

# TÉCNICAS DE APOYO PSICOLÓGICO Y SOCIAL EN SITUACIONES DE CRISIS

*Manuel Armayones Ruiz*

*2.<sup>a</sup> edición*

Muestra gratuita

**IDEASPROPIAS**  
*editorial*

---

# IDEASPROPIAS

*editorial*

▶ Compra este libro

▶ Compra el e-book



Muestra gratuita

Técnicas de apoyo psicológico y social en  
situaciones de crisis

---

Muestra Gratuita

Muestra gratuita

Técnicas de apoyo psicológico y social en  
situaciones de crisis

---

Cómo desarrollar las habilidades adecuadas ante  
situaciones de emergencia

Muestra gratuita

## Autor

**Manuel Armayones Ruiz** (Barcelona, 1967) es doctor en Psicología por la Universidad de Barcelona y ha cursado estudios de máster en Drogodependencias y de posgrado en Evaluación e Intervención Psicológica en el Ámbito Hospitalario.

Parte de su carrera profesional la ha desempeñado como psicólogo del Servicio de Psicología del Ministerio de Defensa, labor que ha compaginado con la práctica privada de la psicología clínica. Actualmente, desarrolla su carrera académica e investigadora como profesor de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), donde dirige el máster Psicología, Salud y Calidad de Vida. Uso de las TIC para la Promoción de la Calidad de Vida. Además, forma parte del grupo de investigación PSiNET (Psicología, Salud y Red) en el marco del Internet Interdisciplinary Institute (IN3) de la UOC.

En el mundo editorial ha publicado, junto con la editorial UOC, los manuales *Psicopatología* y *Psicología y salud: una visión integradora de los conflictos psicológicos*. También ha escrito diversos artículos científicos y capítulos de los materiales docentes propios de la UOC.

Ficha de catalogación bibliográfica

**Técnicas de apoyo psicológico y social en situaciones de crisis.**

**Cómo desarrollar las habilidades adecuadas ante situaciones de emergencia**

**2.ª edición**

**Ideaspropias Editorial, Vigo, 2014**

**ISBN: 978-84-9839-407-8**

**Formato: 17 x 24 cm • Páginas: 254**

TÉCNICAS DE APOYO PSICOLÓGICO Y SOCIAL EN SITUACIONES DE CRISIS. CÓMO DESARROLLAR LAS HABILIDADES ADECUADAS ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA.

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del Copyright.

DERECHOS RESERVADOS 2014, respecto a la segunda edición en español, por  
© Ideaspropias Editorial.

ISBN: 978-84-9839-407-8

Depósito legal: VG 205-2014

Autor: Manuel Armayones Ruiz

Impreso en España - Printed in Spain

Ideaspropias Editorial ha incorporado en la elaboración de este material didáctico citas y referencias de obras divulgadas y ha cumplido todos los requisitos establecidos por la Ley de Propiedad Intelectual. Por los posibles errores y omisiones, se excusa previamente y está dispuesta a introducir las correcciones pertinentes en próximas ediciones y reimpressiones.

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	11
1 Principios de la psicología general aplicada a situaciones de emergencias sanitarias .....	13
1.1. Concepto de personalidad .....	14
1.2. Desarrollo de la personalidad. Teorías .....	20
1.2.1. Teorías endógenas .....	20
1.2.2. Teorías exógenas .....	27
1.2.3. Teorías interaccionistas .....	28
1.3. Etapas evolutivas del ser humano.	
Características fundamentales .....	31
1.3.1. La infancia hasta los dos años .....	33
1.3.2. La infancia desde los dos hasta los cuatro años .....	34
1.3.3. La edad del juego .....	36
1.3.4. La etapa escolar .....	37
1.3.5. La adolescencia .....	38
1.3.6. La juventud .....	40
1.3.7. La madurez .....	40
1.3.8. La senectud .....	41
1.3.9. Conclusiones .....	42
1.4. Las necesidades humanas. Mecanismos de defensa de la personalidad .....	42
1.4.1. Las necesidades humanas .....	42
1.4.2. Mecanismos de defensa de la personalidad .....	47
1.5. Experiencias más comunes asociadas al proceso de enfermar (ansiedad, desarraigo, desvalorización, entre otras) .....	51
1.6. Principales mecanismos de adaptación psicológicos ante la vivencia de la enfermedad .....	55
CONCLUSIONES .....	57
AUTOEVALUACIÓN .....	59
SOLUCIONES .....	63
2 Comunicación y habilidades sociales en el ámbito de las emergencias .....	67
2.1. Elementos que intervienen en la comunicación: emisor, receptor y mensaje .....	68
2.1.1. Emisor .....	68

2.1.2. Receptor .....	69
2.1.3. Mensaje .....	69
2.2. Canales comunicativos: auditivo, visual, táctil y olfativo .....	72
2.2.1. Canal auditivo .....	72
2.2.2. Canal visual .....	75
2.2.3. Canal táctil .....	76
2.2.4. Canal olfativo .....	78
2.2.5. Integración de los canales .....	80
2.3. Tipos de comunicación: lenguaje verbal y no verbal .....	81
2.3.1. Lenguaje verbal .....	83
2.3.2. Lenguaje no verbal .....	84
2.4. Dificultades de la comunicación .....	90
2.5. Mensajes que dificultan la comunicación .....	93
2.5.1. Habilidades básicas que mejoran la comunicación interpersonal. El arte de escuchar .....	94
2.5.2. Habilidades sociales .....	99
2.6. Escucha activa .....	100
2.7. Negociación .....	103
2.8. Asertividad. Principales respuestas asertivas .....	106
2.9. Técnicas de comunicación y relación grupal .....	112
2.9.1. Psicología del trabajo en equipo .....	112
2.9.2. Dinámica grupal .....	114
2.9.3. El rol del profesional sanitario .....	115
2.9.4. El rol del paciente .....	117
2.10. Comunicación del profesional sanitario con el paciente .....	119
2.11. La relación de ayuda .....	120
CONCLUSIONES .....	127
AUTOEVALUACIÓN .....	129
SOLUCIONES .....	133
3. Primeros auxilios psicológicos en catástrofes .....	137
3.1. Comportamiento de la población ante una catástrofe .....	138
3.1.1. Reacción conmoción-inhibición-estupor .....	139
3.1.2. Reacción de pánico .....	140
3.1.3. Éxodos .....	141
3.1.4. Reacciones psicopatológicas de los afectados por una catástrofe. Reacción emocional desajustada .....	142
3.2. Reacción neuropatológica duradera .....	145
3.2.1. Reacción psíquica grave .....	146

3.2.2. Reacciones psicológicas y del comportamiento según el periodo de la catástrofe: periodo precrítico, periodo de crisis, periodo de reacción y periodo poscrítico .....	148
3.3. Apoyo psicológico en catástrofes .....	153
3.3.1. Objetivos .....	154
3.3.2. Principios de la atención psicológica .....	155
3.3.3. Factores estresores .....	157
3.3.4. Control de situaciones de crisis. Medidas de contención .....	158
3.3.5. Situaciones de duelo .....	161
3.3.6. Situaciones de tensión .....	166
3.3.7. Situaciones de agresividad .....	172
3.3.8. Situaciones de ansiedad y angustia .....	179
3.3.9. Funciones del equipo psicosocial .....	184
CONCLUSIONES .....	187
AUTOEVALUACIÓN .....	189
SOLUCIONES .....	191
4. Apoyo psicológico a los intervinientes en una situación de catástrofe .....	195
4.1. Reacciones psicológicas de los intervinientes. Apoyo psicológico .....	196
4.2. Objetivos del apoyo psicológico .....	198
4.3. Principales factores estresores .....	203
4.4. Estrés .....	208
4.5. Síndrome del quemado .....	214
4.6. Traumatización vicaria .....	215
4.7. Técnicas de ayuda psicológica para los intervinientes .....	217
4.7.1. Técnica de ayuda mutua (buddy-system) .....	217
4.7.2. Técnicas de ventilación emocional y afrontamiento de situaciones críticas (defusing o debriefing) .....	219
4.7.3. Técnicas de control de estrés .....	222
CONCLUSIONES .....	227
AUTOEVALUACIÓN .....	229
SOLUCIONES .....	233
PREGUNTAS FRECUENTES .....	237
GLOSARIO .....	239
EXAMEN .....	247
BIBLIOGRAFÍA .....	251

---

Muestra gratuita

## INTRODUCCIÓN

Cuidar de las personas que sufren, apoyarlas psicológicamente, atender sus necesidades más básicas y facilitarles cuidados sanitarios son la base de un gran número de profesiones. Por tanto, hay médicos, profesionales de enfermería, auxiliares de clínica, responsables de transporte de heridos y enfermos, celadores, camilleros, etc., que tienen encomendada la atención sanitaria de los ciudadanos.

Cualquiera que haya tenido contacto con el mundo sanitario sabe que es uno de los sectores de actividad en los que las variables emocionales juegan un papel muy importante. Así, pocos profesionales del sector sanitario no se han visto contagiados por la alegría o la tristeza de las personas a las que trasladan o atienden. Pese a ser profesionales expertos, cualquier técnico de ambulancia, auxiliar o enfermero sabe que en ocasiones es difícil controlar las propias emociones ante el sufrimiento de los demás.

No hay profesional del sector sanitario que no pueda explicar vivencias enternecedoras y quizás estremeedoras. Asimismo, no hay profesional que no recuerde anécdotas vividas en situaciones dramáticas, ni que sonría al pensar en la ocurrencia que tuvo aquel niño que atendió tras un accidente o en la cara de agradecimiento de una señora a punto de ser trasladada a un hospital en ambulancia.

El cuidado de enfermos, su manejo y traslado no forman parte de un sector económico, al igual que otros sectores como el industrial o la construcción. La principal diferencia es que se trabaja con personas y muchas veces, con personas que sufren y que ven en el profesional una figura de apoyo, de confianza y de ayuda, en unos momentos en los que pelagra su salud o la de aquellos a los que se quiere.

Muestra gratuita

# Técnicas de apoyo psicológico y social en situaciones de crisis

## 1 Principios de la psicología general aplicada a situaciones de emergencias sanitarias

### Objetivos

- Analizar los principios básicos de la psicología general ante situaciones de emergencias sanitarias.
- Definir el concepto de personalidad y desarrollar las diferentes teorías sobre el desarrollo de la personalidad y sus etapas.
- Explicar los mecanismos de defensa de la personalidad y su aplicación práctica.
- Analizar las experiencias más comunes asociadas al proceso de enfermar.

### Contenidos

- 1.Principios de la psicología general aplicada a situaciones de emergencias sanitarias
  - 1.1. Concepto de personalidad
  - 1.2. Desarrollo de la personalidad. Teorías
    - 1.2.1. Teorías endógenas
    - 1.2.2. Teorías exógenas
    - 1.2.3. Teorías interaccionistas
  - 1.3. Etapas evolutivas del ser humano. Características fundamentales
    - 1.3.1. La infancia hasta los dos años
    - 1.3.2. La infancia desde los dos hasta los cuatro años
    - 1.3.3. La edad del juego
    - 1.3.4. La etapa escolar
    - 1.3.5. La adolescencia
    - 1.3.6. La juventud
    - 1.3.7. La madurez
    - 1.3.8. La senectud
    - 1.3.9. Conclusiones
  - 1.4. Las necesidades humanas. Mecanismos de defensa de la personalidad
    - 1.4.1. Las necesidades humanas
    - 1.4.2. Mecanismos de defensa de la personalidad
  - 1.5. Experiencias más comunes asociadas al proceso de enfermar (ansiedad, desarraigo, desvalorización, entre otras)
  - 1.6. Principales mecanismos de adaptación psicológicos ante la vivencia de la enfermedad

## 1.1. Concepto de personalidad

Las personas hacen referencia, habitualmente, a la personalidad propia o a la de otras personas del entorno por medio de expresiones como: «Tiene una fuerte personalidad», «Es su manera de ser», «¡Vaya carácter!», «Cada uno es como es», «Es muy temperamental», «Tiene una personalidad débil», etc. La manera de ser marca al individuo desde que es consciente de que tiene una manera de ser y lo hace único, distinto a los demás. Quizás el término personalidad es uno de los términos científicos que más se utilizan popularmente.

José Luis Pinillos, uno de los psicólogos más prestigiosos en la historia de la psicología española y poseedor de un Premio Príncipe de Asturias, ha dicho: «Uno de los campos más complejos, por no decir confusos, de la psicología actual es el de la personalidad humana» (Andrés, 2001). A partir de estas palabras es fácil deducir que es un fenómeno complejo y difícil de abordar.

Para Andrés Pueyo (1996) la **personalidad** sería la interacción continua de distintos aspectos, de distintas características de los individuos que incluirían cuatro dimensiones básicas: física, emocional, cognitiva y carácter.

La dimensión física hace referencia a la estructura neurofisiológica del individuo, a su constitución y a sus aspectos corporales.

La dimensión emocional se refiere a la fuerza de las emociones, al temperamento. El temperamento está ligado a variables físicas y constitucionales, es decir, a aspectos que difícilmente se pueden controlar o modificar por tratarse de características del sistema nervioso. Así, por ejemplo, las diferencias entre dos recién nacidos, uno que llora con energía y otro que es más calmado, estarían determinadas por su dimensión emocional más que por otras variables como la educación debido a la edad.

Los factores cognitivos de la personalidad de la dimensión cognitiva se relacionan con la capacidad de manejar y gestionar los recursos mentales propios. En esta dimensión se encuadra la inteligencia.

El carácter está más modulado que el temperamento. Esto quiere decir que se modifica con más facilidad por la inteligencia y las actitudes de cada persona y, sobre todo, por la interacción continua con los demás (socialización, educación, formación, etc.).

Estas cuatro dimensiones son la base para describir a cualquier persona.

### Ejemplo

Se le propone a alguien que piense en sí mismo o en cualquier persona que conozca bien y se le pide que intente encontrar alguna característica, algún elemento que sirva para describirse a sí mismo o a la otra persona.

Se comprobará que le resultará muy difícil encontrar una característica que no está incluida en la dimensión física, emocional, cognitiva o en el carácter.

Todas las personas son distintas en el sentido de que cada una tiene unas características físicas, un nivel de inteligencia y un carácter distinto. La psicología de la personalidad se ocupa de las características de las personas, de su forma de ser, de la manera de entender la vida, de enfrentarse a ella y de enfrentarse a situaciones críticas.

Un objeto de estudio tan amplio como la persona no es fácil de abordar. Clásicamente los expertos en psicología de la personalidad han trabajado en dos dimensiones, la intrapsíquica y las diferencias individuales.

La **psicología de la personalidad** es una subdisciplina de la psicología que se ocupa del estudio científico de la personalidad, tanto desde el punto de vista teórico como desde el aplicado.

La intrapsíquica hace referencia a aquellos aspectos que no se observan con facilidad, a la parte más íntima de cada uno, al «yo», a la conciencia que se tiene de uno mismo.

El estudio de uno mismo no es sencillo porque para estudiarse a uno mismo (para estudiar la propia mente) solo se dispone de la propia mente. No valen las teorías generales aplicables a otros fenómenos, ya que hay que esforzarse en penetrar en la mente y estudiarla en profundidad.

En esta dimensión se encuadra el inconsciente descrito por Freud, que aparece por primera vez en su obra publicada en 1905. Además, se incluye el estudio de

aspectos como las emociones de cada persona, sus actitudes, su motivación y, en definitiva, cualquier proceso de su mente que le sea propio.

No es casual que la frase «Conócete a ti mismo», atribuida por algunos a Sócrates y por otros a Platón, sea aún una asignatura pendiente para la mayoría de las personas. En el hinduismo y budismo se realiza un trabajo intenso de autoconocimiento o, según los psicólogos, introspección para llegar a conocerse y a conocer las capacidades, pero también los puntos débiles de cada uno.

En este sentido, y como recomendación general para quien trabaje en la atención sanitaria o en cualquier profesión que implique un desgaste emocional intenso, se considera que el conocerse a uno mismo es la base principal para mantener una estabilidad emocional y una salud física y mental adecuadas.

La persona que se conoce a sí misma sabe cuándo debe reducir o intensificar el ritmo, cuándo debe pedir ayuda y cuándo está preparado para prestarla. Realizar un trabajo de conocerse a uno mismo es duro, pero necesario para prestar un buen servicio a los demás.

Las diferencias individuales son otro gran foco de interés de los psicólogos que estudian la personalidad. Todas las personas son diferentes y el estudio de estas diferencias es una parte muy importante del estudio de la personalidad. Tanto es así que existe una disciplina denominada psicología de las diferencias individuales. Esta disciplina estudia si realmente las diferencias que se observan entre personas van más allá de lo anecdótico y se pueden analizar científicamente.

El campo de las diferencias individuales es más complicado de lo que parece. El principal problema a la hora de trabajar las diferencias individuales no consiste en establecer si existen o no, sino de saber a qué se deben.

Desde la psicología de las diferencias individuales no se diferencia entre características mejores o peores, sino que se definen las diferencias que existen entre las personas. A lo largo de la historia han existido muchos gobernantes, políticos, clases dirigentes, grupos de presión que sí han intentado establecer qué tipo de característica es mejor o peor y, en ocasiones, han determinado discriminaciones basándose en las diferencias entre las personas (inteligencia, género, edad o cualquier característica que se pueda aislar).

Para evitar el uso abusivo y alejado de lo científico de las diferencias individuales, los casos de discriminación en definitiva, está el ordenamiento jurídico y la acción de los tribunales de justicia.

Del enfoque diferencial de la personalidad, es decir, del análisis de las diferencias entre las personas, se pueden extraer dos conclusiones que pueden ser muy útiles en el trabajo asistencial. La primera es que aunque cada persona sea única, en algo se parece a las demás. Por ejemplo, un determinado paciente puede recordar a otro, puede tener una serie de rasgos similares y posiblemente reaccionará de manera similar a aquel. La segunda conclusión es que la mejor manera de comprender la personalidad de un individuo es comparándola con la de otras personas. A modo de ejemplo se puede citar la pregunta «¿A quién se parece?», que se suele plantear cuando a alguien se le habla de una persona que no conoce. La pregunta suele referirse al físico, pero también puede hacer referencia a cómo es psicológicamente la persona.

Al hablar de psicología de la personalidad, es inevitable que aparezca la palabra rasgo. Este se define como una disposición de conducta que caracteriza la manera de ser de las personas, ya que se mantiene a lo largo del tiempo (estabilidad) y en diferentes situaciones (consistencia).

Hay muchos teóricos de la personalidad que han aislado los rasgos de personalidad con el propósito de predecir cómo actuará una persona ante una situación determinada. Algunos de los principales test de personalidad se basan en la evaluación de determinados rasgos que es importante conocer.

El rasgo estabilidad emocional, como rasgo que es, se mantiene estable en el tiempo (no cambia o lo hace muy poco) y consistente (se mantiene igual en distintas situaciones). Es preciso medir dicho rasgo a la hora de seleccionar el personal que trabaje en situaciones de mucha tensión psicológica.

Para enfrentarse a una situación crítica durante un accidente aparatoso y con muertos, en el traslado de víctimas de una catástrofe o en cualquier otra situación que requiera tener una cierta estabilidad emocional, tener a una persona con una baja puntuación en el rasgo estabilidad emocional no sería adecuado ni para ella ni para las que deba atender.

Para una persona que se dedique a la atención sanitaria o al transporte sanitario, es importante el estudio de algunos de los elementos de la psicología de la personalidad.

En cuanto al estudio intrapsíquico de la personalidad aplicado a uno mismo, es importante realizar el esfuerzo de autoconocimiento. Con respecto a las diferencias individuales, conocerlas o al menos saber que existen de una manera clara es la base para saber que las reacciones que se pueden esperar de cada persona (compañeros, médicos, enfermeras, psicólogos, familiares, pacientes, etc.) estarán muy relacionadas con los distintos aspectos que constituyen su personalidad (con sus aspectos constitucionales, temperamento, aspectos cognitivos o de inteligencia y carácter).

No se puede tratar a dos personas de la misma manera porque no hay dos personas iguales. Esta premisa es la base del uso de los conocimientos sobre personalidad, aunque a veces se olvida en los sistemas de atención sanitaria debido a la presión de trabajo, a la demanda excesiva y a los problemas que suelen darse relacionados con los recursos humanos y técnicos.

Si se parte de la premisa de que no hay dos personas iguales (ni entre los profesionales, ni entre los pacientes, ni entre sus familiares), parece lógico pensar que se ha de dedicar algún espacio de tiempo a analizar las características de las personas con las que se trabaja.

En algunos sectores productivos es comprensible que se tenga que estar muy pendiente de uniformar todo lo posible los procesos de producción para aumentar el beneficio; sin embargo, en el sector sanitario se debe seguir haciendo un esfuerzo para humanizar el trato a las personas.

Hay muchos profesionales que, más allá de la estricta obligación que su trabajo les marca, dedican una parte de su tiempo a estar con la persona a la que están atendiendo, escuchan con atención todas las historias que les explican los pacientes. Además, tienen una palabra simpática para un niño o un anciano que se encuentran asustados o aturridos durante un traslado o le dan la mano a un moribundo o un accidentado inconsciente que no tiene a ningún familiar a su lado. En definitiva, están, entienden y comprenden a personas que pasan por un momento difícil.

Para todo esto es útil saber que las personas no son iguales, que en algunos aspectos se pueden parecer y que si se comparan las diferencias individuales de uno se llega a la conclusión de que cada uno es único. El conjunto de características psicológicas y la personalidad hacen a una persona única e irrepetible y, por tanto, lo lógico sería tener en cuenta esas diferencias para tratar a cada una de la manera más adecuada.

Tanto el enfoque nomotético como el idiográfico son maneras distintas, pero complementarias, de abordar determinados aspectos y características de la personalidad. Aunque a un profesional de la intervención sanitaria este tipo de diferencias teóricas no le aportan demasiado, debe tener en cuenta su existencia y considerar que en el trabajo diario de campo con personas será más adecuado un enfoque idiográfico, es decir, un enfoque más basado en la manifestación de la ansiedad en la persona que no en analizar aspectos más generales del constructo ansiedad.

La segunda cuestión polémica es la que plantea si la personalidad cambia a lo largo del tiempo o se mantiene invariable.

Los expertos que defienden las teorías basadas en la existencia de rasgos entienden que la personalidad se mantiene estable a lo largo del tiempo y que se tiende a actuar de la misma manera (de manera consistente) ante situaciones similares.

Aun así determinadas variables como la inteligencia, edad, creencias, información e interacción mantenida con el exterior, etc., pueden provocar que se actúe de manera distinta a lo largo de los años. En muchas ocasiones lo que se hace es amoldarse a la situación, aunque en la manera íntima de ser y pensar se actuaría de otro modo.

Como ejemplo, se puede decir que con veinte años y ante una llamada de atención de un superior una persona puede actuar encarándose, enfrentándose, pidiendo la liquidación y cambiando de empresa para no tener que seguir aguantando a alguien que, desde su punto de vista, le ha reñido gratuitamente.

Esa misma persona a los cuarenta, con tres hijos y una hipoteca y sobre todo con más experiencia, es posible que encaje la llamada de atención de otra manera mucho más constructiva o, incluso con más sentido del humor, y quizá el propio jefe acabe dándose cuenta de que ni él es tan bueno ni el que recibe la llamada de atención es tan malo, y viceversa. Ante una misma situación quizás a los cuarenta también se encararía, pero el sentido práctico y la experiencia le hacen actuar de otra manera aun siendo la misma persona.

La tercera cuestión se refiere a si la personalidad tiene un origen biológico ambiental o está determinada por la cultura.

Para algunos expertos en psicología de la personalidad existen dos posiciones contrarias. Para unos la personalidad viene determinada por la biología de cada persona, sus bases genéticas, las características de su sistema nervioso y, en definitiva, por variables físicas. En cambio, para otros los aspectos biológicos son poco menos que anecdóticos, ya que la personalidad vendría determinada por las características del medio, la relación con los demás, la sociedad y la cultura.

Estas polémicas son las que han determinado a lo largo de la historia de la psicología la aparición de distintas teorías de la personalidad.

## 1.2. Desarrollo de la personalidad. Teorías

Una clasificación de las teorías de la personalidad sería la que las divide en **endógenas**, **exógenas** e **interaccionistas**.

Para las teorías endógenas, la personalidad está determinada por características internas de la persona; en cambio, para las exógenas, está determinada por características más propias del ambiente, es decir, se basan en que la personalidad viene determinada por los aspectos sociales y culturales externos a la persona. Las teorías interaccionistas consideran que el ambiente determina la manera de comportarse, la personalidad y, a la vez, la personalidad influye sobre el ambiente.

### 1.2.1. Teorías endógenas

Entre los principales autores que siguen esta línea de trabajo se puede citar a H. Eysenck y R. Cattell, que basaron su trabajo en los modelos de rasgos, aunque también hay que tener en cuenta la teoría de los cinco grandes y las aportaciones de S. Freud, que realizó profundos estudios sobre la naturaleza y la psicología humanas.

El modelo de personalidad de Eysenck se conoce como **modelo PEN** y hace referencia a las iniciales de los tres rasgos o dimensiones que propone: Psicoticismo, Extraversión y Neuroticismo. Eysenck estableció inicialmente las dimensiones extraversión y neuroticismo, y posteriormente completó el modelo incluyendo la dimensión psicoticismo.

La **extraversión** es la tendencia de una persona a ser abierta, bulliciosa, sociable, con necesidad de establecer relaciones. En el polo opuesto a la extraversión está la **introversión**. La **introversión** se caracteriza por la tendencia a inhibirse, la timidez y la evitación de las situaciones que impliquen interacción social y cualquier conducta que tenga como factor común el aislamiento.

Al hablar de la dimensión extraversión se está haciendo referencia al continuo extraversión-introversión, en el que suponiendo una recta que uniese ambos polos se tendría a personas absolutamente extravertidas en un polo, frente a personas absolutamente introvertidas en el otro. La mayoría de personas se sitúan en un punto intermedio del continuo, aunque es cierto que hay quien tiende abiertamente hacia el polo de la extraversión en tanto que otros tienden hacia el de la introversión.

Con el **neuroticismo** pasa exactamente lo mismo que con la dimensión anterior, puesto que existe un continuo entre neuroticismo y control, de tal manera que una persona se sitúa en un punto de esa línea imaginaria que separaría los dos polos.

Una persona con una alta puntuación en **neuroticismo**, es decir, con una alta tendencia al neuroticismo, sería una persona extremadamente nerviosa con tendencia a reaccionar de manera desproporcionada a los requerimientos de la situación, con una gran reacción de su sistema nervioso ante situaciones de tensión y crisis.

Por el contrario, una persona con control tiende a reaccionar de manera menos dramática a las situaciones de tensión, mantiene la calma e incluso a nivel físico no estará tan activada como lo estará una persona con un mayor nivel de neuroticismo (por ejemplo, no se le dilatarán tanto las pupilas, no se le erizará el vello, no tendrá descargas de adrenalina tan acentuadas, etc.).

La dimensión **psicoticismo** fue establecida por Eysenck al darse cuenta de que con las dos dimensiones anteriores no conseguía clasificar a muchas de las personas que participaban en sus trabajos.

El psicoticismo hace referencia a una expresión extraña de las emociones y de las conductas. No se sigue la lógica habitual, no se tienen en cuenta las normas sociales ni el sentido común que indica cómo comportarse en distintos tipos de escenarios de la vida; en definitiva, una tendencia a salirse de la norma.

Tener una elevada puntuación en psicoticismo no indica, necesariamente, padecer algún tipo de trastorno psicopatológico, pero sí una mayor propensión que si la puntuación es media o baja.

El modelo PEN de Eysenck es un modelo de rasgos, es decir, tanto el psicoticismo como la extraversión y el neuroticismo tienen un carácter estable y permanente. En mayor o menor medida, todo el mundo podría ser definido a través de sus rasgos, puesto que todas las personas se sitúan en un punto del continuo extraversión-introversión o neuroticismo-control, ya que dichos rasgos, junto al de psicoticismo, determinan para Eysenck la personalidad (la forma de ser). Para Eysenck:

«La personalidad puede entenderse como una organización más o menos estable y duradera del carácter, el temperamento, el intelecto y el físico de una persona, que determina su adaptación única al medio. El carácter denota el sistema del comportamiento conativo (voluntad) de una persona; el temperamento, el sistema del comportamiento afectivo (emociones); el intelecto, el sistema del comportamiento cognitivo (inteligencia) y el físico, el sistema de la configuración corporal y de la dotación neuroendocrina» (Andrés, 2001).

El **modelo de 16 factores de Cattell** fue desarrollado por uno de los psicólogos más influyentes dentro de la psicología y en particular en el ámbito de la psicología de la personalidad. Las pruebas de personalidad, que desarrolló basándose en su teoría de los 16 factores primarios de la personalidad, se utilizan habitualmente en cualquier proceso de evaluación psicológica.

Cattell realizó un trabajo exhaustivo muy curioso, cuya finalidad era obtener 16 factores de la personalidad (que de hecho son rasgos). Buscó entre diccionarios, entrevistas y otras teorías de la personalidad adjetivos que se utilizasen en inglés para describir alguna característica de una persona, y aisló dieciocho mil adjetivos.

A través de una técnica estadística denominada análisis factorial fue eliminando adjetivos sinónimos, eliminando los que se usaban poco y, en definitiva, puliendo su lista inicial hasta lograr condensar en 16 factores todos los adjetivos iniciales.

Los 16 factores de personalidad que aisló son la base de una de sus pruebas de evaluación de la personalidad normal más conocida, que es el 16PF.

Cada factor está compuesto por sus dos extremos (reservado-abierto, duro-sensible, pensamiento concreto-abstracto, etc.) y cada persona estará más cerca de un extremo o de otro en cada uno de los factores.

Tras desarrollar su teoría de los 16 factores, Cattell se dio cuenta de que con el análisis factorial aún podía reducir el número de factores a cuatro. Es decir, algunos de los factores anteriores se podían agrupar y finalmente estableció cuatro denominados factores de segundo orden.

Denominación	Factor
QI	Ajuste personal-ansiedad
QII	Introversión-extraversión
QIII	Poca-mucha socialización
QIV	Dependencia-independencia

Existen versiones actualizadas y mejoradas de las pruebas que Cattell desarrolló, pues es muy significativa la influencia de este autor en muchos de los psicólogos actuales.

Otra teoría que en estos últimos años parece consolidarse en el ámbito del estudio de la personalidad es el **modelo de los 5 grandes**. Este establece que la personalidad está compuesta por cinco grandes factores cuyo origen es el análisis de cómo unas personas se describieron a otras en un experimento desarrollado por Goldberg en 1993. Los cinco factores de la personalidad son:

- **Factor O (*openness* o apertura a nuevas experiencias):** hace referencia a aspectos como la sensibilidad estética de la persona, la atención a sus vivencias internas y a la curiosidad intelectual.

Una persona con una puntuación alta en esta dimensión tendería a ser original, imaginativa, interesada en ideas nuevas y valores no convencionales. Por el contrario, una persona con una puntuación baja se correspondería con una persona con ideas convencionales, con poca disposición a probar cosas nuevas y, probablemente, con ideas políticas conservadoras. En el lenguaje coloquial se hace referencia a este rasgo, sin necesariamente saber que forma parte de una teoría de la personalidad, cuando se habla de personas abiertas a nuevas experiencias o a las que les gusta probar cosas nuevas.

- **Factor C (*conscientiousness* o responsabilidad):** hace referencia al autocontrol, a la responsabilidad de la persona, la cual tenderá a ser planificadora, organizada, cuidadosa con los detalles y con tendencia a persistir en el

esfuerzo. Sería una persona concienzuda, que trabaja siempre intentando tener todas las posibilidades y variables bajo control.

Este tipo de individuo sería aquel que sufre ante la posibilidad de no tener todo bajo control. Personas con una alta puntuación en este factor son las típicas a las que se les encargan las tareas de organización, gestión y orden porque por su forma de ser «cuidarán hasta el último detalle» o «lo harán a conciencia».

- **Factor E (*extraversion* o *extroversión*):** este factor es prácticamente el mismo al estudiado en el modelo PEN. Una persona extravertida tiende a ser sociable, buscar la compañía de otros, ser atrevida en situaciones sociales, etc. Tiende, a nivel de vivencia interna, a experimentar emociones positivas como satisfacción, alta motivación, excitación, etc. Es una persona locuaz, que establece relaciones sociales en cualquier situación, que no tiene dificultades en tomar el control rápidamente de las situaciones que implican interacción social.

El polo opuesto sería la introversión, una persona que prefiere moverse con personas y en entornos conocidos, que huye de situaciones sociales o que no se siente confortable en ellas. Es posible que cuando una persona introvertida cuando se sienta segura, a gusto, sea tan locuaz como una extrovertida.

- **Factor A (*agreeableness* o *amabilidad*):** este factor hace referencia, en su puntuación alta, a una persona considerada con los demás, solidaria y preocupada por el bienestar de otros, altruista. Por el contrario, una persona con una puntuación baja tendería a ser escéptica ante casi todo, egocéntrica y opositora, con una gran tendencia a un individualismo que le impele a anteponer sus necesidades a la de los demás. Su polo positivo refiere a la docilidad y a la capacidad de establecer relaciones interpersonales amistosas; su polo negativo, a establecer relaciones hostiles. Pese a que social y psicológicamente se ve más saludable el polo positivo, esto no es necesariamente así porque la no agradabilidad, en sus componentes de escepticismo y pensamiento crítico, es precisa para el desarrollo de muchos ámbitos del quehacer humano como, por ejemplo, en la ciencia.
- **Factor N (*neuroticism* o *inestabilidad emocional*):** este factor es muy parecido al propuesto por Eysenck en su teoría PEM. Una persona con una puntuación alta tendería a ser inestable emocionalmente, a estar constantemente preocupada por todos y de todos, lo que le supondría un elevado

nivel de ansiedad, que en un bucle de retroalimentación continua le ocasiona sufrimiento. Tendería a ser poco sociable, tener una visión negativa de las situaciones, anticipando amenazas y peligros que en muchos casos solo existen en su imaginación.

Hay que tener en cuenta lo inadecuado que puede llegar a ser concluir que una persona padece algún tipo de psicopatología, o simplemente que tiene un problema psicológico por una puntuación alta en cualquier test, incluyendo pruebas específicas de psicopatología. La mente humana, el sufrimiento, el padecimiento psíquico, la psicopatología son demasiado complejos para que la simple respuesta a un conjunto de ítems permita extraer conclusiones precipitadas que, en ocasiones, pueden causar aún más sufrimiento a una persona. El psicólogo, trabajando coordinadamente con otros profesionales sanitarios, tendrá en las pruebas psicológicas una pista más, un elemento más para continuar el proceso de evaluación psicológica en el que, además de los resultados de los test, deberá tener en cuenta otros muchos aspectos (biomédicos, sociales, culturales, etc.)

Una buena regla nemotécnica es la sigla OCEAN, que permite recordar los cinco factores que ha sido utilizado en la confección de pruebas con las que los psicólogos evalúan la personalidad.

Otra teoría endógena importante es la **teoría psicodinámica de Freud**, padre del psicoanálisis. Sus teorías y postulados se mantienen vivos hoy en día, aunque revisados y actualizados por sus discípulos y seguidores.

Freud es quizás una de las personas más influyentes del siglo XX, aunque parte de su trabajo se desarrolló durante el siglo XIX. Las personas pueden estar de acuerdo o no con sus propuestas teóricas sobre el funcionamiento de la mente humana y su opinión acerca de la personalidad, pero aún hoy en día sus ideas no dejan indiferente a nadie.

Para Freud, el concepto de personalidad estaba estrechamente relacionado con el propio funcionamiento de la mente. Existía una serie de procesos inconscientes en cada persona, una serie de instintos agresivos y sexuales, una historia infantil plagada de retos, unos mecanismos de defensa para evitar el dolor y controlar la ansiedad y, en definitiva, un equilibrio continuo entre el «yo», el «ello» y el «superyó».

Para Freud, el «yo», el «ello» y el «superyó» son las estructuras que constituyen la personalidad:

<b>El «ello»</b>	Representa la fuente de toda la energía. Está constituido por los deseos más primarios, que se basan en el principio del placer.
<b>El «superyó»</b>	Representa la moral y las normas aceptadas cultural o socialmente, es decir, lo que está bien y lo que está mal.
<b>El «yo»</b>	Representa la realidad.

Las dificultades aparecen para el «yo» en el momento en el que intenta mediar entre la satisfacción de las necesidades primarias (el principio del placer) y las normas éticas y la culpabilidad que le marca el «superyó». Del éxito de esta mediación, de este equilibrio entre el «ello» y el «superyó» depende que la persona actúe de una manera u otra, de que su conducta sea normal o anormal.

El conflicto entre el «ello» y el «superyó» no siempre es a nivel consciente, ya que quizás entonces no habría tal conflicto. Aquí aparecen otros de los conceptos claves en la teoría de personalidad de Freud, que son el consciente y el inconsciente.

El consciente hace referencia a los fenómenos mentales de los cuales la persona se da cuenta en cualquier momento. El inconsciente se refiere a los fenómenos mentales de los que la persona no se percata y, por tanto, no es consciente a pesar de intentarlo.

Entre el consciente y el inconsciente existe el preconscious. Este hace referencia a los fenómenos de los cuales la persona no se da cuenta, pero de los que puede ser consciente si presta atención. Por ejemplo, uno se puede percatar de que ahora mismo está trabajando este material, pero posiblemente no se acuerde de lo que llevaba puesto hace tres días. Solo hay que dirigir la atención hasta ese momento, hace tres días, y probablemente sea consciente de lo que llevaba puesto.

Para Freud, la actividad inconsciente de la mente tiene una gran importancia. Si se hiciese un símil con un iceberg, la parte que queda fuera del agua sería el consciente y la parte sumergida (la mayor) sería el preconscious y el inconsciente.

### 1.2.2. Teorías exógenas

B. Skinner fue uno de los autores que con mayor ímpetu defendió que el comportamiento de las personas, es decir, su personalidad viene determinada por las respuestas obtenidas de sus acciones.

Por ejemplo, si un niño es castigado cada vez que rompe una ventana, ese niño tenderá a no romper ventanas. Si un adulto es recompensado cada vez que realiza su trabajo adecuadamente, seguirá haciéndolo así, puesto que asociaría realizar una acción determinada (hacer bien un trabajo en este ejemplo) a una recompensa.

Para Skinner, la **personalidad** es un grupo de comportamientos que se efectúan según se obtengan refuerzos positivos o no.

Un **refuerzo positivo** sería que tras un buen trabajo se obtuviera una recompensa (económica o no). Por lo tanto, más que personalidad lo que existe es una tendencia a repetir aquellas conductas que han resultado útiles en otras circunstancias.

Skinner basó su teoría en el uso del denominado condicionamiento operante, que es un tipo de aprendizaje que implica que la persona recibe un refuerzo positivo tras realizar alguna acción previamente pactada.

Si se lleva este condicionamiento operante al extremo, se podría diseñar una sociedad ideal, dando o no los refuerzos positivos adecuados o incluso castigando cuando la respuesta no sea adecuada. Skinner plasmó esta posibilidad en una novela titulada *Walden 2* (1948).

Ejemplos de asignar una recompensa o un castigo a algún tipo de acción con la idea de que las personas tenderán a realizar las acciones premiadas y a evitar las castigadas se pueden encontrar en la legislación. El carné por puntos es un sistema en el que se refuerza el conducir bien para evitar la pérdida de puntos o incluso del carné de conducir.

No se debe simplificar, pero aún hoy en día tanto en la educación como en la propia vida laboral se funciona con el uso de reforzadores que hasta cierto punto determinan el comportamiento; se puede considerar esa manera de comportarse la que define en parte la personalidad.

### 1.2.3. Teorías interaccionistas

Las teorías interaccionistas consideran que la personalidad está determinada por la interacción entre los aspectos internos (endógenos) y los externos (exógenos). Para este tipo de teorías existe una interacción continua entre el interior, la mente (lo endógeno) y lo social y cultural (aspectos más exógenos).

La **teoría de la personalidad de C. Rogers** es un ejemplo de teoría interaccionista.

Rogers (1902-1987) fue uno de los principales teóricos de la denominada psicología humanista y desde esta orientación de la psicología desarrolló una visión propia de la personalidad.

Para Rogers, lo que realmente es importante considerar sobre la personalidad es que esta depende en gran medida del punto de vista propio de cada persona, que interactúa continuamente con su medio modificando sus puntos de vista y adaptándose a los requerimientos, a las demandas de las distintas situaciones.

Lo verdaderamente importante para analizar la **personalidad** de cada persona es saber entender cómo se ve cada uno a sí mismo y cómo ve el mundo que lo rodea, ya que cada persona contempla el mundo de una forma única y particular. Esta percepción constituiría su mundo privado.

Es precisamente el mundo privado de cada persona lo que constituye, según la teoría de Rogers, su «yo», también denominado «*self*». El mundo privado, esa manera de ver las cosas, depende de las primeras relaciones que se hayan tenido con padres, familiares, amigos y con la sociedad en general. Si un niño ha sido maltratado, desarrollará una visión particular del mundo muy distinta a la que tendrá uno que no ha sufrido malos tratos.

Las experiencias y percepciones que acaban desarrollando el «yo» pueden ser tanto conscientes como inconscientes. La teoría de Rogers también utiliza el concepto de inconsciente tal y como se emplea en la teoría de Freud. En este sentido, se da una interacción entre lo externo (la relación con padres y familiares) y lo más interno (la existencia de un inconsciente).

A efectos prácticos y pensando en una persona que realice un traslado de un niño que haya sufrido malos tratos, habría que tener en cuenta que el niño

puede haber desarrollado un miedo, casi instintivo, ante los varones (si los malos tratos provienen del padre). Quizás lo más prudente es que sea una profesional la que se relacione más directamente con el niño para así hacerle sentir más seguro.

La personalidad para este tipo de teorías interaccionistas, y más concretamente para la de Rogers, es un fenómeno complejo y dinámico. La persona va construyendo su mundo, su punto de vista particular, a través de experiencias que se van acumulando una sobre otra y esto da pie a que se pueda producir una evaluación a lo largo de la vida en función del tipo de experiencias que se experimentan.

Por ejemplo, si el niño maltratado del ejemplo anterior empieza a desarrollar relaciones positivas con otros hombres, que lejos de maltratarlo le cuiden y lo apoyen en su desarrollo, es posible que su percepción de los hombres vaya siendo cada vez más adecuada, puesto que se dará cuenta de que dentro de la categoría hombres los hay buenos (los que le apoyan) y malos (los que maltratan niños).

El concepto «yo ideal» es muy importante en la teoría de la personalidad de Rogers. Como su propio nombre indica, el «yo ideal» es aquel que uno desea alcanzar, para lo cual hay que imaginar cómo a uno le gustaría ser, por ejemplo, más simpático o asertivo, más guapo o atlético, más inteligente o simplemente ser rico.

Según Rogers, lo que se hace es realizar comparaciones entre el «yo real» y el «yo ideal». Cuantas más diferencias se encuentren entre ambos más probable es que aparezcan sentimientos de ansiedad, desánimo y tristeza por no poder sentir ni ser como realmente se desea.

La publicidad intenta acercar a una imagen a un «yo ideal» que se puede conseguir si se adquiere el coche de moda, la casa en la urbanización de moda o si se realiza un viaje idílico. En realidad, lo que se intenta vender no es un producto, sino una manera de ser un «yo ideal». El «yo ideal» que venden las grandes compañías está cada vez más alejado de las posibilidades reales que tienen los ciudadanos de llegar a él, con lo que tanto a nivel individual como social se vive en una continua sensación de insatisfacción vital que puede ser un elemento favorecedor, que no la causa única, de trastornos y problemas psicológicos como depresión, trastornos de ansiedad, adicciones conductuales al trabajo, las compras, el juego, etc.

Lo que suele ocurrir es que tras adquirir un determinado producto se sigue siendo el mismo, es decir, se continúa con el «yo real» y la solución aparente puede ser seguir comprando.

Se puede citar como ejemplo de las relaciones que se dan entre el «yo real» y el «yo ideal», la multitud de clínicas de estética, centros de deportes, tiendas de ropa, etc., que parecen tener como meta acercarse al «yo ideal» a través de operaciones de cirugía estética, sofisticados tratamientos o de cualquier otra acción. Lo importante es que se llegue a ser esa persona ideal deseada, que suele coincidir con los estándares estéticos de cada época.

Según Rogers, las personas realizan constantemente comparaciones entre el «yo real» y el «yo ideal», y del resultado de estas depende en gran medida la satisfacción y la percepción de felicidad.

Es importante destacar la cantidad de libros de autoayuda que proliferan, en los que se vende la idea de que hay que quererse tal y como uno es; es decir, que hay que apreciar tal y como es al «yo real» y no entrar en la carrera, normalmente consumista, de intentar alcanzar el «yo ideal».

La solución es realizar un trabajo personal, en ocasiones solos y en otras acompañados de un profesional, que nos permita acortar la distancia, o incluso eliminarla, entre el «yo real» y el «yo ideal», valorando más lo que tenemos (yo real) y siendo capaces de relativizar, e incluso ridiculizar, las propuestas del «yo ideal» que nos llegan a través de las campañas de *marketing*.

