicio solo se brindaba a la población de la Ciudad de México.

Fue hasta el 27 de febrero de 2012 que inicio oficialmente el programa. En este periodo se atendían exclusivamente a la comunidad universitaria de la UNAM y al sector juvenil en general

en diversas problemáticas. Debido a la demanda del servicio fue que la línea se abrió al público en general.

El Call Center brinda la modalidad de terapia breve, es decir son de 6 a 8 sesiones siendo una sesión por semana con duración de 45- 50 minutos aproximadamente. El usuario, es decir, la persona que requiere el servicio debe comunicarse cada semana en el horario en el que se fue asignado y tiene 15 minutos de tolerancia. El usuario será atendido por un operador, es decir, un terapeuta previamente capacitado en intervención en crisis y terapia breve

En caso de no comunicarse, el usuario y el terapeuta deberán acordar un horario para cambiar la sesión. El cambio de sesión se lleva a cabo de acuerdo al criterio del terapeuta, debido a que tiene que tomar en cuenta el horario de los demás usuarios ya programados. Toda esta información se le da a conocer al usuario mediante el encuadre del Call Center UNAM cuando se realiza el primer contacto.

La población atendida debe ser mayor de 16 años con problemáticas de depresión, ansiedad, miedo, problemas de pareja, duelo, entre otras. Los únicos casos que no se atienden son psiquiátricos y legales. Sin embargo el programa cuenta con un directorio amplio, en el cual se pueden encontrar diferentes instituciones hospitalarias, gubernamentales o no gubernamentales donde se puede canalizar a los usuarios de acuerdo a su problemática. La población que busca la atención de esta institución reside en la Ciudad de México, área Metropolitana, interior de la republica mexicana. Sin embargo existen usuarios que buscan este servicio desde el extranjero.

El programa tiene el objetivo de capacitar a los alumnos de la facultad en el área de la salud mental para la prevención e intervención en cualquier tipo de circunstancias resultado de una crisis.

El objetivo general del Programa del servicio social dentro del Call Center es brindar apoyo psicológico a la población en general a través de una línea telefónica, brindando la modalidad de terapia breve y de emergencia que se encuentren en estado de crisis o simplemente que requieran el servicio para una intervención psicológica.

Por otro lado se brinda información de los centros y servicios que la Facultad de Psicología de la UNAM y otras instituciones sociales y de salud mental ofrecen dentro del territorio mexicano en caso de ser requerido. Lo anterior aplica en diferentes escenarios como son hospitales, programas de protección civil, programas asistenciales y asistencia a organizaciones gubernamentales y no gubernamentales.

El equipo del Call Center UNAM está conformado por un grupo de estudiantes de la Facultad de Psicología que actualmente se encuentran realizando el servicio social y prácticas profesionales, pasantes y licenciados recién titulados que buscan realizar algún voluntariado en la institución.

Todos ellos se encuentran a cargo del jefe del programa el licenciado Francisco Martínez León. Cada miembro del equipo es capacitado para intervenir en crisis, primeros auxilios psicológicos y terapia breve.

La forma en la que el equipo del Call Center interviene es mediante seis líneas telefónicas en un horario de 8:00 am a 18:00 hrs (centro de México) de lunes a viernes. Cada semana los usuarios que se comuniquen para tener una sesión terapéutica tendrán un horario asignado con un terapeuta.

De acuerdo a la problemática del usuario es que el terapeuta deberá organizar la intervención a lo largo de la terapia breve. No necesariamente se deberán cubrir las 6-8 sesiones, pueden ser

menos de las acordadas debido a que un usuario se puede comunicar solicitando una orientación para tomar una decisión. El terapeuta organizara de acuerdo a su criterio la intervención y las sesiones que serán necesarias para que el usuario sea capaz de resolver el conflicto.

Dentro de las actividades específicas encontramos:

- Formar parte de la brigada de la Facultad de Psicología de la UNAM para atender a la población que lo requiera.
- Participación en la comisión de seguridad e higiene de la Facultad de Psicología como miembros del equipo que realiza simulacros, detección y prevención de factores de riesgo en instalaciones.
- Formación de terapeutas capacitados para brindar apoyo psicológico a través de una línea telefónica.

Durante el año 2016 se realizaron un total de 2886 sesiones terapéuticas.

A continuación se presentaran datos obtenidos de las estadísticas del programa de Call Center UNAM durante el año 2016:

Sesiones

Sesión Uno

Sesión	Total 1583
1	1583

Seguimiento

Sesión	Total: 1219
2	4
3	507
4	277
5	174
6	119
7	80
8	46
Se desconoce	10

Última sesión

Sesión	Total 84
2	1
3	1
4	10
5	1
6	10
7	12
8	9
Se desconoce/ no presento	40

Población

Lugar	Total
Aguascalientes	7
Baja California	11
Campeche	4
Canadá	2
CDMX	813
Chiapas	4
Chihuahua	6
Coahuila	2
Colima	2
Durango	3
Estado de México	428
Estados Unidos	15
Guanajuato	11
Guerrero	14
Hidalgo	18
Israel	1
Jalisco	14
Michoacan	12
Morelos	9
Nuevo León	13
Oaxaca	14
Pachuca	1

Puebla	14
Querétaro	14
Quintana Roo	5
San Luis Potosí	5
Sinaloa	3
Sonora	5
Tabasco	3
Tamaulipas	10
Tlaxcala	5
Toluca	1
Turquía	1
Veracruz	16
Yucatán	2
Zacatecas	1
Se desconoce	593

Problemáticas principales atendidas

Problemática	Número de casos atendidos
Ansiedad	496
Autoestima	60
Conducta Alimentaria	3
Conflictos Sexuales e Identidad Sexual	50
Consumo de Sustancias	3

Control de Impulsos	148
Depresión	403
Duelo	365
Estrés	140
Orientación Sexual	4
Orientación vocacional	1
Problemas de pareja	978
Problemas Paterno-filiales	204
Problemática Legal	1
Sin problemática	1
Trastorno de personalidad	25
Trastorno psiquiátrico	2
Se desconoce	2
TOTAL	2886

Problemáticas de acuerdo a las intervenciones realizadas:

Problemática	Primera sesión	Seguimiento	Última sesión	Total
Ansiedad	285	195	16	496
Autoestima	1	55	4	60
Conducta Alimentaria	3			3
Conflictos Sexuales e Identidad Sexual	23	25	2	50

Consumo de Sustancias	3			3
Control de Impulsos	70	74	4	148
Depresión	249	142	12	403
Duelo	168	178	19	365
Estrés	92	46	1	140
Orientación Sexual		4		4
Orientación vocacional		1		1
Problemas de pareja	551	407	20	978
Problemas Paterno-filiales	111	82	4	197
Problemática Legal	1	6		7
Sin problemática	1			1
Trastorno de personalidad	21	3	1	26
Trastorno psiquiátrico	2			2
Se desconoce		1	1	2

Problemática de acuerdo al sexo del usuario

Problemática	Hombres	Mujeres	Total
Ansiedad	163	333	496
Autoestima	8	52	60
Conducta Alimentaria		3	3
Conflictos Sexuales e Identidad Sexual	32	18	50
Consumo de Sustancias	2	1	3
Control de Impulsos	54	94	148
Depresión	114	289	403
Duelo	117	248	365
Estrés	33	107	140
Orientación Sexual		4	4
Orientación vocacional	1		1
Problemas de pareja	264	714	978
Problemas Paterno-filiales	37	160	197
Problemática Legal		1	1
Sin problemática		1	1
Trastorno de personalidad	4	21	25
Trastorno psiquiátrico		2	2
Se desconoce	1	6	7
	830	2054	2884

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL SERVICIO SOCIAL

Al ser uno de los principales objetivos generales del programa de Call Center UNAM que los estudiantes inscritos en el servicio social o prácticas profesionales adquieran conocimientos correspondientes a la licenciatura en psicología que brinda la UNAM, y específicos en Intervención en Crisis y Terapia Breve, para brindar un servicio de calidad y excelencia a las personas que requieran el servicio vía telefónica. Se capacitan a los estudiantes de forma eficiente mediante capacitaciones teóricas y prácticas en Intervención en Crisis.

Se conoce que existen dos tipos de crisis, la primera de ellas son las circunstanciales, dentro de las cuales se encuentran situaciones accidentales provocadas por algún tipo de estímulo externo o ambiental. Al ser una situación que llega inesperadamente los operadores del Call Center deben estar preparados y tener conocimientos de primeros auxilios psicológicos. Por otro lado se encuentra el tipo de crisis de desarrollo, las cuales son las que esta relacionadas con una etapa del desarrollo en la vida del ser humano. Para este tipo de crisis los operadores cuentan con diversos tipos de intervención que a lo largo del periodo del servicio social adquieren.

Los operadores del Call Center se encargan de intervenir cuando se presenta una situación de crisis en la vida de los usuarios. La intervención en crisis es un proceso que sirve para ayudar a una persona o a una familia a soportar un hecho traumático, de modo que las consecuencias sean menores y haya una mayor probabilidad de crecimiento (Slaikeu, 1996).

Las actividades realizadas a lo largo del servicio social fueron brindar atención psicológica vía telefónica a usuarios mayores de 16 años que radican en la república mexicana o en el extranjero. Se llevo a cabo dentro de un modelo de terapia breve con un enfoque cognitivo conductual y los casos atendidos fueron principalmente problemas de pareja, duelo por la pérdida de la pareja, toma de decisiones, ansiedad y depresión.

En el caso de que el usuario requiera sesiones posteriores a la octava sesión, necesite la atención presencial, sea un caso jurídico, un menor de 16 años o busque un enfoque diferente, el operador deberá canalizar al usuario a una institución para continuar con la atención psicológica de acuerdo a las preferencias del usuario.

Es importante destacar que al inicio del servicio social se brinda diversas capacitaciones con el objetivo de conocer las actividades que se realizaran, las reglas que cada uno de los operadores deberá seguir dentro de las instalaciones de la institución y a la hora de intervenir con los usuarios.

Al terminar con las presentaciones correspondientes a la semana de inducción, los operadores comienzan a escuchar las llamadas de los terapeutas experimentados y deberán llenar los formatos junto con el operador que realizo la sesión. Se realizan actividades o “Role Playing” donde el operador deberá poner un ejemplo de un caso y los operadores que recién se habían incorporado debían llevar la sesión como ellos consideraban pertinente.

Después de escuchar llamadas, realizar ejercicios de ‘Role Playing’ los nuevos operadores del Call Center estarán preparados para llevar a cabo su primera sesión. Es importante mencionar que la primera llamada es supervisada por otro operador, por si en algún momento surge una duda.

A lo largo del servicio social, los operadores cuentan con el apoyo de un supervisor que una vez a la semana los retroalimenta, brinda información acerca de los enfoques que se utilizan en la institución y por último se hacen correcciones de los formatos para que de esa manera se puedan ingresar a la base de datos del Call Center. Este espacio también es utilizado para que los operadores puedan resolver dudas con respecto a las intervenciones que se están llevando a cabo y en el caso de que un operador no pueda atender una sesión debido a un conflicto con el usuario o de cuestión personal, el supervisor encargado brindará contención emocional al operador o indagará las razones por las que no puede atender un caso en específico.

Aunado a lo anterior el espacio de la supervisión dentro del Call Center tiene los siguientes objetivos:

- Aproximación y selección de enfoque terapéutico.
- Fomentar el profesionalismo y compromiso con los usuarios del Call Center UNAM y el programa.
- Revisar bibliográfica.
- Conocer criterios básicos de la psicopatología.
- Conocer la forma correcta del llenado de formatos
- Solución de conflictos que se pueden presentar dentro de la institución.

Por otro lado existen actividades que se realizan fuera de las instalaciones del Call Center como son acudir a las facultades de la UNAM y a los planteles de la Escuela Nacional Preparatoria para brindar talleres teórico-prácticos a estudiantes y encargados de protección civil para adquirir habilidades de primeros auxilios psicológicos.

Por último dentro del Call Center existen diversos grupos de trabajo, en los cuales se trabajan diferentes actividades como: Realizar publicidad para el Call Center, investigación de temas relevantes para la población en general, supervisar, capacitar y retroalimentar a los operadores, así como planificar los talleres para la comunidad UNAM, entre otros.

Es fundamental la realización de dichas actividades, ya que al trabajar como equipo es que el Call Center UNAM puede brindar un servicio de calidad.

DESGLOSE DE ACTIVIDADES

Mes	Actividad
Febrero a Octubre 2016	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atender el Call Center de la Facultad de Psicología: esta actividad se caracteriza por brindar atención psicológica vía telefónica a los usuarios que solicitan el servicio del Call Center UNAM ➤ Prestar servicio si se requiere, a comunidades en algún tipo de desastre natural: se les brindo una capacitación a los operadores del Call Center UNAM para intervenir en caso de un desastre natural. ➤ Apoyar al Jefe del programa, de ser requerido en alguna actividad o investigación: en esta actividad los operadores del servicio social se presentaban en las facultades, preparatorias y CCH's con objetivo de brindar información acerca de los primeros auxilios psicológicos. ➤ Acudir a cursos de capacitación si se requiere: se les brindaba diferentes capacitaciones sobre diversos temas de relevancia para futuras intervenciones.

OBJETIVOS DEL INFORME DE SERVICIO SOCIAL

El objetivo general de este trabajo es brindar a los operadores del Call Center UNAM una opción de intervención de pareja eficiente que puede ser trabajada a través de un modelo de intervención breve y de emergencia que se ajusta a la forma del trabajo dentro del Call Center UNAM.

Asimismo, se propone, como objetivo específico, la capacitación para los operadores en la adquisición de habilidades para realizar intervenciones breves en pareja.

Los conflictos de pareja es la problemática con mayor demanda del Call Center UNAM. Al contar con 987 casos atendidos durante el año 2016 pero solo 20 usuarios fueron dados de alta, fue que surgió la inquietud por realizar esta intervención de pareja. Para que los operadores sean capaces de intervenir de forma eficiente en los conflictos de pareja se considera fundamental una capacitación con respecto a los temas de pareja.

SOPORTE TEÓRICO METODOLÓGICO

Relación de pareja

A lo largo de la trayectoria de un ser humano va construyendo diferentes tipos de relaciones, por lo tanto busca relacionarse con diferentes personas para construir las a lo largo de su vida. Este tipo de relaciones pueden ser desde una amistad de cualquier etapa del desarrollo hasta una relación laboral en la etapa adulta.

Sin embargo dentro de las creencias culturales que se tiene en nuestro país es aquella de formar una familia al llegar a cierta edad. Por esta razón es que las personas tienden a elegir con mayor detenimiento a aquella persona con la que convivirán por el resto de sus vidas.

La búsqueda de un compañero con quien iniciar una relación amorosa que dure un determinado tiempo puede tener diferentes perspectivas. “Cada miembro de la pareja aspira aparentemente a realizar el mismo sueño a través de su vínculo conyugal: romper el cerco de soledad que le rodea, comunicarse con las palabras, con el corazón y con el cuerpo, cultivar los momentos privilegiados de la intimidad, dar sentido a su vida, superando la rutina y el tedio; en una palabra, amar y ser amado” (Tordjman, 1989).

Para la comprensión de este trabajo es necesario definir lo que significa una relación de pareja. Se hace una recopilación de definiciones con el objetivo de obtener los aspectos fundamentales de dicha relación.

La relación de pareja definida por Díaz-Loving & Sánchez (2002) es una serie de pasos interlazados, que se dan a través del tiempo y la relación, que determinan y definen el nivel de acercamiento e intimidad que perciben los sujetos involucrados.

Una relación involucra una serie de interacciones (reales o imaginadas) a través del tiempo, de manera que cada episodio es afectado por eventos anteriores, en conjunto con las expectativas a futuro (Díaz- Loving & Sánchez, 2002). Esta perspectiva de la diada participante implica una serie de sentimientos, emociones, atribuciones, deseos, esperanzas, desilusiones, etcétera; durante y entre interacciones los participantes reflejan lo que les ha acontecido y lo comparan con lo que les gustaría que les sucediera.

Una pareja no solo es la suma de dos personas, Tordjam (1989) menciona que las características difieren de las de los dos individuos que la componen. Forma un grupo original, que reacciona de acuerdo con su propia organización, en la medida en que tiene intención de perdurar, y aunque no se fije la eternidad como objetivo.

Eguiluz, L (2007) hace referencia a la pareja heterosexual (varón y mujer) en un vínculo que se propone ser continuo, exclusivo y en desarrollo hacia la madurez. Por otro lado refiere al vínculo de pareja, la cual es una estructura conformada por dos personas, un yo y otro, que puede tener diferentes niveles de organización y complejidad. Por otro lado menciona el concepto de “complejidad vincular” que se refiere al funcionamiento de la pareja como vínculo e indaga por ende su nivel de organización, los diferentes modos de relacionarse entre sus miembros, y su rigidización o plasticidad para adaptarse a los diversos avatares de la vida.

Para Campuzano (2002) una pareja es una organización social que a diferencia de la familia en una época histórica relativamente reciente cumple una serie de funciones en el entramado social y por ello tiene reglas y prescripciones de rol, mientras que para Díaz (2003) la pareja humana ciertamente es una diada con características especiales, debido a la complejidad de la estructura de personalidad de cada uno de los miembros. Esta personalidad se va configurando y

desarrollando a lo largo de un camino evolutivo en el cual las relaciones con las personas significativas (padres, profesores, otros familiares) se van “introduciendo” en el interior de un individuo.

El noviazgo es una de las etapas más cortas. Es en donde se da el cortejo y el romance. Con frecuencia termina cuando cada individuo deja de estar enamorado del ser idealizado y se enamora de lo real, con lo que él es, inclusive con sus defectos. Asimismo es el momento en el que muchas personas se dan cuenta de que un asunto amoroso no lograra convertirse en un buen matrimonio, y terminan la relación porque no llegara a nada (Rage 1996 p. 349)

Aunando a lo anterior podemos hacer referencia que una pareja es un conjunto de dos personas heterosexual u homosexual que mantienen una relación sentimental, conviven frecuentemente y comparten ciertos tipos de intereses por un periodo determinado de tiempo.

A continuación se presentarán los componentes y constructos considerados dentro del ciclo acercamiento- alejamiento propuesto por Díaz-Loving & Sánchez (2002):

Componente biocultural

Se considera este componente como un punto de partida para entender una relación de pareja. Los seres humanos tienen necesidades de afecto, apego, cariño, interdependencia, compañía y amor, las cuales son genéticamente básicas y determinantes para la supervivencia de la especie. El factor biológico, que es representado por este tipo de necesidades, permea la vida de las personas, las relaciones tempranas que establecen y como posteriormente se acercan o se alejan a otros seres humanos. Las características biológicas incluyen el potencial de desarrollar cultura y transmitirla a través del uso del lenguaje.

Componente sociocultural

En todas las culturas existe el intercambio social, lo que cambia es su percepción e interpretación. Las características biológicas mencionadas anteriormente no se dan en un vacío, se desarrollan, evolucionan y modifican su interrelación constante con pautas socioculturales. De esta forma, cuando nace un niño o niña, hay una serie de expectativas sobre cómo se van a desarrollar; las expectativas rigen al comportamiento consistente hacia un sexo o a otro, el cual a su vez, modifica la definición del sexo biológico, hasta que se amolda a las características asignadas por la cultura. Al paso del tiempo el sexo biológico se convierte en un ente social denominado género, una construcción social de un hombre y una mujer en términos de papeles sociales, y una evaluación psicológica de lo que es masculino y/o femenino. Este tipo de diferenciaciones son centrales en la creación de expectativas, normas, interpretaciones y conductas prototípicas que rigen la forma diferente en que hombres y mujeres viven todo lo concerniente a las relaciones íntimas.

Las normas, reglas y papeles específicos de la interacción humana, idiosincráticas a cada grupo cultural, regulan la forma en que se desarrollan las relaciones íntimas (Díaz- Loving & Sánchez, 2002). Estas normas son transmitidas e inculcadas a través de los procesos de socialización (reforzamiento y castigo de las conductas esperadas), endoculturación (la presencia de modelos que realizan las conductas “adecuadas”), o aculturación (presiones de culturas opcionales hacia nuevas conductas esperadas).

Componente individual

A través de los procesos de socialización, endoculturación y aculturación, la sociedad, la cultura, el grupo y la familia enseñan a las nuevas generaciones cuáles son las premisas y

expectativas de cómo es que se llevan a cabo las relaciones humanas en general, y las relaciones de pareja, de amor, de afecto, en lo particular. La interacción dinámica dialéctica y constante a través de la vida de las características biológicas esenciales a todos los seres humanos, representado en el individuo por sus necesidades biopsíquicas y las pautas marcadas por el entorno ecosistémico sociocultural, representado en el caso intracultural por las premisas socioculturales de la familia. La escuela, los medios de difusión y los amigos, desemboca en el desarrollo de rasgos, valores, creencias, actitudes y capacidades que los individuos utilizan en sus relaciones interpersonales.

Componente evaluativo

En cuanto se funden el componente individual y el cultural, e interactúan con la estimulación de una pareja real o imaginada, el sujeto evalúa su relación y compañero, tanto a un nivel cognoscitivo (sus características concuerdan con aquellas que él cree que son atractivas o efectivas para tener una relación positiva) como afectivo (que es lo que siente, le es agradable o desagradable, etcétera). Los seres humanos consistentemente evaluamos el estímulo que representan otras personas o eventos de vida. El sistema de evaluación está influenciado notablemente por las características antecedentes (personales y socioculturales), tales como el historial de apego, el estilo de amar, la internalización que se ha realizado de las normas socioculturales que rigen las relaciones interpersonales. De esta forma, en el proceso de confrontación de una relación íntima, podemos esperar perspectivas cognitivas y afectivas de evaluación diferentes, dependiendo de la composición de elementos antecedentes particular a cada persona.

El sistema de evaluación cognoscitiva es el mecanismo utilizado para analizar las características observables y antecedentes de la pareja estímulo en referencia al sistema de significados denotativos del sujeto. La evaluación requiere de percibir, codificar, interpretar e integrar la información relevante, convirtiendo el estímulo externo en información personal.

La información de la persona estímulo puede incluir la apariencia, las acciones y hasta la naturaleza de la relación. La información es utilizada para ayudar al sujeto a decidir que estilos de convivencia, hábitos y disposiciones conductuales son más adecuados para dicho estímulo. Toda la investigación sobre atribución se refiere al sistema de evaluación.

Componente conductual

Al establecerse los componentes que el sujeto extrajo de su biología, de su contexto sociocultural, de su persona y de su entendimiento, construcción, atribución y evaluación cognoscitiva y afectiva de la persona estímulo, la persona recorre y escudriña su mente, para encontrar la mejor estrategia para responder al estímulo. Al emitir la conducta, en aquellos casos en los cuales los sujetos tienen la capacidad y la motivación de llevar a cabo su intención, la conducta afecta a la pareja, al contexto social y a la misma persona. Además tiene un impacto y una interpretación social de alejamiento o acercamiento del sujeto hacia la pareja. A su vez afecta a la pareja, la que evalúa la conveniencia de reaccionar y en qué forma, así como sobre el sujeto, quien altera sus expectativas y percepción de sí mismo y del otro(o).

El sujeto va construyendo y reconstruyendo el consciente colectivo (normas y premisas socioculturales de interacción) y un consciente individual (estilos de convivencia, valores, creencias, actitudes, personalidad, hábitos). *Por otro lado al conocer los efectos, las potencialidades y lo adecuado que tiene su estilo o estrategia de relacionarse, al integrar y*

acomodar las vivencias, la persona decide si quiere repetir o cambiar su conducta en respuesta a estímulos similares en el futuro.

Elección de pareja

Escoger pareja es un proceso que se estudia de diferentes maneras. Por un lado, se dice que las parejas se escogen según la suerte que les toca, mientras que por otro, se afirma que depende mucho de la educación de cada uno. En general escoger pareja depende de estas dos circunstancias, es decir, depende tanto de las parejas que se encuentren disponibles, como del modelo de la pareja que tenga el adolescente en mente, pero la suerte no es el elemento más importante en este proceso. El modelo establecido puede tenerlo claro el sujeto o ser inconsciente (Vargas & Ibáñez, 2006)

La elección de pareja se puede dar de distintas formas. Se tiene la idea de que se da por el medio en el que se desarrolla, ya sea la escuela, actividades extracurriculares, por medio de amistades, entre otras. Es necesario tomar en cuenta cómo es la relación que el individuo tiene con sus padres, ya que pueden repetir esta conducta a la hora de establecer una relación de pareja. Por otro lado se toman en cuenta características de acuerdo a las necesidades de cada uno como podrían ser el aspecto físico, clase social, características internas como algún rasgo de personalidad, etc.

Las personas tienden a tener una imagen de la pareja ideal, por lo tanto tienen ideas definidas sobre lo que están buscando en una pareja, así como las categorías de personas que son “elegibles” y “no elegibles” (Rage, 1996).

Para cada persona existen diferentes tipos de atractivos. Para unos puede ser fundamental el aspecto físico mientras que para otros es importante el aspecto psicológico de una persona

(ternura, inteligencia, comunicación, comprensión, etc.) Incluso existen personas que consideran que un nivel educativo y social alto juegan un papel importante en la relación de pareja. Finalmente habrá personas que se fijen en los valores morales y religiosos de la persona (Rage, 1996).

De acuerdo a Rage (1996) los factores que llevan a las personas a relacionarse con éxito y que se pueden aplicar a la elección de pareja incluyen los siguientes elementos:

➤ **Atractivo físico**

La apariencia física a pesar de ser un criterio superficial desempeña un papel muy importante en la atracción social. Es relativamente necesaria para una relación positiva y duradera. Existen teorías acerca del atractivo: que habla de las “semejanzas” compartidas entre las personas como la atracción física. Indicaron cinco variables fundamentales de inclinaciones: *admiración, respeto, reciprocidad, apoyo en los roles y apoyo en los valores* (Lindgren, 1978; Newcomb, 1956,1961, 1963;Byrne et al, 1971 cit. en Rage 1996).

➤ **Atractivo psicológico**

La comunicación, expresión de ternura, intimidad, aspectos de personalidad (madurez emocional) inteligencia y otros más son importantes, ya que son considerados atractivos psicológicos. Los hechos que merecen la pena destacarse dentro de este apartado son:

Descubrir y tratar al otro como un “TÚ”: es la base para una sana convivencia, es decir que el otro no debe ser tratado como objeto. Las personas valen en cuanto tales, pero cuando en la relación se les enfoca de diferente manera se las cosifica.

El otro debe ser tratado como persona: cuando el otro se le trata como objeto violenta su ser. Solo si se le acepta tal cual es cuando se le trata como persona. Como un “tú”. Ser persona es tener la posibilidad de decir ser “yo” (Rage, 1996)

➤ **Atractivo sociológico**

El cual comprende los antecedentes familiares, clase social, educación, culturas, subculturas entre otros.

- Se puede decir que el espíritu de nuestro tiempo es de signo comunitario. El pronombre “NOSOTROS” es una de las palabras claves de nuestra situación histórica actual.
- No basta con el descubrimiento del otro como un “tu”; ni siquiera es suficiente la manifestación de un o como un auténtico “yo”. Para que exista una comunidades necesaria la aparición del “nosotros”
- Es realmente importante descubrir el verdadero significado del yo para entenderla relación de pareja en su *nostridad*.

➤ **Atractivo axiológico**

Otro de los factores relevantes en la relación de pareja son los aspectos axiológicos (Rage, 1996) que incluyen el tipo de valores que tienen los miembros de la pareja: económicos, éticos, estéticos, sociales, políticos y religiosos.

- Uno de los valores más importantes dentro de la relación de pareja es la “veracidad”. Las actividades relacionadas con este valor es la búsqueda de la verdad: pensar, obrar y hablar con veracidad. Es una manera de vivir la existencia personal y la relación interpersonal

- Otro elemento cercano a la veracidad es “el respeto al parecer ajeno”; el cual habla del amor y la fe en la otra persona, a pesar de no estar de acuerdo con ella, porque para la persona esta es su verdad.
- La fidelidad es uno de los aspectos más importantes de la “veracidad” como una actitud global de la existencia humana, se le considera como la garantía de la rectitud en las relaciones de pareja.

Desde la perspectiva de Bowlby (cit. en Vargas & Ibáñez 2006) a la hora de elegir pareja menciona que la persona busca como pareja a aquella que cumpla con las características del modelo internalizado, es decir que la pareja deberá ser lo más parecido al vínculo que se formó con los padres.

Normalmente las relaciones de pareja comienzan a establecerse en la adolescencia, empiezan a tener curiosidad de establecer un vínculo más cercano con una persona del sexo opuesto o incluso del mismo.

Sin embargo hay personas que prefieren esperar a tener cierto tipo de condiciones sociales y económicas para poder brindarle lo mejor posible a su familia (Vargas & Ibáñez, 2006). Esto se debe si tomamos en cuenta la creencia que se tenía en nuestro país de que una persona debía estar casada pasando cierto tiempo y comenzar a formar una familia como parte fundamental de la vida. Actualmente sabemos que tanto una mujer como el hombre son capaces de trabajar y ser independientes, por lo tanto conocemos que la formación de familia ya no es considerada fundamental en la vida, ahora se podría considerar como opcional en la vida de un individuo.

Vargas e Ibáñez (2006) mencionan que las necesidades a la hora de elegir a la pareja están determinadas por un conjunto de factores que incluyen aspectos internos y externos: por un lado,

el tipo de vínculo con el que los padres criaron a la persona. Mientras que por el otro se encuentran las relaciones con las personas que ha convivido a lo largo de su vida, el tipo de clase social al que pertenece, las características idiosincrásicas del individuo y las experiencias particulares que el sujeto haya tenido en relación con la búsqueda de pareja.

Para entender cómo es que influye la relación de los padres con el individuo en la forma de elegir a su pareja, es necesario explicar el significado de vínculo. Un vínculo según Vargas e Ibáñez (2006) es un constructo que constituye un conjunto de conceptos, el cual consiste en la relación emocional que se establece con otra persona.

Los tipos de vínculos que identificaron Aisworth, Blehar, Waters y Wall (cit. en Vargas e Ibáñez, 2006) son los siguientes:

Vínculo seguro. La sensibilidad y responsabilidad de la madre a las señales y necesidades del niño durante el primer año de vida son muy importantes. En este tipo de vínculo la madre está siempre disponible a las necesidades del niño, el cual siente que sus necesidades son atendidas de forma segura. Este tipo de vínculo se caracteriza por la confianza, amistad y emociones positivas. El amor es tomado como algo duradero. Una persona con este tipo de vínculo generalmente cree que los demás son dignos de confianza y que ellos son dignos de confianza y agradables para los demás.

Vínculo ansioso ambivalente. En este tipo de vínculo la madre es lenta e inconsistente en responder al llanto del niño. Regularmente interfiere en las actividades del niño, quien exhibe conductas de protesta. El amor se experimenta como algo preocupante y se lucha de una forma casi dolorosa para establecer la fusión. Una persona con este tipo de vínculo se enamora

fácilmente pero tiene problemas para encontrar lo que consideran el verdadero amor. Además se expresan de manera abierta los sentimientos de inseguridad.

Vínculo evitación. La madre rechaza los intentos del niño para establecer contacto físico. El niño exhibe una conducta de desapego. El amor está marcado por miedo a la cercanía, no tienen confianza en sí mismos ni en los demás. Tienen la creencia de que no necesitan una pareja para ser felices y generalmente ocultan sus sentimientos de inseguridad y reportan a su madre como fría y rechazante.

Bowlby (1979, cit. en Vargas e Ibáñez, 2006) menciona que el tipo de vínculo que tuvo lugar entre el niño y su madre o su cuidador permanece más o menos intacto a lo largo de su vida, lo cual es un rasgo de personalidad que permanece sin cambio y que va a determinar un conjunto de comportamientos en las relaciones que el individuo tiene con los demás. Esto incluye la forma en la que el individuo elegirá a su pareja.

A partir de esta teoría surgen tres estilos de relación respecto a las relaciones amorosas de adulto. Hazan y Shaver (1987, cit. en Vargas e Ibáñez, 2006) plantean estos tres estilos de relación en términos de autoafirmaciones:

Vínculo seguro. Me siento relativamente cómodo de estar cerca de los demás y depender de ellos, así como que ellos dependan de mí. Frecuentemente me encuentro poco preocupado de que me abandonen o de que estén muy cerca de mí

Vínculo ansiedad/ambivalente. Encuentro que a los demás les es difícil estar tan cerca como a mí me gustaría. Me preocupo con frecuencia de que mi pareja me ame o de que no quiera permanecer conmigo. Deseo unirme completamente con mi pareja y esto parece asustarlo (a) y en algunas ocasiones hace que se aleje.

Vínculo evitación. Me siento un poco incomodo de estar con los demás. Encuentro difícil confiar en ellos de forma completa; es difícil para mí confiar y depender completamente de los demás. Me siento nervioso cuando alguien está muy cerca de mí y con frecuencia mi pareja quiere estar con mayor intimidad de lo que a mí me gustaría.

Tipos de pareja

Cada persona elige de acuerdo a las necesidades a su pareja. Rage (1996) menciona los siguientes tipos de relaciones que podemos encontrar en las parejas:

➤ **Relación nutriente: madre-hijo**

En esta relación, el marido “débil” –tipo hijo- ha escogido inconscientemente a una mujer “fuerte”- tipo madre-. Este rol permite a la mujer asumir un papel parecido al que su propia madre jugaba y no requiere gran ajuste creativo. Ella atiende la casa. Educa a los hijos, toma decisiones, compone los aparatos domésticos, distribuye el dinero, planea el futuro. Su vida consiste en dedicarse por completo a su marido, hijos y casa.

El hombre se siente cómodo protegido y bien cuidado. No hace decisiones porque todo se lo deja a su mujer. Trabaja rutinariamente en su empleo. Alaba públicamente a su mujer, llamándola “mami” Acepta las críticas, los rechazos sexuales de su mujer y se conforma con ser un hijo sumiso y obediente (Rage, 1996)

➤ **Relación apoyadora: Padre- hija**

Esta relación (daddies and dolls) es una relación de dependencia. El *esposo juega el papel fuerte y la mujer el débil*. Se puede considerar una distorsión cultural de masculinidad y feminidad. Está tomada de la obra de Ibsen “Casa de muñecas”. El hombre parece ser inteligente,

encantador, ecuánime, mundano, exitoso, tener el control de todas las situaciones. La mujer, en cambio, parece en su “regazo” aceptando su ayuda y dirección. No es una persona, sino un juguete valioso.

No obstante. La mujer “controla” la relación exagerando su dependencia y aparente debilidad. En realidad es una persona fuerte. Ha aprendido a manejar sus sonrisas, llantos y “pataletas”. Esto le permite lograr una posición de verdadero poder. Se involucra poco sexualmente. La relación es superficial. Este tipo de relación es más frecuente en los segundos matrimonios, cuando el hombre ya ha logrado su éxito profesional y económico y ahora requiere admiración y aprobación de quien lo “adora” (Rage, 1996).

➤ **Relación retadora: arpía-buenazo (the bitch-nice guy)**

Esta relación está basada en los escritos de “James Thurber”. Es el prototipo de los matrimonios americanos desafortunados e infelices. *La mujer exagera su expresión de coraje y niega su vulnerabilidad. En cambio el “buenazo” exagera su expresión de amor y niega su asertividad. Se puede decir que es un matrimonio típico matriarcal.*

Tanto la “madre” como la “agresiva” buscan aparecer como perfectas ante sus esposos. La hostilidad y el coraje son sus defensas respecto a la vulnerabilidad que sienten en el amor. Temen ir demasiado lejos por miedo a que su esposo vaya en busca de una mujer más joven y atractiva. Necesitan al hombre para enfrentar sus crisis (Rage, 1996).

➤ **Relación educativa: (amo-sirviente)**

Es la relación entre un hombre “tirano” con una “buena chica”. Se basa en la obra “Pígalión”, de Bernard Show. *Se presenta el esposo como un hombre fuerte y protector, que*

entrena a su débil e inculta esposa. La chica carece de identidad y proyecta su poder hacia el esposo en forma de idolatrado amor. El esposo encuentra dificultad en expresar ternura, pero detrás de su arrogancia existe una dependencia hacia su fuerte y poderosa madre.

En esta relación los hijos casi siempre crecen muy dependientes de su madre y tienen muy poca relación con su padre. La pareja llega a sentirse muy deprimida cuando los hijos abandonan el hogar, no tienen nada de qué hablar y mucho menos algo que compartir (Rage, 1996).

➤ **La relación confrontadora: (los halcones)**

Esta relación está ilustrada en la obra de Edward Albee “*Quién teme a Virginia Woolf*”. Es una relación *competitiva*, formada por dos personas fuertes. *La competencia suple al amor.* Cada uno de los miembros culpa al otro de sus propias carencias. Cuando el amor se va, llega la competencia. Todo el rechazo y la soledad de su niñez, vacío existencial y dolor se puede resolver en el éxito de los hijos.

Los halcones se destruyen uno al otro porque no pueden cicatrizar las heridas. La hostilidad de los halcones es un camuflaje desesperado que esconde *el dolor y la debilidad* que nunca se permitieron revelar.

El camino de *actualización* es que el halcón se permita sentir esta herida y llegar al centro de su soledad personal, para que pueda emerger con un conocimiento de su necesidad de amor y su anhelo de darlo. Asimismo, saber que significa ser realmente libre para amar, con fuerza y debilidad, para ser amado (Rage, 1996).

➤ **Relación acomodaticia: (los palomos)**

Esta relación está tomada de la obra de C.S. Lewis “Screwtape Letters”. La filosofía es que *las parejas jóvenes necesitan estar convencidas de que deben gastar el tiempo en luchar por agradarse mutuamente. Es una relación nula (nothing- nothing relationship).*

Son dos personas débiles que no tienen consistencia ni identidad. *Los palomos son manipuladores pasivos y usan la culpa como arma para controlarse mutuamente.* Son víctimas de una cultura que les ha enseñado a ser educados y buenos a cualquier costo. *La paz es más importante que los verdaderos sentimientos.*

Los halcones expresan la hostilidad en forma violenta y duradera. En cambio, los *palomos* lo expresan en forma de agresión pasiva que crea una tensión casi permanente. Esta relación se la considera como la *más desilusionante* de todas: *consiste en hacer la parte perfecta del amor sin haberlo experimentado.* No le debe nada a nadie: el ser suficientemente libre para dar a otra persona, no es una deuda, sino una satisfacción (Rage, 1996).

➤ **La relación rítmica**

Es una “**visión reformada del matrimonio**”. Esto significa “*un cambio radical de las actitudes en el hombre y la mujer*”. En otras palabras, que le permitan tanto al hombre como a la mujer, rechazar las limitaciones que le han sido impuestas por las instituciones que el ser humano ha creado. *No se trata de quitar todos los límites, sino de crear aquellos que son sanos y que están encaminados a su crecimiento.*

Son las mismas polaridades que en las anteriores, pero con otro enfoque. *No existe la negación o exageración de las polaridades. Cada miembro es libre para moverse y ser realmente como es.*

Ambos miembros tienen su propia identidad o centro y son capaces de expresar fuerza y debilidad, enojo o amor. Existen inagotables cambios de ritmo y el matrimonio se convierte en un verdadero taller de crecimiento. *Los cónyuges no son ni dependientes ni independientes, sino interdependientes.*

Están en contacto continuo y expresan sus necesidades sin restricciones ni formulismos. Pueden ser el uno para el otro una gran cantidad de cosas: madre, hijo, muñeca, padre, sirviente...según las necesidades de la situación. Sin embargo, se mueven con fluidez de una situación a otra. Son amigos que se complementan, que se ayudan y que se quieren.

Son dos personas fuertes que se vuelven más fuertes juntas. Se pueden nutrir mutuamente sin ser absorbidos el uno por el otro. Conservan su identidad y autonomía.

Dentro de su fortaleza, dejan de culpar a sus padres, a la educación, a sus jefes, hijos o matrimonio por sus desgracias. En realidad se responsabilizan por ellos mismos (Rage, 1996).

Ciclo de la pareja

Una pareja pasa por diferentes etapas a lo largo de la vida. Cada una de las relaciones puede llegar a distintas etapas, ya que en cada etapa surgen diferentes conflictos. Siendo un fenómeno humano, tiene un ciclo de existencia en el que nace (dentro de un contexto social) crece, se reproduce y termina (Vargas & Ibáñez, 2006)

El matrimonio es un tipo de relación legalizado de pareja, sin embargo antes de que una pareja decida casarse pasan por un periodo determinado por ellos mismos de tiempo conocido como noviazgo. Esta relación de noviazgo puede finalizar antes del matrimonio, o bien, formalizarse y convertirse en un matrimonio.

Díaz- Loving & Sánchez (2002) hace referencia al ciclo de acercamiento-alejamiento, en el cual la percepción individual sobre el nivel de cercanía o lejanía de la pareja es subjetiva y no necesariamente concuerda entre sus miembros. Un aspecto que no debe pasar por alto es el paso del tiempo, debido a que afecta directamente los aspectos de acercamiento y alejamiento. Esta propuesta permite establecer y categorizar el tipo de relación e información que los miembros de una pareja están entendiendo y procesando, así como la manera de codificar e interpretar al otro como un estímulo.

De acuerdo a Díaz- Loving & Sánchez (2002) una relación existe a través del tiempo y es vista desde el ciclo de acercamiento-alejamiento como un constante flujo dinámico, el cual es el siguiente:

➤ **Etapa extraño/ desconocido**

La presencia de un desconocido se especifica como el primer paso de una relación. Es decir, cuando uno de los sujetos percibe al otro como un extraño. En este contexto se percibe y se reconoce al otro, pero no se realizan conductas o cogniciones dirigidas al fomento de algún tipo de relación o acercamiento. En este tipo de cercanía, la información sobre el otro(a), contiene primordialmente aspectos físicos, externos y descriptivos (Díaz- Loving & Sánchez, 2002).

➤ **Etapa de conocido**

Una vez establecida la percepción del otro, el sujeto puede pasar a una etapa en la cual evalúa al estímulo, y con base en él, categoriza a esta persona como alguien que podría convertirse en un conocido o mantenerse como extraño. Esta etapa se caracteriza por un cierto grado de familiaridad y por conductas de reconocimiento (por ejemplo sonrisas y saludos) a un nivel superficial, aunado a una historia de prospectiva, aunque manteniendo un bajo grado de cercanía

o intimidad. De esta manera al evaluar los encuentros casuales con el conocido, así como sus rasgos externos más sobresalientes, el sujeto pesa las ventajas y desventajas de intimar, y decide si quiere continuar y hacer de esta, una relación más cercana, alejarse de ella, o simplemente mantenerla a nivel de conocidos (Díaz- Loving & Sánchez, 2002).

➤ **Etapa de amistad**

Al decidir a persona adentrarse más en la relación, pasa a una siguiente etapa, en la cual el simple interés de querer acercarse más a la relación implica una motivación afectiva común a la amistad, o en algunos casos una motivación instrumental, en la que la persona piensa que la interacción coadyuvará en la solución de una serie de necesidades. Con la amistad se da una constante reevaluación que lleva al mantenimiento o incremento de la amistad, así como una definición de las normas y alcances de la relación. Cabe señalar que esta etapa puede incluir sentimientos de intimidad y cercanía profundos. Sin embargo excluye aspectos románticos, pasionales o sexuales (Díaz- Loving & Sánchez, 2002).

➤ **Etapa de atracción**

La etapa de amistad incumbe ya el término de atracción. Sin embargo al referirnos a las relaciones íntimas de pareja, que incluyen en su definición más que amistad, la atracción cobra otros matices. Cuando las parejas inician la construcción de cogniciones imbuidas en intereses románticos, se cataloga como atracción. Aparece la unión como motivo, y con él la locomoción de acercamiento hacia el otro sujeto. Se acentúa un interés por conocer, e interactuar con el otro(a), aunado a la búsqueda de formas y momentos de hacerse más interdependientes (Díaz- Loving & Sánchez, 2002).

➤ **Etapas de pasión y romance**

Al conjuntarse la etapa de atracción con alguna forma de satisfacción o excitación, que señala al sujeto lo adecuado de una mayor cercanía. Esta etapa es estudiada bajo el rubro de amor romántico (Rubin, 1970 cit. en Díaz-Loving & Sánchez 2002), o amor pasional (Walster & Walster, 1978 cit. en Díaz-Loving & Sánchez 2002). En la etapa pasional existe una respuesta fisiológica y una interpretación cognoscitiva de intensidad que define a la relación como una relación más cercana.

La etapa rebosante de afecto e ilusión está vinculada a lo que los teóricos llaman romanticismo y devoción; mientras que la etapa de la pasión se conjunta de aspectos que tienen que ver con un involucramiento fisiológico que implica deseo, entrega, desesperación y que comúnmente es efímero (Díaz- Loving & Sánchez, 2002).

➤ **Etapa de compromiso**

La etapa de compromiso se refiere a aquellas situaciones en las cuales los sujetos están de acuerdo en continuar dentro de su relación a largo plazo. Históricamente, el compromiso de establecer una relación familiar a largo plazo era decidido por los padres o familia de la pareja, con base en una evaluación y justificación económica o de funcionalidad. Durante el siglo XX, se ha hecho cada vez más común que la pareja tome la decisión de compromiso con base en antecedentes de romance y/o pasión. Así la pareja decide si es adecuado comprometerse a una relación más íntima y a más largo plazo (Díaz- Loving & Sánchez, 2002).

➤ **Etapa de mantenimiento**

Cuando la relación se consolida se requiere de fundamentos y procesos dirigidos al mantenimiento. La etapa de mantenimiento permea el diario convivir de la pareja en una relación a largo plazo. A su vez, es la base de la estabilidad y evaluación de la familia. Involucra franquear y resolver las incógnitas y problemáticas presentadas por el advenimiento de los hijos, el sustento económico y emocional de la familia, el envejecer juntos, etcétera. En aquellas personas involucradas en relaciones de pareja, que de una u otra forma mantienen su relación a largo plazo, es importante estudiar cómo funcionan a través de sus vidas al grado de satisfacción y sus estilos de interacción (Díaz- Loving & Sánchez, 2002).

➤ **Etapa de conflicto**

Aunado a lo placentero, la vida de pareja está llena de cambios, presiones y obligaciones. En aquellas situaciones en que la funcionalidad y el diario trajín de las relaciones evocan tensiones, las personas pueden sentirse frustradas, enojadas, irritadas o temerosas. Al no resolverse a corto plazo la problemática, pueden crear una relación en la cual el mantenimiento está teñido de conflicto. Cuando el conflicto es recurrente y el mantenimiento ya no resulta placentero o funcional para uno de los dos miembros de la pareja, se desarrolla de lleno la etapa de conflicto (Díaz- Loving & Sánchez, 2002).

➤ **Etapas de alejamiento y desamor**

Poco a poco, conforme la gente se lastima en la relación desaparece el gusto por interactuar y conocer a la pareja y se opta por una estrategia de evitación de lo cotidiano contacto de la pareja. En esta etapa, contraria a la de la atracción, todo aquello que un día nos parecía unir y acercar a nuestra pareja, ahora parece alejarlos. La evaluación de la interacción se presenta sin

aspectos positivos y atractivos y, a su vez fortalece los aspectos negativos, incluyendo en algunos casos, hasta el hostigamiento físico y/ psicológico. El estado de la relación lanza a los miembros de la pareja a considerar que su relación está teñida por el desamor, situación en la cual, no solo no hay gusto por conocer o interactuar, sino que se busca activamente evadir al otro miembro de la pareja (Díaz- Loving & Sánchez, 2002).

➤ **Etapas de separación y olvido**

En el momento en el que la relación se torna insoportable, inmediatamente se vuelven más atractivos otras opciones (dejar la relación o tener otra pareja), y el descontento con la relación se hace evidente que lo más adecuado es separarse. En esta etapa, el compromiso ya no es con la relación, ahora el compromiso individual es lograr la separación (Díaz- Loving & Sánchez, 2002). Al pasar el tiempo, de acuerdo a la elección de la pareja de separarse, es que se pasa la siguiente etapa y al ciclo de acercamiento-alejamiento, el olvido.

Estas etapas no necesariamente son en orden, es decir que cada miembro de la pareja puede pasar con orden distinto a través de las diferentes etapas de este ciclo.

Por otro lado Díaz, J. (2003) en su libro “prevención de los conflictos de pareja” hace referencia a los estadios por los que pasa la pareja, las tareas de los mismos y la transición, los cuales son las siguientes:

➤ **Estadio I**

Se ha llamado al estadio I el “estadio de la luna de miel”. Este estadio esta caracterizado por una relación altamente romantizada, idealizada, y exclusiva. El enamorarse y conectar profundamente requiere la capacidad para unir y establecer una frontera alrededor del otro. En

esta etapa, las diferencias son minimizadas y las similitudes acentuadas hasta el grado de que las parejas experimentarían tener los mismos valores, intereses, hábitos, pensamientos y sentimientos (Díaz, 2003).

Vargas & Ibáñez (2006) definen esta etapa como noviazgo: el cual es la etapa de formación de parejas, se establecen expectativas y existe la formalización de una relación.

Tareas

La tarea principal del Estadio I incluye construir una base para una relación mutuamente gratificante, de cuidado y de apoyo que este separada de la familia de origen. La exclusividad, la fusión y la regresión en este primer estadio son importantes para lograr un sentimiento de pertenencia y para el desarrollo de la confianza en el compromiso de cada uno para una relación en desarrollo (Díaz, 2003).

Transición

La transición al siguiente estadio comienza cuando un compañero se mueve hacia la diferenciación. Un compañero puede querer hacer algo separado del otro o decir, “Yo quiero...” (Que sería diferente del deseo del compañero en ese momento). Es durante las transiciones cuando la mayoría de las parejas vienen a terapia.

Las parejas que están “fijadas” en el Estadio I son descritas en la literatura sobre terapia familiar como enredadas, fusionadas, o indiferenciadas. Algunas características de estas parejas son:

- Un énfasis en “nosotros” más que en “yo”. En efecto, ellos están diciendo “nosotros somos uno- tenemos los mismos sentimientos, pensamientos y valores”.

- El aferramiento de un compañero puede ser severo.
- Las ansiedades de abandono en uno de ellas son altas, mientras que en las ansiedades de atrapamiento pueden ser altas en el otro.
- Ellos tienen poca o ninguna capacidad para verse el uno a otro como algo separado.
- El desbordamiento emocional es común y el otro aparece “devastado” por los esfuerzos del otro por diferenciarse, y
- Más tarde, aterrados al descubrir que son diferentes. Carecen de habilidades para resolver problemas y la negociación es incomprensible. (Díaz, 2003)

➤ **Estadio II**

La intensa proximidad y dependencia, gradualmente dan paso a la realidad que no puede ser negada para siempre. Los temas complejos de vivir juntos, el aumento de las responsabilidades, y de los problemas comienzan a imponerse. La pareja luchará para acomodarse, comprometerse, y el uso de cualquiera de las estrategias es necesario para mantener la armonía (Díaz, 2003).

Esta segunda etapa para Vargas & Ibáñez (2006) se da después de un periodo razonable de noviazgo o comienzan a vivir juntos. Se conoce como los primeros tiempos del casamiento: época de las venas intenciones, dar todo a la pareja y la formación de expectativas a largo plazo.

Tareas

Continuar abandonando las fantasías de un amante que todo lo abarca que cumplirá todas nuestras necesidades, y empezar a aceptar la idea de que cada uno debe hallar sus propias necesidades en la vida.

Deben ser trabajados nuevos modelos de relacionarse con el otro. Cada compañero puede permitirse o al compañero tiempo para estar solos, separados del otro. Ellos empiezan a restablecer contactos con la familia, los amigos, y los compañeros de trabajo, así como a disfrutar de las actividades y tiempo juntos.

También deben empezar a reconciliarse con sus diferentes estilos y expectativas del otro como marido y esposa, y empezar a verse como adultos, no como padres/hijo.

Necesitarán a aprender a comprometerse para conseguir metas y responsabilidades de adultos.

Lleva tiempo negociar los temas de diferenciación y requieren una revisión de cada familia de origen y una exploración de cómo cada familia manejó la diferenciación, las diferencias y las normas sobre los desacuerdos. Las expectativas de los papeles de marido y la esposa son derivadas de los modelos de los padres. Sin embargo, cada compañero debe ser capaz de reconciliar o cambiar las expectativas para adaptarse a los papeles necesarios para lograr metas mutuas y cumplir las responsabilidades de la relación (Díaz, 2003).

Transición

Cuando los compañeros pueden reconocer y afirmar las diferencias de cada uno y la individualidad, ellos se están moviendo hacia el tercer estadio.

Las parejas “fijadas” en esta fase están caracterizadas por uno de los compañeros que intenta obligar al otro para volver dentro del estado anterior de unidad. Uno puede suplicar, pleitear, y amenazar y el otro intentará acomodarse para no quedarse fuera entonces sentirá enfado y resentimiento, o el diferenciado intentará alentar al compañero a salir con sus amigos. Esta sugerencia es usualmente observada como una tapadera para querer tener una aventura. La

relación llega a ser estresante cuando un compañero avanza hacia adelante y ha ganado ímpetu, mientras que el otro se detiene y llega a estar atrincherado en su postura, incapaz de dejarse ir. (Díaz, 2003)

➤ **Estadio III**

El estadio III está caracterizado por el crecimiento de la divergencia de intereses y una lucha por más independencia; la autonomía puede llegar a ser manifestada en un cónyuge más que en el otro. En lugar de apoyar el crecimiento y la independencia del otro, pueden estar emocionalmente despegados o envueltas en luchas de poder. El compromiso se iguala con la renuncia a la propia identidad, al control y al poder encontrado nuevamente. El caos es una compañía constante de esta pareja así luchan para equilibrar sus identidades individuales con la identidad de la relación. (Díaz, 2003).

Tareas

Esta es una etapa para extender los límites de una relación –una etapa para traer los aspectos ocultos de ambas personas dentro de una visión completa.

Reconciliar las polarizaciones en la relación y comenzar a aceptar los rasgos positivos y negativos del compañero y de uno mismo (Díaz, 2003).

Transición

La transición hacia el siguiente estadio sucede cuando los compañeros están deseando abandonar las luchas de poder, por la cooperación y la intimidad.

Las características de las parejas fijadas en este estadio son las que aparecen desunidas; uno puede ser ferozmente independiente y necesitan auto afirmarse, y entrar en conflicto, ser obstinado, y llegar a estar envuelto en las luchas de poder.

➤ **Estadio IV**

Este estadio representa los años intermedios del matrimonio –una de las etapas mas estresantes para la parejas, particularmente cuando hay hijos adolescentes en la familia. Incluso sin hijos, los años intermedios del matrimonio además traen más cambios y tensiones. Parece ser una presión acumulada para resolver los asuntos no resueltos del pasado.

La grieta entre la pareja marital puede ensancharse, y las discusiones sobre la separación y el divorcio pueden aumentarse. Con frecuencia la amenaza de separación o divorcio es un esfuerzo para controlar y traer al compañero más independiente de vuelta a la posición anterior de la relación. El centro se ha trasladado a uno mismo a las propias necesidades y deseos de uno, e incluso para encontrar realizaciones fuera de la relación marital (Díaz, 2003).

Tareas

- Lograr la separación/independencia y la capacidad para reunirse sin perder la propia identidad.
- Lograr mejorar las habilidades de negociación, y aprender del tira y afloja de la relación y desarrollar las habilidades mejoradas de resolución de conflictos.
- Elegir conscientemente la relación como una forma de vida.

Transición

Cuando cada uno ha logrado un sentimiento de constancia, se ha alcanzado el siguiente nivel (Díaz, 2003).

➤ **Estadio V**

El estadio V se caracteriza por esfuerzos activos hacia la comprensión de que las luchas por la independencia son esfuerzos de los crecimientos aceptables y “normales” más que un rechazo. Hay una mayor aceptación de las limitaciones, así como, un aprecio de las fuerzas del otro y de la relación. Hay mayor disposición para tomar las responsabilidades de las propias necesidades, anhelos, pensamientos y sentimientos y para aceptar el hecho de que cada uno es único y diferente. Estas diferencias percibidas ahora pueden ser consideradas como enriquecimiento de la relación marital más que como una amenaza. Las necesidades dependientes e independientes son más aceptadas, y hay más un compartir de responsabilidades, tareas y decisiones al tomar (Díaz, 2003).

Tareas

- Conseguir un sentimiento claro de “uno mismo” (self).
- Elegir la relación como una forma de vida.
- Tomar las responsabilidades de las conductas y pensamientos de uno mismo.
- Compartir las responsabilidades de la vida diaria, y de soportar las fuerzas y éxitos del otro.
- Reconocer y aceptar su interdependencia común (Díaz, 2003).

Transición

Cuando las parejas reconocen y aceptan su interdependencia, han logrado llegar al estadio VI que se caracteriza como un periodo de resolución. Se introducen en él con aceptación mutua, aumento de la autonomía, comunicación mejorada y más directa, y aumento de la colaboración e intimidad. Los problemas, los conflictos y las dificultades son confrontados al principio y manejados durante la negociación. La agresividad puede ser expresada sin ser amenazante (Díaz, 2003).

➤ **Estadio VI**

De acuerdo con Rock (1986, cit. en Díaz, 2003), en esta etapa la pareja para de preguntarse que están pensando el marido o la esposa y cesan de intentar complacer a toda costa al otro. Se sienten plenamente aceptados y aceptantes. Esta es la etapa del surgimiento del crecimiento personal. Ambos compañeros son libres para explorar nuevas formas de realizarse ellos mismos en lugar de derramar tanta energía en el matrimonio (Díaz, 2003).

Tareas

Duvall (1967, cit. en Díaz, 2003) menciona las tareas más serias de esta fase:

- Aceptar afable y cómodamente la ayuda que se necesita de otros cuando faltan poderes y la dependencia llega a ser necesaria.
- Enfrentarse a la pérdida del esposo y encontrar algunas fuentes satisfactorias de afecto recibidas previamente del compañero.
- Aprender a vivir en la jubilación que empieza.

- Prepararse para un cese eventual e inevitable de la vida construyéndose un conjunto de creencias con las que cada uno puede vivir y morir, en paz.

Finalmente las autoras Gilbert & Shmukler (1996) hacen referencia al trabajo de Mahler et al. (1975), el cual transfiere el desarrollo temprano del niño a las etapas progresivas de la relación de pareja.

A continuación se presentaran las fases propuestas por Mahler (1975):

➤ **Fase Simbiótica**

Esta fase es conocida como el *proceso de enamoramiento o la fase de la luna de miel*. Margarita Mahler la considera como la fase de unión temprana entre la madre e hijo y los comienzos de la primera experiencia de relación del niño; esta fase es crucial para el establecimiento de lazos de unión y afecto. En el caso de las parejas en esta etapa las parejas ven las similitudes, enfatizan semejanzas y evitan las diferencias entre ellos; es cuando reciben nutrimento el uno del otro y están de acuerdo en formar una pareja y un buen establecimiento del apego les permite moverse hacia una fase de diferenciación. En esta etapa de la relación la pareja tiende a idealizar a la pareja y en el caso de que la fase inicial no se establezca con éxito, la pareja permanecerá vinculada de manera simbiótica, presentándose dos posibles modos de disfunción, 1) un enredo caracterizado por fusión y evasión de conflicto o, 2) dependencia hostil. Los miembros de la pareja al sentirse aterrados por terminar con la relación, y no lo suficientemente maduros para poner fin a las batallas, la pareja permanece atorada en círculos interminables de dolor provocando mutuamente (Bader y Pearson 1998 cit. en Gilbert & Shmukler 1996).

Fase de Diferenciación

En esta etapa el infante está más alertado de su ambiente externo y empieza a explorar el mundo de la madre y la no madre, usando sus ojos, boca, piernas, brazos y manos. Así el infante comienza a reconocer cuáles son sus límites, y por eso experimenta la primera señal de diferenciación respecto a la madre (Díaz, 2003)

Esta es la etapa de distinguirse como individuos separados. Conforme surgen las diferencias, se disipan algunas de las idealizaciones anteriores; con frecuencia las parejas comienzan a querer espacio y desean restablecer sus propios límites. Esta etapa tiende a ser un proceso doloroso para las personas quienes encuentran que su suposición inicial de que la otra persona estaba en un perfecto acuerdo con ellos en la mayor parte de los asuntos, en realidad era una ilusión agradable fomentada por ambos en la etapa de la luna de miel.

Fase de Práctica

En esta etapa del desarrollo temprano descrita por Mahler et al., como aquella en que las habilidades cognoscitivas y físicas del niño lo están conduciendo de manera rápida a explorar el mundo por él mismo con interés y excitación (Mahler et al., 1975 cit. en Gilbert & Shmukler, 1996). En el caso de las parejas hay un distanciamiento mayor entre ellos; los miembros de la pareja pueden dejar de estar en armonía entre ellos y dirigir su atención a la autonomía y la individualización. En esta etapa de la relación, la pareja comienza a explorar sus intereses individuales y pueden buscar desarrollo personal y profesional que los llevan a direcciones separadas el uno del otro.

Fase de Reacercamiento

Díaz (2003) menciona que es una de las etapas más difíciles para los niños y sus madres. Es un tiempo de polaridades, de independencia y regresión, de ir y venir. El niño experimenta la necesidad de la madre, de estar emocionalmente disponible, todavía quiere consuelo en momentos específicos. Esto conduce a la confusión, luchas de poder, y menor entusiasmo al alejarse de la madre.

Esta etapa en la relación de pareja se caracteriza por alternar expresiones de intimidad acrecentada y un aumento en la independencia de los miembros de la pareja. Esto le proporciona a la pareja adulta la oportunidad de resolver asuntos anteriores de cercanía en comparación con abandono, o con el miedo de absorberse. En esta etapa la tarea para la pareja es *regresar juntos* de una nueva manera para que los dos puedan disfrutar la intimidad y mantener su propio sentimiento de individualidad.

Bader y Pearson (1988 cit. en Gilbert & Shmukler, 1996) demuestran que estas etapas pueden combinarse en configuraciones diferentes, debido a que el desarrollo de patrones no siempre se da al mismo tiempo:

Simbiótico- Simbiótico (Enredarse- <<Somos uno>>)

Esta es la etapa del lazo del enamoramiento, el cual establece la unión de la pareja. Se caracteriza por cercanía y la suposición de similitud, los encantamientos incluyen pérdida de individualidad, miedo al abandono y pasividad. Se minimiza cualquier conflicto o diferencia y la pareja funciona como una unidad fusionada sin un sentido de sus identidades separadas.

El tratamiento principal de intervención en esta etapa involucra facilitar la diferenciación y ayudar a la pareja a darse cuenta de que la presencia de conflicto o enojo no debe igualarse con la pérdida de amor (Gilbert & Shmukler, 1996).

Simbiótico- Simbiótico (hostil- dependiente - << No puedo vivir contigo y no puedo vivir sin ti>>)

Este tipo de pareja surge cuando las fantasías simbióticas empiezan a marchitarse. Se caracteriza por expresiones frecuentes de enojo, furia, peleas y maldiciones. Las parejas que se encuentran estancadas en esta etapa se enfrentan miedos al abandono, los cuales están en conflicto con deseos de independencia.

La meta terapéutica es contener el conflicto y ayudar a la pareja a desarrollar la visión de un mejor futuro (Gilbert & Shmukler, 1996).

Simbiótico- Diferenciación - <<No me traiciones>>

Sucede cuando uno de los miembros de la pareja comienza un proceso de diferenciación, mientras que el otro se aferra o resiste a la separación. El problema de esta etapa es el desequilibrio y el miedo de la traición, mientras que el miembro en la etapa de diferenciación siente enojo y culpa.

El terapeuta deberá fomentar la tarea de aprender a arriesgar las diferencias expresadas. Se deberá trabajar con la diferenciación, respetar la diferencia y tolerar el enojo. Ya que el miembro de pareja que se encuentra en la etapa simbiótica necesita enfrentarse con la tarea de desarrollar mayor seguridad en sí mismo y confianza en sus propios juicios, mientras que por el otro lado el

miembro de la pareja en la etapa de diferenciación necesita aprender a balancear su deseo de exploración al permanecer cariñoso e íntimo (Gilbert & Shmukler, 1996).

Diferenciación- Diferenciación <<Yo cambio, Si tu cambias>>

En esta etapa la pareja se esfuerza por manejar las diferencias y es necesario que aprendan a pelear con éxito.

El terapeuta deberá ayudar a la pareja a articular sentimientos y facilitar el proceso de diferenciación tanto de la familia de origen, como en su relación de pareja. La pareja debe aprender las reglas de la pelea justa (Gilbert & Shmukler, 1966).

Simbiótico- Práctico- << No me dejes, déjame solo (a) >>

Los miembros de la pareja al estar en dos etapas diferentes, se exageran las cuestiones. El miembro simbiótico anhela fusionarse y teme al abandono, sintiéndose traicionado e intentando intensificar el enredo, el miembro en la fase práctica ha perdido la empatía por la necesidad del otro y trata de escapar del sumidero.

El tratamiento de esta etapa se centra en clarificar estas discrepancias, ayudando al miembro simbiótico a volverse más autodirigido y al miembro en la fase de práctica a comprometerse de nuevo con empatía.

Práctica- Práctica <<Quiero ser yo>>

Las relaciones de esta etapa se caracterizan por batallas de poder y el miedo a que una intimidad mayor los conduzca a una pérdida del yo (Bader y Pearson cit. en Gilbert & Shmukler, 1996).

El tratamiento se enfoca más en el proceso que en el contenido de los conflictos. Los miembros de la pareja estarán resolviendo aspectos de su infancia y desarrollaran un proceso de toma de decisiones (Gilbert & Shmukler, 1996).

Práctica- Reacercamiento << Un pie adentro, un pie fuera>>

El miembro de la pareja en la etapa de reacercamiento desea regresar a la intimidad y el sustento emocional de la relación. Ahí se encuentra el nuevo surgimiento de vulnerabilidad con mayor capacidad para la negociación.

Las metas del tratamiento implican de manera principal encontrar un modo de balancear ambos grupos de necesidades, ya que uno de los miembros aun está buscando establecer un sentido de si mismo separado (Gilbert & Shmukler, 1996).

Reacercamiento- Reacercamiento- “De regreso”

En esta etapa, hay una nueva alineación entre los miembros de la pareja que ahora sé que están comprometiendo de nuevo de una manera íntima como individuos separados. Cada uno de los miembros tiene un sentimiento establecido de identidad personal, no están amenazadas por la cercanía ni las actividades compartidas. Las tensiones provienen de fuentes externas y no de dentro de la relación.

Conflictos de pareja

De acuerdo a (Jay, 2002) menciona que un problema es un tipo de conducta que integra una secuencia de actos realizados entre varias personas.

Los conflictos pueden surgir a partir de las expectativas que se plantean al inicio de una relación con respecto a su pareja o de la relación. Una persona puede tener expectativas

completamente diferentes a los de su pareja y por esa razón es que pueden surgir conflictos, ya que consideran que es un manual que deben seguir durante la relación. Shostrom (1989, cit. Rage, 1996) distingue tres aspectos dentro de las expectativas en una relación:

- Altas expectativas: éstas llevan a desilusiones considerables. Se esperan un crecido número de cosas del compañero. Por esta razón, mucho de los grandes problemas que vive la pareja, suelen tener relación con la *decepción* y con la tendencia a *culpar* al otro.
- Bajas expectativas: el vivir un negativismo o tener bajas expectativas, lleva dificultades semejantes.
- No tener expectativa alguna: la alternativa es no tener expectativas altas o bajas. Esto quiere decir vivir creativamente el momento, observándose a sí mismo y a la pareja, pero sin presiones ni demandas. Esto lleva una relación que se caracteriza por la palabra aventura, en la cual nunca se sabe que va a suceder. Este tipo de relación, en ocasiones está llena de alegría y de tristeza. Es impredeciblemente excitante (Shostrom, 1989 cit. Rage, 1996).

Cada miembro de la pareja tiene diferentes expectativas de una relación, de cómo es que debería funcionar, que es lo que esperan recibir de la pareja, entre otras cosas. Por lo tanto esta cuestión suele llevar a la pareja a tener conflictos debido a que las expectativas que tienen no se cumplen. Las expectativas respecto al número de necesidades que su pareja les satisfará, estas expectativas causan distorsiones y se transforman en demandas irreales (Dattilio & Padesky, 1990).

Las creencias en una relación de pareja suelen ser la base de los pensamientos automáticos, causando conflicto entre los miembros de la pareja. Es fundamental que el terapeuta trabaje con el sistema básico de creencias para que de esta forma exista un claro entendimiento de cómo cada miembro de la pareja ve la relación y su papel en las relaciones humanas en general (Dattilio & Padesky, 1990).

Sager (1980) hace referencia al término “contrato” que abarcan sentimientos, necesidades, actividades y relaciones, algunas son conocidas y otras escapan a su conocimiento. Los miembros de una pareja llevan consigo sus propios contratos y deben tratar de elaborar uno conjunto y único. La pareja debe tratar de formular sus propósitos y objetivos individuales en forma clara e inequívoca sin ambivalencias, para que afloren las áreas de coincidencia y desacuerdo.

Al tener claro los objetivos, será más fácil asignar tareas y responsabilidades, pudiendo entonces examinar y evaluar la eficiencia con que el sistema avanza hacia el cumplimiento de dichos objetivos y propósitos (Sager, 1980)

Por otro lado Sager (1980) menciona que los profesionales en los conflictos de pareja tienen listas de tipo y número de áreas que se juzgan importantes para evaluar la calidad de una pareja. El contrato matrimonial se divide en tres categorías

Parámetros basados en expectativas puestas en el matrimonio las cuales son aquellas que las personas esperan recibir de su pareja y lo que está dispuesto a darle. Uno de los conflictos que se puede presentar en las relaciones de pareja se debe a las expectativas que se plantean desde un inicio, esto se debe a que cada miembro espera recibir diferentes cosas de la relación.

Sager (1980) menciona que las áreas de las expectativas iniciales más comunes pueden incluir:

- Un compañero que sea fiel, devoto, amante y exclusivo, que ofrezca la clase de relación interpersonal ansiada, satisfaga las necesidades. Alguien con quien crecer y desarrollarse.
- Un apoyo constante durante las dificultades que se presenten que se deriven de un conflicto externo o interno.
- Una compañía que asegure contra la soledad.
- Creencia de que los miembros de la pareja vivirán “felices por siempre”
- Idea de que la vida en pareja es tranquila que estando soltero.
- Una relación debe durar <<hasta que la muerte los separe>>
- Una relación será lícita y fácilmente asequible.
- La creación de una familia, y la experiencia de procrear y participar en el crecimiento y desarrollo de los hijos.
- Inclusión de otras personas a la relación: padres y amigos.
- Una relación donde refugiarse del mundo.
- Una posición social respetable
- Una unidad económica.
- Una unidad social, el cual junto con la unidad económica contribuye a dar sentido de continuidad y planes a futuro.
- Una imagen protectora que inspire deseos individuales de trabajar, construir y acumular riquezas, poder y posición social.
- Una cobertura respetable para los impulsos agresivos.

La siguiente categoría son los parámetros basados en las necesidades intrapsíquicas y biológicas, algunas necesidades son de origen biológico, en tanto que otras nacen del ambiente familiar y del medio cultural total; ambas influyen en las expectativas puestas en la relación

- Independencia/ dependencia: involucra la capacidad del individuo de cuidar de sí mismo y obrar por sí solo.
- Actividad/ pasividad: se refiere al deseo y capacidad del individuo para emprender la acción necesaria con el fin de alcanzar lo que quiere
- Intimidad / distanciamiento: ¿su angustia aumenta con la intimidad o al descubrir ante el conyugue los propios sentimientos ideas o actos? Frecuentemente las pautas y los problemas de comunicación están relacionados con la capacidad o incapacidad de tolerar el trato íntimo
- Uso/abuso de poder: la relación de poder y su necesidad influyen en la mayoría de las parejas. Una vez adquirido, el poder puede utilizarse de forma directa o indirecta, delegarse o abdicarse. ¿Puede el individuo aceptarlo y emplearlo sin ambivalencia ni angustia?
- Dominio/ sumisión: (continuados o alternados: si uno sube, el otro debe bajar) este punto puede guardar relación con el punto de independencia/ dependencia. ¿Quién es el miembro que domina la relación? ¿La pareja resuelve sus cuestiones de otro modo? Este parámetro se superpone al del poder, del mismo modo que se traslapa con el de independencia.
- Miedo a la soledad o al abandono: el “amor” a la pareja, ¿hasta qué punto está motivado por el miedo a la soledad? ¿Qué acciones se esperan de él, que prevengan la soledad y alivien el propio temor a verse abandonado? ¿Qué efecto causan estos

miedos sobre el funcionamiento del individuo dentro de la relación? ¿Ha elegido por pareja a alguien que habrá de acrecentar sus temores?

- Necesidad de poseer y dominar: ¿el individuo necesita dominar o poseer a su pareja para sentirse seguro?
- Grado de angustia: algunas personas se angustian más que otras, por razones fisiológicas y/o psicológicas, manifestando a menudo su ansiedad en forma abierta y directa.
- Mecanismos de defensa: ¿de qué modos característicos encara cada miembro de la pareja la angustia y otros estados psíquicos perturbadores? ¿De qué manera afecta esta modalidad al otro compañero?
- Identidad sexual: se entiende por tal “identidad, unidad y persistencia de la propia individualidad en cuanto hombre o mujer (u homosexual), en mayor o menor grado, especialmente tal como se la experimenta en la consciencia de sí mismo y en la conducta.
- Características deseables en el compañero sexual: los rasgos sexuales en el compañero incluyen, por ejemplo: sexo, personalidad, rasgos físicos, requisitos del rol; necesidad de dar y recibir amor; sentimientos, actitudes, aptitud sexual y capacidad para el goce sexual; nivel de logros del compañero, capacidad de supervivencia, habilidades, etc.
- Aceptación de uno mismo y del otro: cada miembro de la pareja ¿es capaz de amarse a sí mismo tanto como al otro?
- Estilo cognitivo: puede definirse como la manera típica con que una persona selecciona la información que ha de tomar, la procesa y comunica el resultado a otros. Es la forma en cómo cada uno de los miembros de la pareja encara y trata los problemas que se

presentan o de ver las situaciones; seleccionan o perciben una variedad de datos, pudiendo llegar a conclusiones muy diferentes.

Finalmente la tercera categoría que propone Sager es aquella que denomina “Focos externos de problemas conyugales”. En esta categoría se encuentran manifestaciones secundarias de áreas problemáticas surgidas de las expectativas puestas en el matrimonio. Normalmente las problemáticas dentro de esta categoría suelen aparecer primero, pero generalmente atraen la atención hacia motivos de discordia más importantes, casi siempre inadvertidos. Es importante destacar que al ser las parejas son diferentes esta lista es parcial para ellos, ya que cada una de las problemáticas difiere en cada pareja. A continuación se presentaran los parámetros de la tercera categoría:

- Comunicación. ¿Con cuánta franqueza y claridad intercambian los miembros de la pareja su información y sus “mensajes”? ¿Pueden expresar abiertamente su amor, comprensión, angustia, ira, deseos, etc.?
- Estilo de vida. ¿Hay similitudes que facilitan la compatibilidad, o, a la inversa, las diferencias existentes y su percepción conducen a una lucha o subyugación constante? ¿Los miembros de la pareja marchan cada quien por su lado, llevando existencias paralelas? ¿Uno es “noctambulo” y el otro es “diurno”? ¿Uno sociable y el otro solitario? ¿A uno le gusta permanecer en casa y al otro salir? ¿Uno prefiere los platos sencillos y el otro las exquisiteces de gourmet? ¿Qué otras diferencias importantes se observan en sus gustos? ¿Son estas diferencias el reflejo de otras más fundamentales?
- Familias de origen. Un miembro de la pareja puede abrigar resentimiento hacia la familia del otro, o hacia determinados miembros de ella. ¿Cómo actúa la pareja en lo concerniente a las visitas familiares? ¿Hasta qué punto logran tomar decisiones

satisfactorias en cuestiones que afecten a sus actuales relaciones con ambas familias de origen? El apego excesivo a la propia familia de origen es causa frecuente de graves problemas. Algunos individuos intentan conservar un rol infantil, en tantos que asumen y ejercen una responsabilidad parental con respecto a sus progenitores o hermanos menores.

- Crianza de los hijos. ¿Quién posee autoridad sobre los hijos? ¿Cómo se toman las decisiones sobre su educación y cuidado?
- Relaciones con los hijos. ¿Qué alianza se establecen con ellos y con qué fines? ¿Se considera que determinados hijos pertenecen más a un progenitor que a otro?
- Mitos familiares. ¿Colaboran ambos miembros de la pareja en el mantenimiento de los mitos? ¿Se afanan por presentar una imagen determinada de si mismos, de su matrimonio/relación y familia?
- Dinero. ¿Quién lo gana y cuanto? ¿Cómo se controlan los gastos? ¿Quién lleva la contabilidad doméstica? ¿Se identifica con amor y/o poder?
- Sexo. Las actitudes individuales pueden diferir en cuestiones tan fundamentales como: frecuencia en las relaciones sexuales, quien las inicia, objetos sexuales alternativos, medios de lograr gratificación (fantasías y/o su dramatización), y fidelidad. ¿De que manera se interrelacionan los sentimientos de amor y consideración con el impulso sexual y su satisfacción?
- Valores. ¿Hay acuerdo general con respecto a las prioridades (p.ej., dinero, cultura, educación, hogar, vestimenta, código moral personal, religión, política, otras relaciones con terceros)? Aunque se reflejan en la mayoría de las otras áreas aquí enumeradas, los valores también merecen ser considerados en forma específica.

- Amistades. ¿Cuál es la actitud de cada miembro de la pareja con respecto a las amistades del otro? ¿Qué pretenden cada individuo de sus amigos? ¿Pueden tener amistades comunes y también otras personales? ¿Cuáles son sus reglas básicas para trabar amistad con compañeros de trabajo o con personas del sexo opuesto, o para entablar amistades de tipo personal? ¿Comprende cada miembro de la pareja que no puede, ni debe, tratar de satisfacer por sí solo todas las necesidades emocionales y recreativas del otro?
- Roles. ¿Qué tareas y responsabilidades se esperan que cumpla cada uno? ¿Quién se encargara de cocinar, hacer las compras y demás quehaceres domésticos? ¿Quién se hará responsable del cuidado de los niños, de programar las vacaciones, las fiestas y diversiones, de atender las finanzas? ¿Los roles están determinados estrictamente por el sexo, son compartidos o se adaptan a las inclinaciones personales y circunstancias del momento?
- Intereses. Cuando uno de los miembros de la pareja se interesa por una actividad. ¿insiste en que el otro comparta su interés? ¿Respetan las divergencias o ven en ellas una ofensa? ¿Deben examinarse los intereses referentes al trabajo y al tiempo libre, teniendo en cuenta su relación con el parámetro intimidad/ distanciamiento. ¿Cuál de esos intereses contribuye una manifestación de individualidad y cual expresa una necesidad de distanciamiento, o de aferramiento y dependencia?

Rojas (2007) hace referencia a las crisis que se presentan a lo largo del ciclo de la pareja, los cuales se presentan a continuación:

➤ **Crisis conyugales normales o fisiológicas**

Cada relación de pareja tiene diferentes tipos de problemas o situaciones difíciles que se consideran normales y que son parte del proceso de maduración en la vida de pareja. Es necesario saber identificarlas, establecer los medios adecuados y recurrir a las ayudas pertinentes para salir de ese estado. Se consideran crisis de superación y maduración en las parejas.

➤ **Crisis por desgaste de la convivencia**

Este tipo de crisis se da conforme transcurren los años, dada a la convivencia dada uno pasa por alto los defectos de su pareja. Las parejas se conocen a la perfección. Para poder llegar a superar esta situación uno debe poner los medios para hacerlo con cariño y paciencia. Si uno no es capaz de vencerlos, debe aceptar que su pareja es así y amar cada uno de sus defectos. Es importante aceptar aspectos positivos y negativos de la pareja.

➤ **Crisis de identidad**

En este tipo de crisis comienzan a surgir situaciones de dudas con respecto a su persona. Surge como una crisis existencial en la vida de uno de los miembros de la pareja. Este tipo de crisis puede llegar a ser dolorosa para ellos. Al no cumplir con ciertas metas a lo largo de la vida es que comienzan a culpar al cónyuge por la no realización de aquellas metas.

➤ **Crisis conyugales por infidelidad**

Este tipo de crisis son graves y suelen llevar a una ruptura además de que están teñidas de fuertes tensiones emocionales y de un acentuado deterioro de la vida en común.

➤ **Crisis por intromisión de la familia política**

Las familias de origen llegan a causar conflictos en las parejas nuevas, lo que suele suceder en estos casos es que la actuación desafortunada e inoportuna de alguna parte de la familia poco a poco provoca situación difícil y cargada de tensiones psicológicas.

➤ **Crisis conyugales por hipertrofia profesional**

Este tipo de crisis se da cuando uno de los miembros de la pareja tiene una vida profesional agendada, sin tiempo para nada solo para cumplir con la cuestión laboral. No hay tiempo para la pareja. Este tipo de crisis anteriormente se daba solo en el hombre, sin embargo conforme transcurren los años podemos ver este tipo de conducta en las mujeres.

➤ **Crisis conyugales por enfermedad psíquica de uno de ellos**

Este tipo de crisis varía de acuerdo a la enfermedad psíquica de uno de los cónyuges y que haga imposible la convivencia. Es más del aspecto psiquiátrico que del psicológico. Se pueden llegar a observar desde el inicio del matrimonio donde se registran graves problemas para compartir su vida y surgen innumerables dificultades que atraviesan en la cotidianidad.

➤ **La monotonía: enfermedad mortal del amor conyugal**

Después de un periodo de tiempo las parejas llegan a tener un tipo de rutina con respecto a su relación. Esto hace que su vida sea un poco aburrida y uniforme. Las situaciones que se presentan a diario son las mismas y no existen recursos para evitarlos. La vida se llega a tornar larga, interminable agotadora, cargante, insoportable, sin interés e indiferente, si no se llega a poner los medios adecuados para evitar la rutina puede llegar a la ruptura.

➤ **Crisis por ascenso profesional no compartido**

Este tipo de crisis se da porque uno de los miembros ha tenido un importante ascenso profesional en un periodo breve de espacio dejando a la pareja en cierto desnivel respecto a él. El otro miembro de la pareja no ha continuado con sus aspiraciones debido a diferentes situaciones. Así las trayectorias paralelas con pocos puntos de contacto suelen desembocar en la ruptura.

De acuerdo a Velasco (2004) hace referencia de lo que lleva a que una pareja busque ayuda profesional se puede deber a las siguientes situaciones:

- dificultades en torno a una próxima unión conyugal
- problemas de infidelidad
- proyectos de separación
- insatisfacción en las áreas amorosas y sexuales
- divorcios o desajustes en una pareja reconstruida por conflictos con los hijos
- violencia en la pareja que llega a la producción de lesiones físicas

Campuzano (2001) propone dos tipos de factores que influyen en el conflicto de pareja. El primero de ellos son los factores internos (individuales y de pareja) mientras que por el otro lado los factores externos son aquellos que vienen de la familia de origen; ambiente micro y macro social.

Tordjam(1977) señala que la dinámica de la pareja pone dos universos frente a frente, dos experiencias vitales cuyo sentido no puede ser idéntico porque depende de actitudes afectivas adquiridas. Por lo tanto la situación de confrontación de los dos universos obliga a la pareja a una adecuación dolorosa, al abandono de estructuras adquiridas, a la aceptación de un código diferente, causando de esta manera un conflicto.

Intervención en pareja

El enfoque teórico que se escogió para este trabajo es de un modelo integrador debido a que incluye conceptos de diferentes enfoques como son cognitivo, cognitivo-conductual y sistémico. Los operadores del Call Center UNAM podrán ser capaces de combinar los enfoques e incluso se podrá el enfoque que ellos mismos utilizan a la hora de intervenir en pareja.

La mayoría de los terapeutas se valen de una mezcla de dos o más enfoques teóricos, si bien es posible que pongan mayor énfasis en uno en particular (Sager, 1980), por otro lado este autor menciona que el enfoque se selecciona guiándose por la comodidad, personalidad, formación y experiencia del terapeuta teniendo por límite el número de teorías y técnicas que uno se permite aprender.

El enfoque sistémico transaccional de acuerdo a Sager (1980) emplea métodos basados en la intervención en los sistemas. Tiene por meta cambiar las transacciones entre los cónyuges o modificar, con su colaboración los objetivos y fines del sistema marital. Parte de la hipótesis de que cualquier intervención que afecte a un subsistema afectara al sistema total, en otras palabras las interacciones que tenga un miembro de la pareja afectara al otro.

Este enfoque está basado en la teoría general de los sistemas, y considera al sistema marital como una unidad compuesta por dos subsistemas individuales (marido y mujer). Incluso antes del matrimonio, las interacciones entre los integrantes de la pareja establecen un sistema dotado de reglas y cláusulas contractuales propias, ya sean de forma consciente o inconsciente.

En el enfoque sistémico según Ritvo & Glick (2003) la solución se convierte en el problema, es decir, un control más aversivo (silencio o ataque) genera un comportamiento más aversivo en el cónyuge, en lugar de la conexión deseada-

El modelo conductual-sistémico tiene cinco principios que se relacionan entre ellos para lograr el cambio en la relación de pareja:

- 1. El desarrollo de una relación de colaboración positiva:** este principio abarca tres aspectos fundamentales: las habilidades interpersonales del terapeuta, las habilidades tácticas del terapeuta y el establecimiento de una relación de colaboración entre la pareja.

El primero de ellos hace referencia al *estilo interpersonal* del terapeuta, ya que influye en las respuestas de la pareja a las estrategias de intervención. Para crear una relación de confianza, el terapeuta se deberá comportar de forma segura mostrando conductas que aumenten las expectativas de la pareja. En el caso de la intervención vía telefónica se deberá utilizar un lenguaje y tono de voz adecuado, eliminar muletillas y sobre todo tener en orden la sesión que llevara a cabo. Por otro lado debe existir calidez humana, es decir, cierta comprensión y empatía que haga sentir cómodos a los usuarios con su terapeuta. Se considera fundamental, que el terapeuta muestre respeto, sensibilidad y preocupación por los problemas de la pareja, además se deberá evitar cualquier tipo actitud “juzgadora” (Bornstein & Bornstein, 1992).

El segundo aspecto en este apartado hace referencia a las *habilidades tácticas del terapeuta*, las cuales son las habilidades con las que el terapeuta intervendrá. Es decir, las estrategias que se pueden utilizar durante la intervención, las cuales son las siguientes.

- **El control** se refiere a la guía y dirección del proceso de terapia. La terapia deberá estar estructurada de forma eficiente y para que se pueda llevar a cabo es necesario que el terapeuta cuente con cuatro elementos fundamentales. Uno de ellos es conceptualizar los problemas de la pareja y llevar a cabo un programa de tratamiento coherente con dicha conceptualización. Por otro lado debe existir una planificación del

proceso de la terapia tanto en el desarrollo de las sesiones como en los objetivos de tratamiento entre sesiones. Es importante destacar que el control de la terapia permite al terapeuta establecer un nexo de unión entre las distintas sesiones por medio de tareas para casa que deberá realizar la tarea. Finalmente el terapeuta deberá ser capaz de afrontar los problemas que puedan surgir espontáneamente durante la intervención.

- **El grado de actividad** va de la mano con el control, es decir, los terapeutas además de llevar a cabo el control de la terapia deberán hacerlo de forma muy activa. Es necesario tomar en cuenta el grado de alerta, de la energía y la capacidad de respuesta que manifieste el terapeuta. El nivel cognitivo, en el que el terapeuta se mantiene activo en la terapia por medio de plantear y responder constantemente a cuestiones en relación con el contenido y el proceso del tratamiento va de la mano con la manera en la que el terapeuta debe estar alerta a lo largo del proceso terapéutico.
- **El lenguaje** es de gran importancia, se deberá ser breve, preciso y relevante al tema de discusión. Se deberá evitar cualquier tipo de comentario vago, genérico o susceptible a malinterpretarse. Los comentarios deberán hacerse solo en el momento indicado, deberán ser claros y concisos. Cuanto más claros e impactantes sean estos comentarios, es mayor la probabilidad de que ejerza una influencia en la conducta del cliente y, en última instancia, en la relación de pareja (Bornstein & Bornstein, 1992). Por último el lenguaje del terapeuta deberá acomodarse al lenguaje de la pareja.

Finalmente *el establecimiento de lazos de unión entre los afectos y las conductas* Alexander & Parsons (1982, cit. en Bornstein & Bornstein, 1992) refieren que esta integración entre los afectos y conductas tienen lugar cuando los terapeutas contribuyen a concretar el lenguaje poco operativo de los pacientes y les plantean a estos un modelo de

comprensión de la conducta basado en la relación causal entre sentimientos y conductas. Bornstein & Bornstein (1992) mencionan que las parejas hacen atribuciones sobre la conducta del otro cónyuge. La integración comprensiva de los afectos y las conductas sugiere a la pareja vías nuevas de entendimiento de los sentimientos y comportamiento de su pareja.

El último aspecto es el establecimiento de una relación de colaboración entre los cónyuges. En ocasiones se puede presentar una pareja que a consecuencia de los conflictos que han tenido han llegado a un estado en el que existe desconfianza e irritabilidad, por lo tanto el terapeuta el terapeuta deberá ayudar a transformar las acusaciones y las quejas en intentos de cooperación para solucionar problemas y resolver conflictos.

- 2. La comprensión de la conducta:** Este principio de la teoría de los sistemas hace referencia a la conducta de una persona debe ser analizada como tal conducta y como una información acerca de la relación en si misma (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1967 cit. en Bornstein & Bornstein, 1992) para que se pueda tener un idea del significado de cierta conducta en relación con el contexto en que esa conducta tiene lugar.

Para lograr esto, es necesario que el terapeuta recabe la información detallada para saber si el tipo de conducta está motivada intrapsíquica o interpersonalmente.

- 3. La objetivación:** Es el proceso en el cual el terapeuta ayudara a la pareja a expresar los deseos y expectativas que tiene la pareja de una forma concreta. Una vez recabada la información de dichos deseos y expectativas, además de aspectos positivos y negativos de la relación. El terapeuta ayudara convertir este tipo de conductas a objetivos del cambio de la relación. Por otro lado deberá prestar atención a la forma en que cada uno de los

miembros de la pareja describe las dimensiones de la relación, tanto las positivas como las negativas.

- 4. El intercambio de conductas:** Se refiere a los procedimientos que contribuyen placer y la satisfacción a la pareja en la relación, lo que quiere decir a las conductas que causan un aspecto positivo en un miembro de la pareja del otro.

Para que esto se pueda llevar a cabo Bornstein & Bornstein (1992) mencionan los procedimientos que se deben tomar en cuenta para intercambiar conductas agradables recíprocas y para mejorar la satisfacción experimentada en la relación con la pareja. En primer lugar las conductas que se van a fomentar deben ser previamente objetivadas, y se debe tomar en cuenta que los esfuerzos terapéuticos deben centrarse en el aumento o en la reducción de las conductas que han sido especificadas anteriormente. Posteriormente se debe llevar a cabo una evaluación para valorar el efecto que el intercambio de conductas ha tenido sobre la relación entre sí.

Las razones por las que este enfoque se centra en reforzar conductas positivas en la pareja, se debe a que proporciona a las parejas la motivación necesaria para proseguir en el camino de la reconciliación y al momento de tratar las conductas negativas, el procedimiento de intercambio de conductas positivas supone un soporte sólido para cualquier otra intervención (Bornstein & Bornstein, 1992).

- 5. Las soluciones de compromiso:** en ocasiones se presenta una situación de conflicto en la pareja en la que parece poco probable que puedan llegar a un acuerdo. Por lo tanto este principio se encarga de adaptar los deseos del uno a los deseos del otro.

El segundo enfoque que se toma en cuenta para la intervención en el siguiente trabajo es el cognitivo, el cual se basa en la interacción entre cinco elementos: ambiente (que incluye la historia evolutiva y la cultura), biología, afecto, conducta y cognición (Padesky, 1986 cit. en Dattilio & Padesky, 1990). Este tipo de enfoque considera importante los pensamientos y se enfatizan los problemas en el aquí y el ahora en la vida de los pacientes. El objetivo del terapeuta cognitivo es enseñar a los pacientes métodos para que resuelvan sus problemas actuales y la fuente de sus problemas. Además se aborda la estructura de las creencias de cada pareja para fomentar la reestructuración hacia una relación más productiva.

Por otro lado Dattilio & Padesky (1990) hacen referencia a la Terapia Racional Emotiva creada por Albert Ellis en 1962, la cual junto con la terapia cognitiva en parejas comparten el objetivo fundamental de cuestionar la evidencia que apoya o regula las creencias de las parejas sobre ellos mismos y sus relaciones.

En el modelo cognitivo de terapia para parejas se enfatiza la colaboración entre el terapeuta y las parejas. Esta colaboración se fundamenta en la filosofía de que tal esfuerzo mutuo minimiza la resistencia del paciente e introduce destrezas de afrontamiento que las parejas puedan utilizar. Gran parte del tiempo se dedica a comprobar la realidad de las creencias de las parejas sobre la naturaleza de la intimidad de la relación. Mientras que por otra parte la Terapia Racional Emotiva, fomenta el cambio en las creencias evaluativas de la pareja sobre hechos percibidos con un estilo más directivo (Dattilio & Padesky, 1990).

Los autores Dattilio y Padesky (1990) destacan tres aspectos cognitivos fundamentales para la intervención en pareja: la modificación de expectativas irreales sobre la relación, la corrección de

atribuciones falsas en las interacciones y el uso de procedimientos de auto-instrucción para disminuir la interacción destructiva.

Cabe destacar el perfil del terapeuta que llevara a cabo este tipo de intervención. Ya que se considera que la formación del terapeuta tiene unos rasgos específicos que lo diferencian de la formación del terapeuta individual (Bobe, 1994). Por lo tanto el terapeuta deberá reunir las siguientes condiciones:

- Haber realizado un tratamiento personal debido a que se debe trabajar con la contratransferencia.
- Poseer información y experiencia supervisada en psicoterapia individual. Esto incluye cursos teóricos, asistencia a sesiones clínicas y supervisión de casos.
- Tener experiencia en grupos terapéuticos y tener también o haber tenido una relación de pareja.
- Trabajo con un terapeuta de más experiencia, esto permite que este pueda hacerse cargo de las proyecciones que se dan en estas situaciones.

Uno de los puntos principales es identificar el enclavamiento negativo o juego central que sabotea la comunicación entre dos personas, el objetivo al identificar este proceso es ayudar a las personas a encontrar modos de comunicación alternativos y creativos (Gilbert, Shmukler, & tr. Tinajero, 1996). Por otro lado es importante destacar que la meta principal del trabajo breve será ayudar a que las parejas desarrollen un rango más amplio de opciones de respuesta, para que puedan interactuar de modo más efectivo y satisfactorio en todas las áreas de su relación.

El trabajo breve en terapia abarca alrededor de 6-8 sesiones por lo tanto las metas razonables para este tipo de terapia se enfocan y circunscriben necesariamente por las restricciones de tiempo Gilbert, Shmukler, & Tinajero (1996) proponen las siguientes metas terapéuticas:

- Facilitar una consciencia de la no solución del problema central, secuencia repetitiva de interacción en la relación.
- Interrumpir este patrón durante las sesiones para dar a los miembros de la pareja la oportunidad de experimentar nuevas conductas que lleven a resultados positivos y diferentes.
- Asistir a la pareja en el desarrollo de estrategias efectivas de solución de problemas que conduzcan a la resolución de conflicto.
- Enfatizar y movilizar las fuerzas en la relación.
- Determinar con precisión estrategias para remediar déficit, cuando esto sea realista y posible.

El logro de estas metas está influenciado de manera inevitable por ciertos factores relacionados con la motivación, la historia de la relación de la pareja, las necesidades individuales y las etapas de vida.

Al contar con tan solo 6-8 sesiones solo se podrán solucionar uno o dos conflictos de la pareja. Sin embargo es importante que la pareja se comprometa a continuar con las sesiones de terapia, ya que la terapia basada en una relación de cooperación entre la pareja y el terapeuta, que se centra en el presente y futuro exige que este esfuerzo conjunto tenga una meta compartida (De Shazer, 1991).

Durante la intervención, el terapeuta deberá ayudar a la pareja a movilizar los recursos y extraer las fuerzas de la relación, las cuales se han estancado debido a los conflictos que se han presentado. En ocasiones cuando se presenta un problema, la pareja actúa de acuerdo a patrones que han aprendido a lo largo de su relación y cuando se presenta un nuevo problema desconocen cómo se debe actuar. Por esta razón se propondrán diferentes alternativas para que la pareja pueda ser capaz de adquirir nuevas habilidades a la hora de que se presente un problema.

Si al finalizar la intervención el terapeuta considera que la pareja continúe con el tratamiento deberá canalizarlos a otra institución con un modelo de terapia más extenso. La información de los diferentes centros será proporcionada por los operadores del Call Center UNAM posterior a la finalización de la terapia breve.

Por otro lado se debe tomar en cuenta la motivación, la historia de la relación particular de la pareja, las necesidades individuales y las etapas de la vida de cada uno de los miembros de la pareja, debido a que el logro de las metas en la intervención breve se ve influenciado (Gilbert, Shmukler, & tr. Tinajero, 1996).

Gilbert & Shmukler (1996) hacen referencia a la “la buena voluntad”, es decir a las ganas de solucionar los conflictos y lograr los cambios deseados. El pronóstico para el cambio efectivo se relaciona con la voluntad de la persona para comprometerse con el problema, que con la gravedad de la situación entre ellos.

La terapia es facilitadora, si la pareja ha encontrado en la vida una fuente de tensión repetida y traumática, la terapia puede incluir tratar con los efectos del estrés postraumático en uno o ambos miembros de la pareja.

Cualquier tipo de terapia comienza por la demanda de ayuda expresada en el motivo de consulta. El cual comprende los motivos manifiestos de queja de cada uno de los miembros de la pareja, a los cuales se tiene que dar una dimensión interaccional para que adquieran el sentido pleno en la estructura de la pareja (Campuzano, 2001).

Es fundamental preguntar a ambos miembros de la pareja cual es el motivo de consulta de cada uno de los miembros de la pareja, asimismo conocer la descripción del problema de cada uno de ellos para que de esta forma en la parte de definición de problema sean capaces de llegar a una meta conjunta. Por otro lado es necesario abordar desde cuando surgió el problema y si solo se ha aparecido en esta relación en particular o ya se había presentado con anterioridad.

En el caso de que no concuerden con la definición el terapeuta deberá abordar la importancia que ambos miembros de la pareja le da a los sentimientos, necesidades y creencias que subyacen sus declaraciones (Gilbert, Shmukler, & tr. Tinajero, 1996).

A la hora de evaluar el problema se considera importante identificar a los participantes en el sistema del problema y aclarar cómo interactúan para mantener la conducta problemática (Carpenter & Treacher, 1993).

De acuerdo a Gilbert & Shumukler (1996) durante el proceso de evaluación y elaboración de la historia clínica, el terapeuta de la información recabada obtendrá una idea de las fortalezas de la relación y un conocimiento de la contribución que hace cada miembro de la pareja para apoyar o destruir el proceso entre ellos. Esto ayudara al terapeuta a comprender como es la manera en el que la pareja ha enfrentado problemas similares en otro contexto.

El proceso de evaluación es crucial para la dirección que toma cualquier terapia y a menudo, en última instancia, para su éxito (Cade & Hudson, 1995)

A lo largo de la relación de pareja aparecen ciertos pensamientos que son automáticos en la vida de los miembros de la pareja en torno a su relación, los cuales aparecen espontáneamente en ciertas situaciones y como consecuencia de un suceso interno. Este tipo de pensamientos pueden hacer que una persona se sienta y actúe de una forma determinada, incluyendo modos de acción que crean conflictos en la relación de pareja (Dattilio & Padesky, 1990).

Por lo tanto es fundamental identificar durante una intervención terapéutica son las distorsiones cognitivas, debido a que son dificultades y conflictos que surgen en las relaciones de pareja. Cada miembro de la pareja deberá aprender a reconocerlas e identificarlas. Estas distorsiones comunes pueden alterar tanto su sentido de un hecho, que sus reacciones emocionales pueden verse tergiversadas (Díaz, 2003)

Díaz (2003) hace referencia a las distorsiones cognitivas como “monólogos internos”, el cual, es el constante fluir de pensamientos que hacen a uno “comprender” y “entender” al mundo. Sus “monólogos internos” incluyen suposiciones acerca de los sentimientos de sus parejas y de sus motivaciones, así como sus interpretaciones personales de los hechos.

Para poder identificarlas Dattilio & Padesky (1990) destacan diez distorsiones cognitivas que comúnmente podemos encontrar en una relación de pareja:

- **Inferencia arbitraria:** se sacan conclusiones careciendo de un apoyo que sustente la evidencia
- **Abstracción selectiva:** la información se saca fuera del contexto resaltándose ciertos detalles mientras que se ignora información importante.
- **Sobregeneralización:** uno o dos incidentes aislados sirven para representar todas las situaciones similares, relacionadas o no.

- **Magnificación o minimización:** un suceso o circunstancia se percibe bajo un prisma mayor o menor del apropiado.
- **Personalización:** se atribuyen sucesos exteriores a uno mismo cuando no existen suficientes pruebas para llegar a esa conclusión.
- **Pensamiento dicotómico:** las experiencias son codificadas como un todo o nada, un completo éxito o un fracaso total. Esto se conoce como “pensamiento polarizado”.
- **Etiquetado y etiquetado erróneo:** el sujeto usa las imperfecciones y equivocaciones del pasado para definirse a si mismo.
- **Visión de túnel:** algunas parejas ven solo aquello que ellos desean ver o lo que se ajusta a su estado mental.
- **Explicación sesgada:** este tipo de pensamiento casi suspicaz que las parejas desarrollan durante momentos de conflicto, en el que existe una suposición automática de su compañero tiene una razón para actuar.
- **Lectura de la mente:** este es el don mágico de ser capaz de conocer lo que los otros están pensando sin comunicación verbal. Uno termina adjudicando una intención negativa al otro.

Parte de la tarea del terapeuta es enseñarles a los pacientes a identificar y reconocer los pensamientos automáticos. Dattilio & Padesky (1990) mencionan una forma directa de identificarlos es mediante un planteamiento de una situación específica y preguntar: ¿Qué está pasando por su cabeza en este momento? Esta situación será de gran ayuda para que el paciente recupere imágenes y recuerdos, a la vez de pensamientos expresados en palabras de una situación determinada.

Otra tarea del terapeuta se centrara en la adquisición de habilidades que le permitan a la persona aumentar la consciencia de sus necesidades y sentimientos, también de comunicarlos de modo que permitan la comprensión mutua y la necesaria satisfacción , debido que este tipo de comprensión es un prerrequisito para la negociación efectiva.

Gilbert & Shmukler (1996) resumen el campo de acción y los límites de la terapia breve de la siguiente manera:

- Identificar el proceso central de los problemas.
- Aumentar la consciencia de enclavamiento, la naturaleza de la no resolución de los problemas en los procesos repetitivos o “juegos” (Berne, 1961 cit. en Gilbert & Shmukler, 1996).
- Facilitar el intento de algunas conductas nuevas a los miembros de la pareja, para que se den cuenta de cómo puede efectuarse el cambio.
- Identificar con precisión las fortalezas y debilidades en la relación y ayudar a las personas para que movilicen los recursos existentes en situaciones nuevas.
- Ayudar al desarrollo de nuevas estrategias para remediar déficit donde sea posible.
- Infundir esperanza de que el cambio es posible, para fomentar la idea de que dicho cambio necesita equilibrarse con aceptación

Para comprender el modelo de terapia breve con el que se intervendrá a las parejas las autoras Gilbert & Shmukler (1996) mencionan las siguientes fortalezas y limitaciones:

FORTALEZAS	LIMITACIONES
Trabajo corto y bien enfocado, dirigido a metas muy específicas que pueden abrir la	No permite la consolidación de nuevos patrones de conducta en el curso de la misma.

<p>relación lo suficiente para que las personas prosigan en ese sentido.</p>	<p>Los esfuerzos del terapeuta se reducen a interrumpir patrones de interacción repetitivos y anticuados.</p>
<p>Nuevas estrategias de solución de problemas.</p>	<p>No se puede alcanzar contenidos personales asentados de manera profunda que están confundiendo la relación</p>
<p>Minimiza las opciones de la triangulación en la dinámica de la relación. Deja al terapeuta libre para hacer intervenciones adecuadas dentro del sistema y después retirarse</p>	<p>Las personas que pueden ser ayudadas exhiben la capacidad para hacer un contrato de un adulto a otro acerca de sus necesidades y metas, demuestran suficiente fortaleza del yo para aceptar y tratar con la confrontación, poseen las capacidades y voluntad de reflejarse en su propio proceso. Si no se presentan estas cualidades es probable que no sirva la terapia breve.</p>
<p>Ofrece a la pareja una oportunidad de recibir reflexiones sobre su proceso de interacción.</p>	<p>Es por un periodo breve de tiempo.</p>
<p>El encuentro terapéutico breve tiene la ventaja de estar dentro y fuera de la situación que los expone en un periodo corto, y por lo tanto pueden consolidar una vez más el lazo que los mantiene alrededor de la intimidad en su espacio compartido</p>	<p>La meta de la terapia breve es enfocar y dirigir el dinamismo central inhabilitado en la relación, el terapeuta no estará en posibilidades de observar la relación mucho más allá de su campo de intervención.</p>

El contrato será corto y se enfocara en la negociación de metas conjuntas.	
No fomenta la dependencia a largo plazo en la pareja (o terapeuta).	

Propuesta de intervención de pareja vía telefónica

De acuerdo a los datos obtenidos durante el año 2016 tenemos que la problemática con mayor demanda son los denominados “Problemas de pareja”. Se atendieron un total de 978 personas, de las cuales 714 eran mujeres y 264 eran hombres dentro de un rango de edad de 17- 70 años. Del total de 978, 551 casos se presentaron a la primera sesión, 407 continuaron con la intervención y solo 20 casos se dieron de alta.

Rango de edad	Número de casos
17-20	48
21-25	217
26-30	256
31-35	189
36-40	112
41-45	74
46-50	25
51-55	17
56-60	16
61-65	5

66-70	3
Se desconoce	16
	Total: 978

Al contar con tan solo 20 pacientes dados de alta, se pensó en una intervención diseñada estratégicamente para los problemas de pareja con el objetivo de que los datos de los usuarios dados de alta aumenten para los años posteriores al 2016.

La propuesta es un modelo de intervención breve que se adapta a la forma de trabajo del Call Center UNAM, es decir, 6-8 sesiones. En caso de que la pareja necesite un proceso terapéutico con un mayor periodo de tiempo, se deberá canalizar a otra institución, la cual se encuentra dentro de los directorios de instituciones gubernamentales y no gubernamentales con los que cuenta el Call Center UNAM.

Por otro lado se capacitara a los operadores del Call Center UNAM para adquirir habilidades a la hora de intervenir en pareja. Dicha capacitación tendrá una duración de 6 horas divididas en dos horas por sesión. Se brindaran temas relacionados a la pareja, los cuales son:

- Definición de pareja
- Elección de pareja
- Tipos de pareja
- Ciclo de la pareja
- Expectativas
- Definición de conflicto
- Conflictos de pareja

- Intervención en pareja
- Propuesta de intervención en problemas de pareja vía telefónica

A continuación se presentará la propuesta para intervenir en pareja vía telefónica:

➤ **Encuadre**

En el primer contacto o construcción de la relación de trabajo se le deberá informar a la pareja como es que se interviene en pareja vía telefónica. Se deberá preguntar si se realizara la intervención con ambos miembros de la pareja o con solo el que solicita la intervención en problemas de pareja.

En caso de elegir la modalidad conjunta, es importante mencionarle a la pareja de que la primera sesión será individual. Esta primera sesión para ambos tendrá el objetivo de recabar información de cada miembro de la pareja con respecto a la familia de origen y para identificar temas que pueden ser importantes, los cuales pueden aparecer en las sesiones conjuntas y finalmente de esta forma saber cómo es la interacción de cada miembro de la pareja sin la presencia del otro. Esta sesión deberá ser durante de preferencia durante la misma semana.

Al finalizar las sesiones individuales se deberá establecer el horario en caso de la terapia conjunta de acuerdo a la disponibilidad del operador. Se brindara el encuadre del Call Center en el que se especifica la forma de trabajo y la tolerancia que tendrán para comunicarse puntualmente a la sesión.

El tema de confidencialidad debe abordarse si el terapeuta entrevista a la pareja en una sesión conjunta y a sus miembros de forma individual. Dattilio & Padesky (1990) mencionan la existencia de terapeutas que informan a los pacientes que cualquier información que se dé en la

sesión individual, no será confidencial. Es decir, la información dada en las sesiones individuales se podrá discutir abiertamente en las sesiones conjuntas. Esto debe decidirlo el terapeuta, ya que pueden existir ciertos temas que cada miembro no está preparado para revelar todavía.

Por otro lado si la terapia solo requiere intervención en problemas de pareja con un solo miembro, también se podrá realizar. Si posteriormente el miembro ausente de la pareja desea ingresar a la terapia, el operador deberá canalizar a la pareja con otro terapeuta disponible.

Según Castellvi (1994) en el caso de que un miembro de la pareja opone resistencia es importante mencionar que se deberá esperar que varíe la disposición del ausente e iniciar, una terapia individual con el presente. Si finalmente acude el otro se deberá canalizar a otro terapeuta (en este caso operador) debido a la relación ya establecida.

Se considera ventaja el trabajo individual de pareja que ambos tengan su propio espacio para poder expresarse al momento de comunicar los conflictos. Como parte de la intervención se deberá trabajar conjuntamente fuera del horario de la sesión, es decir deberán realizar tareas fuera del espacio terapéutico. Dichas tareas podrán ser individuales o en pareja y serán comentadas durante la siguiente sesión.

En caso de que se decida por el tratamiento individual sobre los problemas de pareja, Castellvi (1994) menciona que el terapeuta a partir del material que aporte el paciente, debe intentar descubrir que pasa con la pareja, para canalizar la terapia del modo más favorable posible, no solo para su paciente sino también para la salud mental del ausente.

Al ser una intervención doble, se les pedirá a los operadores desde el ingreso a la institución si desean trabajar con pareja para que de esa forma el operador no tenga una carga pesada de trabajo.

➤ Entrevistas

Como parte de la intervención se deberán realizar una serie de entrevistas con el objetivo de recabar información para la comprensión y el tratamiento de las parejas en conflicto. Bornstein & Bornstein (1992) mencionan que la primera entrevista desempeña tres funciones fundamentales: a) el desarrollo de una relación de colaboración terapéutica; b) la obtención de información relevante para la evaluación, y c) el establecimiento de las primeras normas terapéuticas.

Martin (1983) menciona que en la entrevista inicial de la pareja se busca una comprensión dinámica de cada miembro y su aporte al conflicto, con el propósito de determinar qué es lo que debe modificarse y ver que técnica es de gran utilidad a la hora de intervenir en pareja. El terapeuta deberá ser capaz de involucrar a ambos miembros a la hora de recapitular información para evitar que uno sea el que domine y el otro se retraiga. Preguntas como: ¿qué le parece esto?, ¿sabía usted esto? Hacen que ambos miembros se involucren en la entrevista inicial.

Mediante una entrevista conjunta se planea obtener información sobre cómo y bajo qué circunstancias se conoció la pareja, si vive o no juntos, el número de años de convivencia o matrimonio, si estuvieron previamente casados o tuvieron relaciones de larga duración, así como una breve historia del conflicto que la pareja presenta (Dattilio & Padesky, 1990).

La importancia de las entrevistas se debe al diagnóstico que se hará de la pareja y la elección adecuada de la intervención que se llevará a cabo. Se puede realizar una mezcla de diferentes enfoques para recabar la información.

Según Martin (1983) existen diversos terapeutas que no realizan las entrevistas iniciales, sino que se van directamente a intervenir en el problema. Mientras que por otro lado algunos terapeutas lo consideran fundamental y afirman que la única señal del éxito alcanzado en una

entrevista es el grado en el que los pacientes y el terapeuta desarrollan un sentimiento de comprensión compartido.

La forma de entrevista inicial comienza con el reconocimiento de la información del paciente. La recopilación de datos es el inicio de una orientación hacia el cambio. Preguntando cuales son las fuentes principales de quejas de cada miembro a la relación: ¿qué necesita ser reforzado y qué aspectos se deben modificar?

Se puede iniciar con una historia actual del matrimonio, seguida de una historia longitudinal, se recogerá información del carácter de cada cónyuge. Luego se obtendrá la historia de cada individuo hasta el momento en el que conoció a su pareja a fin de completar el cuadro de información de la entrevista de diagnóstico.

Historia individual de cada miembro de la pareja

Los cuáles incluyen los recuerdos más temprano de cada uno de los miembros de la pareja, que permite aliviar la presión de la inarmonía conyugal. Este tipo de preguntas son un medio de descubrir las imágenes que retuvo el individuo, tanto de sí mismo como de prominentes figuras familiares que están presentes en ese recuerdo o cuya ausencia resulta llamativa. Por otro lado es importante conocer la historia conyugal de sus progenitores para poder comprender las identificaciones y repeticiones presentes en la relación de pareja (Martin, 1983).

La importancia de cómo es que el paciente estableció relaciones a lo largo de su vida es un punto que no debe pasarse por alto, ya que de alguna forma se reflejara en futuras relaciones, debido a la repetición de conducta. Para abordar estos temas Martin (1983) toma en cuenta los sueños que preceden a la entrevista, ya que estos pueden explicar el problema de la relación pero

también pueden proporcionar un importante insight sobre la transferencia que tuvo lugar antes del tratamiento.

En la Teoría de los Sistemas se considera importante abordar el origen familiar, ya que se considera un punto importante en la forma en la que los individuos ven sus propias relaciones (Aylmer, 1986 cit. en Dattilio & Padesky, 1990).

Los autores Dattilio & Padesky recomiendan que los terapeutas inviertan tiempo explorando los recuerdos que tiene la pareja de las relaciones de sus respectivos padres, ya que ayudara a comprender algunos de sus propios patrones de interacción, de modo que pueden empezar a progresar en el camino del cambio.

Historia de la relación de pareja

La razón por la cual se aborda primero las historias individuales ayudara al terapeuta a comprender la historia de la relación interpersonal hasta el comienzo de la relación en cuestión. En este apartado se deberá abordar las razones que motivaron la elección de pareja, se aborda las etapas de la relación, relacionándolas con la aparición y evolución de las quejas. Es de gran ayuda abordar este apartado para que el terapeuta pueda comprender los conflictos presentes en la actualidad.

A continuación se presentaran una serie de preguntas que le ayudaran al terapeuta a obtener información acerca de la elección de pareja y las expectativas de relación o matrimonio:

- ¿Qué cualidades o características tuvieron máxima importancia para usted en su elección de pareja, y por qué?
- ¿Continúan siendo importantes?

- ¿Hay otras que hayan adquirido importancia para usted desde que inicio la relación?
- ¿Qué experiencias vividas por usted influyeron en la determinación de atributos que preferiría hallar en su pareja?
- ¿Las experiencias vividas desde entonces han alterado sus preferencias?
- ¿Las preferencias o expectativas les parecieron razonables a ambos, antes del matrimonio? ¿Les parecen razonables ahora?
- ¿Quieren cambiar algún valor, actitud o sentimiento que concierne a las cualidades que esperaba hallar en su pareja?
- ¿Quiere cambiar las expectativas que su pareja ha puesto en usted?

Las respuestas a este tipo de preguntas no solo ayuda a diagnosticar inarmonía sino también sirven de guía para determinar la terapia subsiguiente.

Bornstein & Bornstein (1992) proponen los siguientes temas específicos que deben ser explorados en este apartado:

Primeros encuentros:

- ¿Cuándo fue su primer encuentro?
- ¿En qué circunstancias se conocieron?
- ¿Qué es lo que más le atrajo de él (ella)?

Noviazgo:

- ¿Cuándo comenzaron ustedes a salir juntos?
- ¿Qué tipo de actividades llevaban a cabo juntos?
- ¿Cuáles son los mejores recuerdos de esos primeros días de relación?

- ¿Qué les movió a tomar la decisión de casarse (o de vivir juntos)?
- ¿Hubo algún otro factor inductor en la decisión de casarse?

Boda y primeros años de matrimonio:

- ¿Cómo fue su boda?
- ¿Cómo fue su luna de miel?
- ¿Cuáles eran sus expectativas en relación al futuro?
- ¿Cómo describirían su relación en los primeros años?
- ¿Qué tipo de actividades de diversión llevaban a cabo?
- ¿Cómo manejaban los conflictos y desacuerdos que se planteaban entonces?

Periodo más reciente:

- ¿Qué ha sucedido para que las cosas sean hoy tan distintas?
- ¿Se ha producido un cambio brusco a partir de cierto momento o ha sido un proceso lento y progresivo?
- ¿Cuál es el futuro que le espera a la relación?

Un tema que se considera importante a la hora de recolectar información de la relación es el ámbito sexual. Ya que la historia sexual es un instrumento para detectar, comprender y determinar si existe algún tipo de problema sexual que afecta a la relación y de esa forma poder canalizarlo a un tratamiento que se centre en esa problemática (Martin, 1983).

Martin (1983) menciona tres elementos que son importantes en la recopilación de una historia sexual:

El primero de ellos es que el terapeuta debe tratar el tema con comodidad, el segundo de ellos es que se debe saber qué es lo que se está buscando y finalmente debe ser meticulado en el interrogatorio y a la vez creativo, para poder sacar a la luz los hechos.

Al ser una intervención vía telefónica es necesario prestar atención a cómo es que la pareja interactúa entre ellos, es decir cómo es que ellos se comunican, cual es el tono de voz y cuál de los miembros es el que domina la conversación.

➤ **Evaluación y definición del problema**

En este apartado el terapeuta obtendrá información de una descripción de la relación junto con otras dimensiones, y de las áreas de fortaleza y déficit de la relación. Se deberá llegar a una formulación compartida del problema que pueda llegar al establecimiento de metas conjuntas.

El objetivo de la evaluación es ayudar al terapeuta a enfocar las áreas centrales del problema, para considerar que necesita lograrse. Un procedimiento detallado permite al terapeuta dirigir áreas para el cambio, las cuales apoyaran la formulación efectiva del contrato terapéutico. Un contrato claro y el establecimiento de metas bien definidas, el terapeuta y la pareja podrán hacer mejor uso del marco de tiempo.

Al ser una intervención vía telefónica el terapeuta debe prestar atención a la interacción que tiene la pareja al hablar entre ellos. Borsntein & Bornstein (1992) sugieren que el terapeuta preste atención a las siguientes preguntas: ¿hasta qué punto los dos miembros de la pareja participan activamente en suministrar información significativa al terapeuta? ¿Desempeña la pareja los papeles de víctima y verdugo? ¿Son las interacciones de los miembros de la pareja agradables o desagradables? Este tipo de preguntas ayudara al terapeuta a obtener información de la existencia de resistencia de la pareja hacia la terapia y para perfilar las reglas particulares de la

relación de cada pareja y los papeles asumidos que pueden contribuir a mantener e incluso agravar las dificultades actuales.

Gilbert & Shmukler (1996) proponen una serie de preguntas que ayudaran al terapeuta a enfocarse en la relación de pareja y a precisar cuál será su rol dentro de las sesiones:

- ¿Por qué ahora? Es importante establecer la causa precipitante inmediata para la solicitud de terapia. ¿Por qué estas dos personas acudieron por ayuda en esta coyuntura particular y cuál es el significado de los factores de predisposición que los ha traído a la terapia? Una respuesta a estas preguntas dará al terapeuta una idea de expectativas y del enfoque actual de las personas involucradas.
- ¿Qué expectativas? El terapeuta deberá averiguar las expectativas de la pareja hacia la terapia.
- ¿Por qué yo o porque este contexto en particular? Las esperanzas, deseos, remordimientos o miedos expresados en respuesta a esta pregunta , pueden trazarse de manera oportuna al principio del trabajo para que estas no debiliten paulatinamente el proceso de la terapia, al permanecer sin expresarse

Al ser una intervención breve, los miembros de la pareja deberán tomar en cuenta que solo se les podrá asistir en uno o dos conflictos. En el caso de que se considere que existen diversas áreas de conflicto, la pareja deberá ordenar todas estas áreas conjuntamente en una jerarquía en función de su importancia para la pareja y de lo dañinas que son para la relación (Dattilio & Padesky, 1990).

Para el terapeuta puede ser de gran ayuda que ambos miembros de la pareja escriban en una hoja de papel tres columnas dentro de las cuales, la primera de ellas abarcara todas las

problemáticas que deseen trabajar durante la intervención. En la segunda columna todas las problemáticas de la columna anterior deberán ser ordenadas jerárquicamente y por último en la tercera columna las problemáticas se ordenarán por viabilidad. El objetivo de esta actividad es ayudar al terapeuta a tener de cierta manera un orden a la hora de intervenir con las problemáticas de la pareja.

Las autoras Gilbert & Shmukler (1996) describen una serie de dimensiones de relación que forman las bases para la evaluación. Ellas mencionan que una pareja es evaluada en términos de cada una de ellas para establecer donde se da el primer punto (o puntos) enclavado en la relación. Asimismo proponen las siguientes preguntas que el terapeuta deberá ir respondiendo en el curso de la evaluación:

- ¿En qué dimensión de la relación se localiza el problema principal?
- ¿Cómo cada una de estas personas forman de manera característica una constelación de su experiencia de relación?
- ¿Qué significado atribuyen a lo que pasa entre ellos?
- ¿Qué puede hacer el terapeuta para ayudar a estas dos personas a remediar este problema?
- ¿Qué fortalezas particulares ya poseen cada una de estas dos personas que pueden ayudarles en el proceso de resolución de problema?
- ¿Qué intervenciones particulares, ejercicios y tareas se les puede asignar, que sean de mayor apoyo para esta pareja en el curso de la terapia de término breve?
- Un conocimiento de la etapa de desarrollo de su relación, ¿arroja alguna luz para comprender el asunto presente?

Al establecerse una relación entre dos personas se debe tomar en cuenta que la pareja puede llegar a tener distintos valores que se han aprendido en sus respectivas familias a lo largo de su vida, por lo tanto es importante saber si los valores aprendidos son compatibles.

De acuerdo a Gilbert & Shmukler (1996) los sistemas de valores de las personas determinan la manera en la que emplean su tiempo y su dinero, como tratan a sus seres más cercanos, sus actitudes hacia la crianza de los hijos (en caso de tenerlos), la amistad, la familia extensa, el trabajo, las relaciones de trabajo y por qué cosas darían la vida. Por esta razón es que se debe abordar esta dimensión durante la evaluación, debido a que por lo general la pareja que comparten una cultura en común asumen de manera implícita que hay un acuerdo en cuestiones de valores, prioridades y suposiciones básicas acerca de su vida (Gilbert, Shmukler, & tr. Tinajero, 1996).

La dimensión que abarca la efectividad de la solución de problemas y resolución del conflicto evalúa la forma en que la pareja trata la organización de sus vidas diarias y con conflictos conforme se presentan entre ellos. Para saber si la pareja tiene la madurez suficiente que les permita escuchar, respetar y responder a las opiniones, sugerencias, análisis de eventos del otro, para tomar decisiones satisfactorias mutuas acerca de las preocupaciones en el curso de sus vidas (Gilbert, Shmukler, & tr. Tinajero, 1996). Las preguntas que las autoras proponen para abordar esta dimensión son las siguientes:

- ¿Son capaces estas dos personas de discutir asuntos prácticos y llevar su hogar de manera eficiente?
- ¿Respetan las opiniones el uno del otro y las ponen bajo discusión?
- ¿Cómo manejan los recursos compartidos?

- ¿Pueden cuidar a sus hijos (en caso de tener) de manera segura, amorosa y afectiva?
- Cuando están en desacuerdo, ¿tienen disponibles modos eficientes y de apoyo para ellos, que les ayuden a resolver el conflicto? ¿Cómo toman las decisiones?
- ¿El poder es compartido, o una de las personas tiende a tomar el liderazgo? Y, ¿cómo refiere la otra persona a este proceso?
- ¿Ambos miembros de la pareja están en posibilidad de escuchar al otro y apreciar un punto de vista diferente? ¿Cómo se expresa el enojo?
- ¿Son capaces los miembros de la pareja de ser asertivos sin recurrir a ataques de enojo, violencia física o ambos?

Por otro lado, la dimensión que evalúa la intimidad emocional, la capacidad para divertirse y para lograr una gratificación sexual, es decir, en esta área se evaluará la capacidad que tiene la pareja para comprometerse con el contacto espontáneo. El concepto de intimidad es fundamental en este apartado, el cual refiere que es aquella que implica la capacidad de ponernos en lugar del otro y tomar contacto con sus sentimientos (Díaz, 2003).

Para poder recabar información sobre este apartado, las autoras Gilbert & Shmukler proponen las siguientes preguntas:

- ¿Estas dos personas expresan sus emociones el uno al otro?
- ¿Manifiestan afecto, enojo, felicidad, miedo, tristeza y la riqueza de la emoción disponible para cada quien, como seres humanos? O, ¿su rango de expresión emocional está restringido o virtualmente ausente?
- ¿Se divierten juntos?
- ¿Juegan y comparten momentos de humor y relajación?

- ¿Comparten actividades de ocio e intereses?
- ¿Se comunican entre ellos deseos, esperanzas, sueños y desacuerdos?
- ¿Tienen una relación sexual satisfactoria mutua? Si no, ¿Cuál es la naturaleza del problema?
- Si no hay contacto sexual, ¿Cómo se sienten ambas partes acerca de esto y como lo explican?

La razón por la que se aborda el área de la intimidad se debe si cada uno de los miembros de la pareja está satisfecho con la intimidad entre ellos que han establecido a lo largo de la relación y en caso de que no sea de esa manera buscar donde se localiza el problema.

Sin embargo existe una dimensión que se podría denominar “área de cuidado”, la cual se encarga del cuidado de una de las personas hacia su pareja y viceversa. Este cuidado abarca el cuidar del otro, darle apoyo y ayuda en tiempos de necesidad.

Gilbert & Shmukler (1996) mencionan que esta dimensión está compuesta por dos niveles, por un lado se encuentra un nivel básico de cuidado de las necesidades de supervivencia de otro ser humano. Es aquel que cualquier individuo en un mundo civilizado tiene derecho a esperar de cualquier otra persona con la que establezca una relación. Mientras que el segundo nivel de cuidado se refiere a la capacidad de cada uno de los miembros de la pareja para apoyar de manera cálida y amorosa a la otra persona en tiempos de necesidad, para demostrar una función paternal hacia el otro cuando éste se encuentre enfermo, deprimido, cansado y necesita que lo cuiden.

Se considera que esta capacidad para el cuidado representa una base sólida importante para la relación. Cuando las personas se enfrentan ante una adversidad es de gran importancia sentir este

cuidado por parte de su pareja, ya que se manifiesta una muestra de afecto y protección por parte de su pareja.

Para poder abordar esta dimensión se pueden utilizar las siguientes preguntas propuestas por Gilbert & Shmukler (1996):

- ¿Pueden estas dos personas apoyar al otro en su dependencia? O, ¿existe la expectativa de que el otro debe ser “el fuerte” y no necesita de su ayuda o apoyo?
- ¿Cada uno de los miembros da al otro un apoyo cálido y cuidado en tiempos de necesidad, cuando el otro está experimentando depresión, sufrimiento, enfermedad, agotamiento o cualquier otra cosa que no le permita comprometerse en la mutualidad total de la relación?
- ¿Este tipo de cuidado cálido se manifiesta en otros momentos, como una expresión espontánea hacia el otro?
- ¿Estas funciones de apoyo se extienden para brindar ayuda extra cuando alguno de los miembros de la pareja está llevando una carga más pesada de responsabilidad que el otro?

Finalmente la dimensión que se evalúa es el nivel de consciencia del “problema” y como es que se experimenta por uno mismo y por el otro. El objetivo de la evaluación de esta área es llegar a un acuerdo mutuo del problema, que pueda conducir al establecimiento de metas conjuntas para trabajar durante la intervención. Las preguntas que ayudaran a recolectar información son las siguientes:

- ¿Los miembros de la pareja están de acuerdo sobre lo que desean obtener entre ellos?
¿comparten una representación de su objetivo para la relación?

- ¿Concuerdan estas dos personas acerca de la naturaleza del problema entre ellos, o desacreditan la importancia de lo que esta perturbando al otro?
- ¿Parece haber áreas que nunca se hablan acerca del otro?
- ¿Hay acuerdo de silencio en algún área particular? ¿Cómo afecta esto a las dos personas de manera separada?
- Si consideran que tienen un problema de comunicación, ¿Quién se define como “poseedor” del mismo?

Es de gran importancia que la pareja tenga un acuerdo sobre a definición del problema para que de esta manera se pueda llevar a cabo la intervención en término breve (Gilbert, Shmukler, & tr. Tinajero, 1996).

Los operadores del Call Center deberán tener conocimientos acerca del ciclo de la pareja para poder enfocar la etapa de vida de cada miembro de la pareja y de la relación como tal. Para poder identificar la etapa en la que se encuentra la pareja se toma en cuenta las etapas de desarrollo propuesto por Mahler et al. (1975, cit. en Gilbert & Shmukler 1996), las cuales se mencionaron anteriormente, ya que compara el proceso de separación e individuación de la infancia temprana con la relación de pareja.

Para que los operadores puedan comprender los conflictos, necesidades y estilos de relación es necesario que primero identifiquen la etapa de relación en la que se encuentra la pareja, para que de esta forma se pueda intervenir de forma eficiente.

➤ **Establecimiento del contrato en la terapia breve de parejas.**

Este contrato se define como un acuerdo mutuo ligado a metas específicas, en las que todas las partes involucradas convienen, es decir la pareja y el terapeuta (Gilbert, Shmukler, & tr. Tinajero, 1996).

En esta parte de la intervención la meta principal es acordar objetivos en común y realizar un contrato terapéutico formal para el periodo que durara el tratamiento; es importante que estas metas se revisen de manera breve al inicio de cada sesión para que la pareja se mantenga enfocada en la meta acordada.

El trabajo al ser de forma breve no permite que las metas de tratamiento sean muy extensas. Sin embargo se les dará habilidades a la pareja para una negociación de metas conjuntas.

Una vez identificada la problemática principal en la que se intervendrá durante la terapia de término breve se deberán establecer metas conjuntas para solucionar el conflicto que trajo a la pareja a consulta.

Mediante la evaluación el terapeuta se dará una idea de las dificultades que presenta la pareja. Por lo tanto por la limitante del tiempo se deberá trabajar con las metas tienen mayor importancia en la relación de pareja.

Para la realización del contrato de terapia breve las autoras Gilbert & Shmuker (1996) distinguen dos niveles, los cuales están ligados el uno con el otro:

El primer nivel denominado resultados del proceso, los cuales están ligados al dinamismo central entre los miembros de la pareja, por lo general se puede precisar como el ciclo de la autodestrucción de la interacción no productiva. El terapeuta deberá brindar espacio para que la

pareja de su punto de vista de la problemática o de las razones por las que solicitan el servicio, en caso de que la pareja no llegue a un acuerdo y que esta situación debilite su comunicación, le dará al terapeuta un insight del dinamismo de la relación de pareja.

Las autoras hacen referencia al juego central como proceso de contrato para el trabajo de término breve. Como consecuencia de las problemáticas presentadas, se encuentra que el estilo de la no comunicación que la pareja trae a discusión forma las bases para el proceso de contrato en la terapia de término breve (Gilbert, Shmukler, & tr. Tinajero, 1996).

Este tipo de contrato ayudara a identificar los conflictos en la interacción de la pareja y su comunicación. Por otro lado, será de gran utilidad para entender, explorar y encontrar otras opciones de comunicación efectiva.

El segundo nivel es el de los resultados específicos. Este tipo de cambios estarán ligados y apuntalados por cambios intrapsíquicos (cognoscitivos y afectivos) en ambos miembros de la pareja. (Si durante la intervención existe un cambio en la conducta y que a su vez se puede mantener en la relación). Los contratos conductuales específicos se relacionan de manera directa con los asuntos presentes que las personas traen a terapia. Se deberá explorar las razones por las cuales se bloquea la comunicación (que es lo que han hecho para resolver el problema, las razones es que no han funcionado esas soluciones y ver qué es lo que bloquea su comunicación)

Se debe tomar en cuenta la viabilidad del contrato que propone la pareja. Un contrato no debe ser vago, ni tener la forma de esperanza ni aspiraciones no realistas. Un contrato viable permite la validación conductual, para que la pareja tenga en cuenta cuales son las ganancias y que estas puedan observarse contra los cambios en la conducta que convinieron los miembros de la pareja como nuevos, diferentes y facilitadores de la comunicación entre ellos.

➤ **Entrenamiento en habilidades de comunicación**

Para llevar a cabo el entrenamiento en habilidades de comunicación es importante definir primero el tema. La comunicación de acuerdo a Bornstein & Bornstein (1992) es el conjunto de medios simbólicos a los que recurren las personas para transmitir los mensajes. Esto incluye las palabras y la conducta verbal en general.

Velazco (2004) define la comunicación como una interacción continua entre dos o más personas mediante el uso de símbolos con el propósito de influir (modificar) en el área de los pensamientos, sentimientos o acciones

Por otro lado los problemas de comunicación se refieren a la transmisión inadecuada de los mensajes simbólicos (Bornstein & Bornstein, 1992). El mensaje depende de la percepción que le da la pareja y normalmente al tener una perspectiva diferente es que lleva a la pareja a un conflicto de comunicación.

Bornstein & Bornstein (1992) hacen referencia a la comunicación relacional, la cual es cuando los componentes de la pareja expresan dimensiones de protección o de cariño en relación con su cónyuge. Este tipo de comunicación tiene dos formas: íntimas y económicas. La primera es aquella que está relacionada con las conductas verbales y las no verbales que emite una persona como forma de enviar mensajes a su pareja. Mientras que por el otro lado cuando existe una discrepancia profunda entre la intención de la comunicación y el impacto de la misma se presenta en una comunicación económica. En una relación de pareja se pueden presentar ambas a la hora de comunicar el mensaje, sin embargo cuando una pareja se encuentra en conflicto tiene a malinterpretar una conducta de su pareja. Debido a que una situación que para uno de los miembros de la pareja puede ser normal para el otro no lo es. Por lo tanto el entrenamiento en

habilidades de comunicación en pareja tiene como objetivo el facilitar la transmisión efectiva de pensamientos, sentimientos, necesidades y deseos (Bornstein & Bornstein, 1992).

Los mismos autores mencionan que el entrenamiento en habilidades de comunicación se puede clasificar en cuatro grupos:

1. Los aspectos básicos de la comunicación

Existe una valoración global en todas las relaciones íntimas a largo plazo, la cual incluye tres habilidades de comunicación: A) *respeto*, el cual se refiere a la actitud según la cual los cónyuges se tratan entre sí con una dignidad mutua y se consideran a sí mismos recíprocamente personas únicas y dignas de consideración. El respeto se pone de relieve por la habilidad de uno para escuchar y atender al otro miembro de la pareja (Bornstein & Bornstein, 1992). B) *Comprensión* la habilidad para conocer empáticamente y percatarse lo que el otro está experimentando (Bornstein & Bornstein, 1992). Mientras que la validación es un proceso que permite a los miembros de la pareja obtener confirmación y clarificar informaciones recíprocamente (Gottman, Notarius, Gonso y Markman, 1976 citado en Bornstein & Bornstein, 1992). C) *La delicadeza* es un componente fundamental en la comunicación, se refiere a la capacidad de cada miembro para conocer las necesidades de su pareja.

2. Los principios de la comunicación

Bornstein y Bornstein (1992) refieren a estos principios como problemas dentro de la comunicación de pareja. Dichos problemas están agrupados en cuatro categorías distintas:

- Oportunidad: En este principio se ven implicados las situaciones en las cuales las personas deben aprender a comunicarse de una manera y en el momento oportuno. “El

efecto de la comunicación se multiplica si los asuntos que tienen pendientes de comentar la pareja, tanto los positivos como los negativos, se abordan al mismo tiempo en el que ocurren” (Bornstein & Bornstein, 1992).

- Tipo de trato: Se refiere a la forma de actuar de la pareja ante un desconocido, es decir, en ocasiones uno de los miembros de la pareja tiende a actuar de forma educada hacia su pareja cuando se encuentra con un desconocido o con amistades que cuando se encuentran solos.
- Especificación de las conductas: Este principio abarca la forma en la que se indica con precisión que es lo que se está sintiendo, concretar de qué modo la conducta de la pareja está relacionada casualmente con el estado de ánimo que experimente el otro y discriminar las situaciones en las que tiene lugar la conducta de la pareja. Cuanto mayor sea la probabilidad de suministrar una información de utilidad a la pareja y por tanto, de solucionar los problemas que se hayan podido plantear (Bornstein & Bornstein, 1992).
- Adivinación del pensamiento: Se refiere a la creencia de que ya se conocen ambos como es la reacción ante una situación y cuáles son los sentimientos, pensamientos y actitudes de la pareja con respecto a cierta situación. Este tipo de adivinación de pensamiento aparece cuando el proceso de atribución se encuentra asociado a un sentimiento negativo. Para superar este conflicto se deberá adiestrar a la pareja en un proceso de comprobación, es decir, se le deberá plantear una serie de preguntas encaminadas a cerciorarse de si la información se ha comprendido correctamente (Bornstein & Bornstein, 1992).

3. Las conductas no verbales

En una intervención vía telefónica es imposible tomar en cuenta las conductas no verbales como son las posturas de la pareja, expresiones faciales, entre otros (estas cuestiones comunican áreas de interés, acuerdos, enfados, desconfianzas y otras emociones.) Sin embargo Bornstein & Bornstein (1992) destacan una conductas no verbal significativa que se adaptan al modelo de intervención vía telefónica, el cual es el tono de voz, este aporta un significado adicional al contenido del mensaje de una persona.

4. Las conductas verbales moleculares

En una relación de pareja existen ciertas conductas que pueden facilitar o empeorar la comunicación entre ellos. Por lo tanto las conductas positivas deben ser reforzadas mientras que para las negativas se debe construir objetivos inmediatos de cambio. A continuación se presenta una lista de diez conductas verbales positivas y negativas propuestas por Bornstein & Bornstein (1992):

Conductas verbales positivas	Conductas verbales negativas
ser positivo	regañar
ser flexible	interrumpir
ser breve	exagerar los aspectos negativos de las cosas y/o personas
ser asertivo	discutir por asuntos sin importancia
no estar a la defensiva	sobregeneralizar
personalizar los comentarios	centrarse en cuestiones poco importantes y

	soslayar el tema principal
hacer constar acuerdos cuando estos tienen lugar	exigir o amenazar
valorar el tono de voz	insultar
expresar afecto	ser sarcástico
utilizar una franqueza “comedida” y no una franqueza “brutal”	recurrir a críticas hirientes

En ocasiones cuando se presenta un conflicto en una pareja aparece un déficit en la comunicación por lo tanto para solucionar esta situación el entrenamiento en habilidades de comunicación ayudará a las parejas a adquirir respuestas eficaces para el desarrollo de una comunicación efectiva. Estas habilidades están conformadas por habilidades específicas que se requieren para que una persona pueda actuar de forma competente cuando llega a cabo una transferencia simbólica de mensajes de una persona a otra (Bornstein & Bornstein, 1992). Se debe prestar atención a la interacción que tiene la pareja, ya que el mismo terapeuta determina en que situaciones, tareas, habilidades y/o déficits de habilidades son los que están constantemente asociados a las dificultades de comunicación de la pareja. Una vez que están identificadas se podrán reforzar en caso de ser positivas o de lo contrario crear un objetivo de cambio.

Las estrategias clínicas del entrenamiento en habilidades de comunicación con un enfoque conductual- sistémico tiene como objetivo enseñar habilidades de comunicación más efectivas y facilitar la resolución de los conflictos de la pareja (Bornstein & Bornstein, 1992). Es importante destacar que debido a que cada pareja presentará diferentes o similares tipos de conflictos, el entrenamiento en habilidades de comunicación no debe tomarse como un tratamiento inmodificable, es decir, que la pareja al ser diferente la intervención se modificara de acuerdo a

las necesidades de la pareja. Por esta razón Bornstein & Bornstein (1992) hacen referencia al entrenamiento en habilidades de comunicación como un “borrador”, el cual incluye las siguientes partes:

1. Instrucciones: de acuerdo a lo que el terapeuta ha identificado de los estilos de comunicación que tiene la pareja, en esta fase el terapeuta deberá explicar a los pacientes que es lo que tienen que hacer en términos de conducta específica y términos concretos. Las instrucciones tienen como objetivo brindar a la pareja vías alternativas de relación más efectivas.
2. Modelado: el modelado aplicado a la intervención vía telefónica en terapia pareja se puede aplicar en la forma en la que se debe escuchar cuales son los estilos de comunicación entre los miembros de la pareja. Posteriormente el terapeuta deberá desempeñar el papel de un miembro de la pareja en interacción con el otro. Para que no exista una alianza contraterapéutica se deberá proporcionar la cantidad igual de modelado a ambos miembros de la pareja y que posibilite un diálogo con ellos después de cada representación (Bornstein & Bornstein, 1992).
3. Ensayos de conducta: “el ensayo de conducta es un procedimiento consistente en practicar, bajo la supervisión del terapeuta, respuestas más deseables de las situaciones de conflicto interpersonales” (Eisler y Hersen, 1973 citado en Bornstein & Bornstein, 1992). Este procedimiento ayudará a la pareja a poner en práctica lo que el terapeuta identificó del estilo de comunicación.
4. Reforzamiento: una vez que el ensayo de conducta se ha llevado a cabo, los miembros de la pareja deben obtener un reforzamiento social por parte del terapeuta por cualquier

aproximación de la respuesta deseada y no se debe olvidar que este reforzamiento debe ser igual para ambos miembros de la pareja.

5. Retroalimentación/ adiestramiento: en esta fase el terapeuta deberá hacer algunos comentarios descriptivos sobre el ensayo de conducta, los cuales deben ser informativos y no críticos. Además tiende a fomentar el diálogo entre la pareja en relación con lo que cada uno de los miembros de la pareja ha pensado durante el ensayo de la conducta, al mismo tiempo que da información como una parte de las sugerencias de adiestramiento.
6. Ensayos de conducta: posterior a la fase de retroalimentación y adiestramiento se deberá solicitar a la pareja que realicen de nuevo ejercicios de comunicación. Se debe prestar atención a la forma de cómo se comunican entre ellos para ver si existe un cambio en la comunicación de la pareja. Se les solicitará realizar una serie de ensayos hasta que la pareja muestre habilidades de comunicación más efectivas.
7. Tareas para la casa: se deberán proporcionar tareas de acuerdo al grado de habilidad que ha adquirido la pareja durante la intervención,

Para lograr la comunicación efectiva en pareja se debe tomar en cuenta que es un proceso que lleva un tiempo determinado. Además de comprender que una buena comunicación no requiere solo de energía, compromiso y entendimiento, sino también tiempo para comunicarse fuera de las sesiones de forma paralela. (Velazco, 2004).

Velazco (2004) señala que para favorecer la comunicación se requiere de una serie de elementos, los cuales se presentan a continuación:

1. **Comunicarse directamente:** este primer elemento hace referencia a la comunicación directa sin intermediarios. En caso de que no se lleve cabo, se deberá señalar y se pedirá que el mensaje sea enviado a su pareja.
2. **Enseñar a escuchar:** se debe tomar en cuenta que escuchar no significa quedarse callado sino significa que el emisor tenga la certeza de que es escuchado, mientras que el receptor debe señalar que recibió el mensaje aunque no esté de acuerdo.
3. **Motivar a validar al otro:** Este componente da constancia de que se recibe el mensaje, lo que quiere decir que se es escuchado o que se tiene el derecho de opinar o decir lo que piensa aunque el otro esté en desacuerdo.
4. **Alentar a que la pareja inicie el tema de la sesión:** Se debe evitar el uso excesivo de asuntos triviales durante las sesiones y se debe enfocar en cuestiones importantes para la solución del conflicto.
5. **Evitar que las discusiones terminen en altercados destructivos:** Se considera fundamental el tacto, la consideración y el respeto por el otro.
6. **Motivar las expresiones en primera persona:** es la aceptación de la propia responsabilidad de las acciones e interacciones con la pareja.
7. **Evitar los errores de interpretación en la comunicación:** al surgir una adivinación del pensamiento, el terapeuta debe confrontar la situación para favorecer la comunicación.

➤ **Entrenamiento en solución de problemas**

El enfoque conductual- sistémico se centra principalmente en el entrenamiento en habilidades de comunicación, sin embargo cuando las parejas presentan situaciones de conflicto sin resolver, es que surge la idea de un entrenamiento en solución de problemas. Dicho entrenamiento tiene como objetivo “enseñar a las parejas a negociar soluciones equitativas en las situaciones problemáticas” (Bornstein & Bornstein, 1992).

Sin embargo además de enfocarse en solucionar las problemáticas de contenido, se considera fundamental el proceso en el que la pareja lleva a cabo este acuerdo. Una de las ventajas de este tipo de entrenamiento es que desempeña una función preventiva, por si una vez que finalice la intervención y surja algún conflicto, la pareja será capaz de resolverlo mediante las habilidades adquiridas en el entrenamiento en la solución de problemas.

El entrenamiento en la solución de problemas implica una serie de interacciones encaminadas en resolver áreas concretas de conflicto entre los miembros de la pareja (Jacobson y Margolin, 1979 citado en Bornstein & Bornstein, 1992).

Cuando una persona se encuentra en una relación de pareja en ocasiones se puede presentar un desacuerdo, los cuales se pueden afrontar mediante un eficiente entrenamiento en habilidades de comunicación y solución de problemas. Para que este último entrenamiento se lleve a cabo, es necesario contar con habilidades previas de comunicación eficiente.

A continuación se presentará el entrenamiento en solución de problemas propuesto por Bornstein & Bornstein (1992), el cual se basa en el trabajo de Jacobson y Margolin (1979). Dicho entrenamiento está dividido en dos fases: a) identificación del problema y b) solución del

problema. Sin embargo Bornstein & Bornstein proponen una serie de pasos para estructurar el proceso de solución de problemas:

Identificar el problema (pasos 1-3)

Paso 1: Elegir el momento y el lugar adecuados para solucionar los conflictos.

Debido a que la intervención en pareja está establecida de acuerdo al terapeuta y la pareja. Este paso se debe tomar en cuenta cuando la pareja no se encuentre en la sesión terapéutica, es decir, la pareja deberá establecer un horario fuera del tratamiento para dialogar de forma constructiva sobre temas donde tienen diferencias de criterio evidentes.

Paso 2: Anotar los aspectos fundamentales de las sesiones de solución de problemas.

Al comentar los conflictos que se presentan y se alcanzan soluciones, uno o los dos miembros de la pareja están de acuerdo en cambiar de algún modo su conducta anterior. Es a lo que se le denomina compromiso y debe llevarse a cabo una vez que ha sido acordado. Por lo que es preferible llevar un control acerca de todos los compromisos acordados durante el entrenamiento en solución de problemas.

Paso 3: Ser concretos a la hora de definir el problema.

La pareja deberá ser específica a la hora de definir el problema, entre más concreta, directa y se encuentre orientada a tareas específicas en relación con las conductas problemáticas facilitan la resolución de los conflictos de pareja. Para este paso puede ser de gran utilidad el paradigma X-Y-Z propuesto por Gottman, Notarius, Gonso y Markman (1976 citado en Bornstein & Bornstein, 1992). Es importante destacar que los tres elementos fundamentales en el proceso de la solución

de problemas son los sentimientos (X), las conductas (Y) y las situaciones (Z). Y es representada de la siguiente manera, “Me siento X cuando tú haces Y en la situación Z”.

Los problemas que se dialogarán son aquellos que ocurren en la actualidad o los que se pueden presentar en algún futuro y debe tomarse en cuenta que no se deben discutir más de uno a la vez.

Solucionar el problema (pasos 4-9)

Paso 4: Aceptar el “problema” y buscar una solución.

Los sentimientos de cada uno de los miembros de la pareja deben ser tomados en cuenta en este paso. Cuando cada uno de los miembros de la pareja ha compartido con el otro lo que él considera que es un problema, él esperará una respuesta del otro. En este paso la pareja deberá aprender a escuchar y aceptar los sentimientos de su pareja, debido a que constituyen una respuesta de la persona a la realidad, tal como es percibida (Bornstein & Bornstein, 1992).

Paso 5: Especificar los objetivos como requisito previo para solucionar el problema.

Cuando una pareja desea solucionar un conflicto debe saber cuáles son los objetivos de sus intentos. Por esta razón, es que la pareja debe plantearse metas concretas y expuestas de manera clara para que puedan ser identificadas fácilmente con el objetivo de conocer si se han alcanzado o no. Estas metas deben ser aceptadas por ambos.

Paso 6: Analizar un repertorio muy amplio de soluciones posibles.

Una vez que los objetivos han sido planteados, la pareja deberá analizar una gran cantidad de opciones de solución del conflicto y deberán estar abiertos en cuanto al planteamiento de soluciones alternativas posibles. No se debe excluir ninguna posibilidad de solución por mas

irreal que parezca. Este paso permite a la pareja desarrollar la creatividad para resolver dificultades que se plantean dentro de la relación (Bornstein & Bornstein, 1992).

Paso 7: Elegir una solución de compromiso

Cuando la pareja tenga todas las opciones de solución del conflicto, se comienza con la selección de soluciones alternativas al problema planteado. El terapeuta deberá ayudar a la pareja a ir descartando las opciones claramente inadecuadas. Las soluciones restantes pueden eliminarse en función del realismo, lo que quiere decir si las alternativas propuestas pueden llevarse a cabo en la práctica según las circunstancias de la pareja, de la congruencia con el sistema de valores de la pareja y el análisis de la relación costes-beneficios.

La pareja decide la solución que se va a llevar a cabo mediante las soluciones de compromiso. “Si se quieren solucionar de una forma eficaz la mayoría de los problemas de la pareja, los conyugues necesitan aprender a modificar sus posturas previas y adaptarse también a las necesidades del otro” (Bornstein & Bornstein, 1992).

Paso 8: Poner a prueba la solución, recoger información y evaluar el resultado.

Después de que se ha elegido la solución, acordada por ambas partes y es anotada, tiene que ser llevada a la práctica. Posteriormente se deberá recoger la información que puede ser utilizada para evaluar la solución.

Paso 9: Revisar, refinar y negociar de nuevo la solución en los casos necesarios

Posterior a la evaluación de los resultados, las parejas deben poder responder las siguientes preguntas: ¿Son satisfactorios los resultados obtenidos? ¿Puede haber otras soluciones mejores

de la perspectiva de la relación costes-beneficios? ¿Va a funcionar adecuadamente y ser duradera en el tiempo la solución al problema?

En caso de que la pareja no se sienta satisfecha con los resultados obtenidos no se deberá tomar en cuenta como un fracaso, por el contrario se deberá percibir como un estímulo para un proceso ulterior de solución de problema. Para replantear la solución del problema Bornstein & Bornstein (1992) hacen referencia a tres grados del proceso de solución de problemas, los cuales son los siguientes:

Primer nivel: la solución de una pareja puede necesitar una rectificación ligera, de modo que estos ajustes finos en la solución adoptada pueden ser suficientes para corregir los problemas que hayan podido surgir.

Segundo nivel: Se requiere un ajuste más a fondo de la solución adoptada, en este nivel la solución puede modificarse sustancialmente tanto en aspectos formales como de contenido.

Tercer nivel: Se caracteriza por la necesidad de una renegociación.

➤ **Asignación de tareas**

Como parte del proceso terapéutico, el terapeuta puede dejarle a la pareja una serie de ejercicios para realizar en pareja durante los días que no tendrán las intervenciones. El motivo para asignar tareas es que la gente aprende mejor haciendo las cosas. De acuerdo al modelo cognitivo, el cual relaciona pensamientos, sentimientos, conducta, biología y ambiente, se pueden asignar tareas para casa que faciliten pequeños cambios en una o más áreas, de manera que se

puedan describir cambios mayores resultantes de los cambios pequeños (Dattilio & Padesky, 1990).

De acuerdo al enfoque cognitivo existen dos tipos básicos de tareas para la casa: la de observación y la experimental. Cualquiera que sea la tarea, debe ser diseñada conjuntamente para que resulte relevante para los problemas centrales de la pareja (Dattilio & Padesky, 1990).

Las asignaciones de observación son aquellas que se encargan de constatar y escribir sentimientos y pensamientos automáticos, llevar un registro de conductas positivas o problemáticas, observar a otras parejas para ver similitudes o diferencias en el comportamiento o pautas de comunicación y llevar un diario temporalizado para ver si existen pautas y si las hay, si están ligadas a horas del día, actividades o estados de ánimo.

Por otro lado las asignaciones experimentales son tan variadas como los problemas de pareja. Hay asignaciones como: ensayar un nuevo estilo de conducta o comunicación y registrar el resultado, llevar un registro de pensamientos automáticos y ver si esto reduce una emoción negativa, cambiar la hora del día o las condiciones en las que tiene lugar cierta interacción y pedir a la pareja que pruebe nuevas estrategias de resolución de problemas tales como escribir notas en vez de refunfuñar (Dattilio & Padesky, 1990).

Las tareas se consideran importantes, ya que pueden ser de gran utilidad para lograr un objetivo de cambio en las creencias o para adquirir nuevas habilidades para la solución de problemas. Para que esto se logre se deberá elegir una tarea adecuada para cada situación de conflicto para que los miembros de la pareja se encuentren motivados para hacerla.

Es importante que el terapeuta pregunte por la tarea cada inicio de sesión, debido a que puede presentarse la ocasión de que los pacientes no realicen las tareas porque no las consideran

relevantes de acuerdo a la problemática y aunque la tarea esté bien elegida los pacientes no cumplen con la asignación, En este caso el terapeuta deberá abordar las razones por las que no la realizaron y fomentar las razones por las cuales realizar las tareas son importantes.

➤ **Finalización**

Dentro de una intervención breve, se necesita estar consciente de que la intervención durará un determinado tiempo, en el caso del Call Center se tiene como máximo la octava sesión. Esta intervención debe estar enfocada en el contrato breve y las metas específicas que se establece desde el inicio de la intervención.

Para realizar el cierre de la intervención se necesita evaluar las metas y que es lo que la pareja aprendió durante las sesiones. Puede ser de gran ayuda preguntar a la pareja sobre los aspectos significativos dentro de las sesiones.

Las autoras Gilbert & Shmukler (1996) proponen una serie de preguntas que el terapeuta puede realizarse para la evaluación de los contratos acordados: ¿esto ha alcanzado a la satisfacción de todas las partes? ¿Existen claros indicadores de cambio, tanto dentro como fuera de las sesiones? ¿Los miembros de la pareja han tomado consciencia del proceso implícito en sus fallas de comunicación ¿han obtenido opciones alternativas para una interacción más creativa que asegure una comunicación directa de sus necesidades y sentimientos?

La tarea final del terapeuta implica un resumen de las sesiones y destaque las ganancias obtenidas como de las fortalezas de la relación. En el caso de que una pareja requiera de sesiones posteriores a la última sesión programada del Call Center se le deberá brindar información acerca de los centros que se encuentran dentro del directorio de la institución para canalizarlos y puedan continuar con una intervención psicológica presencial.

➤ **Técnicas**

Las técnicas específicas para la terapia de pareja pueden tomarse de todas las formas de terapia basadas en cualquier de los enfoques teóricos o apoyarse en las ventajas de ciertas modalidades (Sager, 1980). Al ser una intervención vía telefónica las técnicas que se presentarán a continuación se adaptan para que puedan ser utilizadas vía telefónica por los operadores del Call Center UNAM.

- **Diario de pensamientos**

Este diario ayudara a los pacientes a identificar pensamientos automáticos durante sus reacciones emocionales. Al identificarlos se puede ver una diferente perspectiva de la situación de conflicto.

Se puede realizar en cualquier papel y consistirá en realizar un cuadro con cuatro columnas. Sobre la columna izquierda se deberá escribir “hecho”, en la columna de en medio “pensamientos” y por ultimo “sentimientos”.

HECHO	PENSAMIENTOS	SENTIMIENTOS	DISTORSION
No borra fotografías de ex pareja del celular.	Seguro la extraña	Tristeza/ enojo	Personalización

Se considera importante modificar las distorsiones, debido a que afectan aspectos de la realidad de la relación de pareja (Díaz, 2003). Al presentarse una distorsión, se puede recurrir al “Ejercicio de pensamientos claros”. Este ejercicio consta de un grupo de preguntas que le

ayudaran al paciente a evaluar, clarificar y a reestructurar sus pensamientos. Sirve como un instrumento para entrenarle a responder a las distorsiones que encuentre en su “Diario de pensamientos”

1. ¿Qué evidencia apoya mi interpretación?
2. ¿Qué evidencia sería contraria a mi interpretación?
3. ¿Hay alguna explicación alternativa al comportamiento de mi pareja? ¿Existen algunos otros motivos o sentimientos que se escondan detrás de sus acciones?
4. ¿He contrastado mis suposiciones acerca de mi pareja?
5. ¿Es esto “siempre” verdad? ¿Hay excepciones?
6. ¿Cuál es el balance de la realidad – la parte positiva del cuadro (de nuestra relación o el comportamiento de mi pareja que me he dejado fuera?
7. Si yo estoy exagerando o etiquetando, ¿cómo puedo describir la situación de forma certera y específica?
8. Reescribir las distorsiones utilizando la información recogida ahora.

- **Imaginería y juego de rol**

Una vez que la pareja identifica cuales son las distorsiones cognitivas que se presentan, en ocasiones se pueden tener problemas para recordar la información pertinente sobre las aéreas conflictivas. Por lo tanto este tipo de técnica pueden ser útiles para provocar recuerdos de esas situaciones conflictivas y revivan sentimientos respecto al otro (Dattilio & Padesky, 1990).

El uso de la evocación de la fantasía para recordar una vieja emoción hacia el otro durante la fase de noviazgo puede ayudar a las parejas a ver que aquellos sentimientos existieron y que pueden recuperarse.

Este tipo de ejercicios pueden avivar sentimientos positivos o sentimientos que se creían perdidos. Una vez que el terapeuta logra una imagen positiva con los individuos, entonces pueden comenzar a asociar las emociones y los pensamientos automáticos positivos con dichas imágenes (Dattilio & Padesky, 1990).

- **Incremento de lo positivo en la relación**

Este tipo de actividad se puede sugerir realizarla al inicio de la terapia, tiene el objetivo aumentar las interacciones positivas en la relación. Este tipo de tarea fue descrita por Stuart (1980 cit. en Dattilio & Padesky, 1990) como “días para quererse”.

Se trata de que cada miembro de la pareja actúe con respecto al otro “como si” aún amara al otro, como en los mejores tiempos de su relación. Cada miembro deberá escribir una pequeña lista de actividades, positivas y específicas, que le gustaría que su pareja hiciera por él/ella.

Después de revisarlas con el terapeuta, la pareja intercambia la lista y acuerda realizar al menos, cinco actividades diarias. El objetivo es descubrir qué pasa si aumentan lo positivo de la relación. Se debe mencionar que esta actividad la deberán realizar cinco acciones por día y a pesar de que se encuentren enojados.

- **Técnicas para trabajar con valores y creencias**

Compartir “deberías” o suposiciones (Stevens, 1971 citado en Gilbert & Shmukler (1996): En este ejercicio se le pide a cada miembro de la pareja que complete la siguiente oración tanto como

le sea posible (máximo 5 minutos), dentro de un lapso acordado, “en nuestra relación, yo asumo que tu...”, posteriormente se le pide a ambos que completen la siguiente frase “en nuestra relación, asumo que yo...” (máximo 5 minutos).

Una versión alternativa es que cada uno de los miembros mencione todos los “deberías” a los que se puede acceder a partir de un almacenamiento internalizado y después se evaluara hasta que puntos estos siguen ejerciendo una influencia en sus vidas. El objetivo de este ejercicio es identificar las realidades presentes para que la pareja pueda decidir cómo pueden cambiarse o actualizarse para encajar en sus necesidades actuales o situaciones de vida.

Listar y graduar valores (prioridades) en orden de importancia: Se le pide a los miembros de la pareja que hagan una lista de sus prioridades, al principio cualquier orden y después en orden de importancia para ellos; con el fin de que puedan comparar los suyos con los de su pareja.

- **Ejercicios de consciencia (Stevens, 1971 citado en Gilbert & Shmukler, 1996)**

Ejercicio 1: Se le pide a los miembros de la pareja que ocupen 10 minutos por vez, para compartir la consciencia de su experiencia con el otro. Se le pide a la pareja que complete las siguientes tres oraciones: a) “estoy consciente que yo...”, b) “Estoy consciente que tu...”; c) “estoy consciente de que evito...”

Ejercicio 2: Desarrollar áreas de diversión juntos. Se les pide a los miembros de la pareja que recuerden que disfrutaban y encontraban divertido cuando eran niños; después que consideren si hubiese alguna actividad relacionada que les gustaría compartir en el presente.

Ejercicio 3 “Sorprenderse mutuamente”: es una tarea que conlleva a nuevos descubrimientos, es un acuerdo para sorprenderse el uno al otro, con algo que uno cree que va a ser divertido para el otro, a partir de lo que sabe de esa persona.

- Ejercicios para fortalecer la dimensión del cuidado

Información sobre el cuidado: Se le pide a los miembros de la pareja que hagan un lista, en ella completaran las siguientes oraciones con la mayor frecuencia posible: “me siento amado(a) cuando tu...”, después los miembros de la pareja pueden intercambiar listas y de esa forma obtendrán una comprensión de sus necesidades y preferencias sobre recibir amor y cuidado.

Es importante destacar que dentro del enfoque conductual-sistémico se mencionaron anteriormente cinco principios fundamentales para el cambio en la relación. Por lo tanto a continuación se presentaran técnicas de acuerdo a los principios de dicho enfoque que pueden ser adaptadas a una intervención vía telefónica.

- **Técnicas para crear una relación de colaboración positiva:**

Las habilidades interpersonales del terapeuta:

Confianza en sí mismo: Para la intervención vía telefónica se puede llevar a cabo a través del proceso de la terapia, es decir, la forma en la que el terapeuta lleva a cabo las entrevistas y las sesiones posteriores. El objetivo de esta estrategia es mostrar que el terapeuta es competente, experimentado y organizado.

Calidez humana: una de las técnicas propuestas por Bornstein & Bornstein (1992) es el de sentido de humor, el cual puede ser de gran ayuda para reducir la tensión del ambiente y fomentar una situación de mayor colaboración. Por otro lado dentro de la calidez humana se encuentra la

comprensión empática de las dificultades pasadas y presentes de la pareja. Con esta actitud el terapeuta lleva consigo interés, aceptación y apoyo interpersonal para ambos miembros de la pareja.

Transmisión de las propias experiencias del terapeuta: El hecho de que el terapeuta transmita alguna experiencia similar a la pareja puede ayudar a entrar en contacto con sentimientos, negados por anterioridad, de aislamiento y de dolor. La transmisión de las experiencias previas del terapeuta puede abrir vías de acceso conductuales y sistémicas que estaban previamente cerradas (Bornstein & Bornstein, 1992).

- **Las habilidades tácticas del terapeuta**

Técnica del diálogo interno: esta técnica de control gira en torno a tres cuestiones fundamentales: a) ¿Qué está sucediendo aquí?; b) ¿A dónde quiero ir yo?, y c) ¿Cómo conseguirlo? El terapeuta al realizarse estas preguntas podrá asumir el control y la orientación de la terapia en función a sus propios esquemas (Bornstein & Bornstein, 1992).

- **El establecimiento de una relación de colaboración entre los cónyuges**

Técnica de la “historia de amor en pareja”: esta técnica consiste en preguntarle a la pareja acerca de sus primeros años de relación, que fue lo que les atrajo de su pareja, el objetivo de esta técnica es fomentar los aspectos positivos de la relación

Dime lo que te gusta: Además de favorecer la cooperación entre ambos miembros de la pareja, permite el desarrollo graduado de una gran cantidad de procedimientos de intercambio de conductas. Se debe realizar durante las primeras sesiones o como una tarea entre la terminación

de la evaluación y el inicio del tratamiento, ya que las fases iniciales de la terapia constituyen el momento crítico para el desarrollo de una relación de colaboración positiva entre los miembros de la pareja. Esta técnica consta de pedirle a la pareja que cada uno responda en una hoja la siguiente pregunta: ¿Qué es lo que me gusta de mi pareja? Esta pregunta deberá ser contestada valorando aspectos positivos de la pareja. Esta actividad deberá sea completada antes de la siguiente sesión, para que la pareja la intercambie su hoja durante la misma. Es importante mencionar que esta técnica se puede utilizar como una forma de facilitar conductas positivas y de cooperación entre la pareja.

- **Intercambio de conductas**

Técnica de los “días de interés”: esta técnica da al terapeuta la posibilidad de ofrecer a las parejas en conflicto una oportunidad para invertir la espiral descendente de su relación (Bornstein & Bornstein, 1992). Normalmente las parejas en conflicto suelen quejarse por conductas negativas que realiza su pareja, esta técnica tiene como objetivo brindar una oportunidad de entrar en contacto con los aspectos reforzantes de la relación de pareja.

Cada miembro de la pareja deberá realizar una lista de actividades que su pareja pueda llevar a cabo y que supone que es una muestra de interés para él/ella. Las actividades deberán ser positivas, bien especificadas, que puedan llevarse a cabo con frecuencia y que no hayan sido motivo de un conflicto reciente. Se podría decir que es una especie de contrato denominado “días de interés” en el que la pareja deberá comprometerse a realizar con frecuencia.

Para concretar el compromiso se utiliza la siguiente frase: “Me esforzare por llevar a cabo algunas de las peticiones que has formulado en relación con los días de interés y procuraré hacerlas todos los días”.

- **Ejercicio de emisor y receptor (Bader y Pearson, 1988 citado en Velasco, 2004)**

Este ejercicio además de favorecer la comunicación en la pareja, puede ser de gran ayuda para estructurar acuerdos. En este ejercicio tanto como el emisor como el receptor tendrán funciones, las cuales se presentan a continuación:

Emisor	Receptor
Plantear un problema.	Escuchar.
Describir los sentimientos acerca del problema.	Hacer preguntas hasta que entienda por qué el emisor se siente de determinada manera.
Describir lo que quiere que suceda con el problema o como le gustaría sentirse al terminar la discusión.	Responder de manera empática (verbal) antes de ir hacia la solución de un problema o antes de tomar una decisión que trate de ayudar al emisor.

Capacitación para operadores del Call Center UNAM

“INTERVINIENDO EN PAREJA VÍA TELEFONICA”

OBJETIVO GENERAL

El objetivo de la siguiente capacitación es brindar a los operadores conceptos relacionados con la pareja y una propuesta de intervención en pareja vía telefónica que se adapta a la forma de trabajo del Call Center UNAM.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Familiarizarse con los conceptos relacionados con la pareja.
- Adquirir habilidades para la intervención de pareja vía telefónica.

POBLACION

Operadores del Call Center UNAM que se encuentren realizando el servicio social o prácticas profesionales que se encuentren interesados en la intervención de pareja.

DURACION

Se llevarán a cabo 3 sesiones de dos horas cada una durante una semana. Durante las primeras sesiones se abordará el tema de la pareja y los conflictos que surgen en una relación. En la tercera sesión se presentará el modelo de intervención de pareja junto con las técnicas que pueden utilizar a lo largo del proceso terapéutico y se pondrá en práctica el modelo de intervención aprendido.

CARTA DESCRIPTIVA DEL TALLER “Interviniendo en pareja vía telefónica”

Carta descriptiva sesión 1

Tiempo total: 2 horas

Objetivo específico	Procedimiento/ actividad	Material
Presentación	Presentación del taller	Escucha activa
Recolección de información acerca del tema pareja y conflicto	Lluvia de ideas de los siguientes temas: ¿Qué es una pareja? ¿Qué es un conflicto? Tipos de conflicto de pareja	Tarjetas plumones
Conocer las definiciones de los operadores	Se le pedirá al grupo que se presente ante sus compañeros mencionando los conceptos de pareja y de conflicto	
Conocer los diferentes conceptos de pareja y elección de pareja	Se presentara a los operadores una presentación con las siguientes definiciones: ➤ Definición de relación de pareja ➤ Definición de pareja (Díaz-Loving & Sánchez, Trodjam, Eguiluz, Campuzano, Díaz)	Laptop Cañón Presentación

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Componentes de la pareja (Díaz- Loving & Sánchez) ➤ Elección de la pareja (Rage, Bowlby) ➤ Ciclo de la pareja (Díaz- Loving & Sánchez, Díaz y Mahler) 	
<p>Reflexiones acerca de lo aprendido durante la sesión.</p>	<p>Se le pedirá a los operadores que comenten lo que aprendieron de la sesión</p>	<p>Participación</p>

Carta descriptiva sesión 2

Tiempo total: 2 horas

Objetivo específico	Procedimiento/ actividad	Material
Presentar los tipos de pareja	Se les brindara una presentación a los operadores mostrándole los tipos de pareja, junto con sus características: <ul style="list-style-type: none">➤ Tipos de pareja (Rage)	Presentación en Power Point Laptop Cañón
Brindar ejemplos de los tipos de pareja	Los operadores deberán brindar ejemplos de parejas que solicitan el servicio y deberán decir que características tienen dentro de la relación de pareja	Participación
Recolección de información acerca de los conflictos de pareja	Los operadores por equipos de tres deberán hacer un mapa conceptual de los conflictos que pueden existir dentro de una relación de pareja	Hojas blancas y plumones
Presentación de los conflictos de pareja	Se continuará con la presentación de los conflictos de pareja: <ul style="list-style-type: none">➤ Conflictos de pareja por expectativas (Shostrom)➤ Conflictos de pareja (Velasco)➤ Crisis durante las relaciones de pareja (Rojas)	Presentación en Power Point Laptop Cañón

Reflexiones finales	Se hará un resumen de la sesión	
--------------------------------	---------------------------------	--

Carta descriptiva sesión 3

Tiempo total: 2 horas

Objetivo específico	Procedimiento/ actividad	Material
Presentación del modelo de intervención	<p>Se le brindará a los operadores el modelo de intervención de pareja vía telefónica:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ enfoques➤ perfil del terapeuta➤ metas terapéuticas➤ motivo de consulta➤ fortalezas y debilidades. <p>Se les brindará la propuesta de intervención:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ encuadre➤ entrevistas➤ evaluación y definición del problema➤ Entrenamiento en habilidades de comunicación y solución de problemas➤ Asignación de tareas➤ técnicas	Presentación Power Point Laptop Cañon
Dinámica de intervención de pareja	<ul style="list-style-type: none">➤ Se realizaran ejercicios de Role Playing.➤ Se realizaran ejercicios de	

	entrenamiento en habilidades de comunicación y solución de problemas	
Reflexiones finales y cierre	Se agradece la participación de los operadores	Escucha activa

RESULTADOS OBTENIDOS

Realizar el servicio social dentro del Call Center UNAM abre las puertas para que un alumno pueda realizar sus primeras intervenciones psicológicas de forma indirecta. El realizar este tipo de intervenciones ayuda al alumno a fomentar la confianza en sí mismo para dar intervenciones psicológicas en un futuro cercano y a llevar un control de las mismas.

Aunque una intervención psicología vía telefónica no igualará a la intervención presencial uno como psicólogo debe estar preparado para enfrentarse a diversas cuestiones que pueden surgir como es intervenir de esa manera. Porque a pesar de que el programa es relativamente nuevo ha logrado impacto en la población mexicana.

En un inicio solo se cuenta con los conocimientos teóricos que brindan los profesores durante la licenciatura en psicología, sin embargo la manera de llevar una intervención psicológica se aprende en la práctica durante los meses en los que se realiza el servicio social. Principalmente se adquieren conocimientos de intervención en crisis o terapia breve, entrevista inicial, capacitación.

El programa está estructurado de forma adecuada. Brinda herramientas para la formación de un terapeuta y cada vez tiene mayor impacto en la sociedad. La mayoría de las personas tienen prejuicios acerca de las labores de un psicólogo y por lo tanto no acuden a una intervención psicológica. Sin embargo este programa además de brindar este tipo de intervención vía telefónica, se encarga de promover la salud mental a través de sus redes sociales. Al escuchar la retroalimentación de los usuarios cuando se les realiza las encuestas de calidad del servicio, uno se puede dar cuenta del impacto que se tiene mediante el programa.

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

El trabajar con una pareja se considera un trabajo tedioso. Sin embargo se deberá preguntar a los operadores desde el inicio si están dispuestos a solo trabajar con este tipo de problemática. Ya que los operadores del trabajo con parejas tiende a ser complejo ya que se deberá trabajar con ambos miembros de la pareja.

El Call Center UNAM es un servicio que actualmente tiene demanda por lo tanto cada vez se capacita a los operadores con mayor rapidez. Sin embargo se recomienda incrementar las horas de capacitación para que los operadores puedan brindar intervenciones eficientes.

Se recomienda realizar la capacitación iniciando el semestre o cuando ingrese un número grande de operadores. Se sugiere realizar una supervisión exclusivamente para los operadores que realicen la intervención de pareja para que los operadores puedan responder las dudas que pueden surgir durante las intervenciones.

Por lo tanto se deberá realizar una vez cada semana para que los operadores tengan un espacio adecuado para resolver dudas y en el caso de tener algún conflicto con alguna intervención, el supervisor deberá brindar retroalimentación y se indagara las razones del conflicto.

Los operadores al trabajar con la salud mental se considera indispensable que ellos mismos cuenten con su propio proceso terapéutico, ya que cuestiones personales se pueden ver influidas en el trabajo terapéutico en pareja dentro del Call Center UNAM como en cualquier tipo de intervención psicológica.

El tratamiento personal es un paso necesario en el campo de la psicología clínica. Es preciso poseer cierta salud mental, observar nuestro funcionamiento, nuestro estado emocional – consciente e inconsciente-, distinguir nuestras propias proyecciones y las de los otros. Todo esto se obtiene mediante un trabajo personal realizado con un profesional competente (Bobe, 1994).

Finalmente se recomienda ampliar el espacio del Call Center UNAM debido que en ocasiones los sonidos externos llegaban a interferir durante las intervenciones. Al contar con este espacio se obtendrá mayor privacidad.

BIBLIOGRAFÍA

Bobe, A. (1994). *Conflictos de pareja. Diagnóstico y tratamiento*. Barcelona: Paidós.

Bornstein, P., & Bornstein, M. (1992). *Terapia de pareja: Enfoque conductual- sistémico*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Cade, B., & Hudson, W. (1995). *Guía breve de terapia breve*. Buenos Aires: Paidós.

Campuzano, M. (2001). *La pareja humana: su psicología, sus conflictos, su tratamiento*. México: Plaza y Valdes .

Carpenter, J., & Treacher, A. (1993). *Problemas y soluciones en la terapia familiar y de pareja*. Buenos Aires: Paidós Ibérica.

Coraminas, R. (2002). *La Pareja en conflicto Su abordaje Psicoanalítico*. Valencia: Promolibro.

Dattilio, F., & Padesky, C. (1990). *Terapia con parejas*. Bilbao: Desclée De Brouwer.

De Shazer, S. (1991). *Claves para la solución en terapia breve*. Buenos Aires: Paidós.

Díaz- Loving, R., & Sánchez, R. (2002). *Psicología del amor: una visión integral de la relación de pareja*. México: Miguel Ángel Porrúa.

Díaz, J. (2003). *Prevención de los conflictos de pareja*. Bilbao: Desclée De Brouwer.

Eguiluz, L. (2007). *Entendiendo a la Pareja*. México: PAX.

Gilbert, M., Shmukler, D., & tr. Tinajero, F. (1996). *Terapia breve con parejas. Un enfoque integrador*. México: El Manual Moderno.

Jay, H. (2002). *Terapia para resolver problemas- nuevas estrategias para una terapia familiar eficaz*. Buenos Aires: Amorrortu.

Martin, P. (1983). *Manual de terapia en pareja*. Buenos Aires: Amorrortu.

Rage, E. (1996). *La pareja. Elección, problemática y desarrollo*. México: Plaza y Valdés.

Ríos, J. A. (2006). *La pareja: modelos de relación y estilos de terapia- Aproximación sistémica*. Madrid: CCS.

Ritvo, E., & Glick, I. (2003). *Terapia de pareja y familiar*. México: Manual Moderno.

Sager, C. (1980). *Contrato matrimonial y terapia de pareja*. Buenos Aires: Amorrortu.

Slaikeu, C. A. (1996). *Intervención en crisis: manual para práctica e investigación*. México: El Manual Moderno.

Tordjam, G. (1977). *La aventura de vivir en pareja*. Barcelona: Garnica.

Tordjman, G. (1989). *La pareja: realidades, problemas y perspectivas de la vida en común*. México: Grijalbo.

Vargas, J., & Ibáñez, J. (2006). *Solucionando los conflictos de pareja y familia. Fundamentos teóricos y alternativas de solución a los conflictos desde la perspectiva del vínculo*. México: Pax.

Vargas, J., & Ibáñez, J. (2006). *Solucionando los problemas de pareja*. México: Pax.

Velazco, F. (2004). *Parejas en conflicto, conflicto de pareja: manual psicodinámico constructivista para su tratamiento*. México: Editores de Textos Mexicanos.