

*María L. Alonso-Quecuty\** y  
*Laura Campos\*\**

\* Universidad de La Laguna

\*\* Universidad de Granada

## Psicología del testimonio y memoria de conversaciones: recordando palabras que matan

### Palabras clave

Afecto  
Cognición  
Memoria de testigos  
Reconocimiento

### Resumen

La relación entre afecto y cognición es antigua en el ámbito de la Psicología. Ha llevado a muchos investigadores a verificar la existencia de dicha relación en el campo aplicado. En el presente trabajo se aborda la relación entre emociones y memoria. El ámbito del acoso moral, la psicología del testimonio, y ámbitos relacionados, enfatizan la idea de esa conexión entre procesos afectivos y procesos cognitivos. Uno de los ámbitos en los que se está estudiando esta relación es el del acoso moral, concretamente en el ámbito profesional. En el caso concreto, la memoria de testigos es un factor esencial, pudiendo apreciar la influencia de las emociones en el material almacenado en la memoria, ocurriendo una serie de distorsiones en el individuo a la hora de recordar acontecimientos vividos. Por eso, la estrategia más apropiada en las situaciones de testimonio es la de tareas de reconocimiento, en vez de las actividades de recuerdo libre.

El papel que las emociones juegan en nuestra memoria ha sido objeto de interés de figuras tan importantes del pensamiento como Aristóteles, San Agustín o Santo Tomás de Aquino (ver Alonso, 1998). Su importancia para la comprensión del recuerdo y también del olvido, de acontecimientos traumáticos la mantiene hoy de máxima actualidad.

El recuerdo de acontecimientos traumáticos tiene dos vertientes de elevado interés aplicado para la psicología básica. La primera se relaciona con la memoria autobiográfica y la segunda con la psicología del testimonio y la memoria de los testigos.

La comprensión del importante papel jugado por la emoción en la memoria autobiográfica, abarca un amplio espectro de temas que van desde los más básicos, como el papel jugado por los estados de ánimo en la perspectiva desde la que se recuerda un episodio (Alonso-Quecuty, 1990), hasta cuestiones tan aplicadas como las nuevas perspectivas en el diagnóstico de trastornos psicológicos como la depresión (Beato, 2001). La investigación de la interacción existente entre emoción y memoria, dentro de la Psicología del Testimonio, nos lleva aún más lejos. Así, nos permite tanto descartar algunas de las falsas creencias existentes sobre la memoria de los testigos, como la exactitud y fiabilidad de sus recuerdos (Alonso-Quecuty, 1998; Alonso-Quecuty, 2001), como descubrir los errores de diagnóstico -el caso de los falsos recuerdos

recobrados es un buen ejemplo (Diges, 1997)- o considerar la efectividad de algunas técnicas de interrogatorio -como la entrevista cognitiva- en el recuerdo de emociones (Engelberg y Christianson, 2000). En este trabajo se aborda un tema que no ha sido tratado hasta ahora, pese a su enorme importancia y relevancia social: la exactitud de la memoria de testigos y víctimas de un tipo muy concreto de información traumática, la contenida en conversaciones de contenido delictivo.

Las ocasiones en que nos podemos ver implicados en conversaciones que contienen elementos constitutivos de delito son escasas. En realidad, la mayor parte de nuestro conocimiento sobre la existencia de estas conversaciones lo obtenemos de los medios de comunicación. Así, es frecuente que sepamos de la existencia de querrelas por delitos contra el honor, como las injurias y las calumnias en el contexto político, relacionadas con la prensa del corazón y con triste frecuencia, en relación con las actuaciones de la banda terrorista ETA.

Recordemos, por ejemplo, la conversación mantenida por el condenado ex “número uno” de ETA Francisco Múgica Garmendia -alias Pakito- durante la celebración del juicio por la inducción al asesinato de la fiscal de la Audiencia Nacional Carmen Tagle (atentado terrorista cometido el 12 de septiembre de 1989), con los magistrados de la Sección Segunda de la Sala de lo Penal de la

Audiencia Nacional el 19 de octubre de 2000. En dicha conversación, de la que son testigos numerosos periodistas, Pakito amenaza a los magistrados con la frase: "Para nosotros, todos sois Carmen Tagle", aludiendo a la fiscal asesinada por ETA en su día (Europa Press, La Gaceta de Canarias, octubre 2000, p.68).

Otra conversación con contenido delictivo, ampliamente difundida por los medios de comunicación, tenía lugar el 31 de octubre de 2000 en el despacho del juez de la Audiencia Nacional Guillermo Ruiz Polanco. En el despacho del juez estaban presentes el fiscal Jesús Alonso, la secretaria judicial María Mariscal de Gante, un funcionario y Arantza Zulueta, abogada del presunto etarra, miembro del "comando Andalucía", Harriet Iragi. Cuando éste último salía del despacho afirma, dirigiéndose al juez Ruiz Polanco, que los jueces de la Audiencia tienen gran responsabilidad en lo que está ocurriendo en Euskadi, que son objetivo de ETA y, además, le espeta: "Cuando esta tarde asista al funeral (el del magistrado José Francisco Querol, recién asesinado por la banda terrorista) dígales a sus compañeros que usted va a ser el próximo". Estas palabras son escuchadas por la secretaria judicial, quien insiste en incluirlas en el acta. Entonces, el juez y el fiscal, queriendo saber si, efectivamente, Iragi había amenazado de muerte al primero, le llaman de nuevo para una "diligencia de constancia". Iragi, tras advertir que no tiene miedo a repetir lo dicho, especifica que se trataba de una amenaza de muerte y pide que así conste en acta. El juez Ruiz Polanco le pregunta entonces si habla en nombre propio o en el de ETA. Iragi recuerda entonces al magistrado los asesinatos del fiscal Luis Portero y del magistrado José Francisco Querol y repite que Ruiz Polanco será el siguiente (Yoldi, El País, noviembre 2000, p. 26).

No nos cabe ninguna duda de que estos magistrados amenazados por Pakito o Iragi serán capaces de recordar perfectamente estas amenazas, no importa el tiempo transcurrido desde que las escucharon, pero no siempre resulta tan evidente la capacidad de una víctima para recordar frases concretas tras un largo periodo de tiempo, esto es lo que viene sucediendo con las víctimas del acoso sexual y moral. Un ejemplo claro lo tenemos en el controvertido caso de Nevenka Fernández, la concejala del Partido Popular que acusó de acoso al alcalde de Ponferrada, Ismael Alvarez. Durante el juicio, el fiscal García Ancos mostraba su asombro ante la memoria de la concejala:

Jamás me he encontrado con una testigo con esa soltura, con esa memoria, incluso de hechos

acaecidos hace dos o tres años. Le felicito de todo corazón

Cabe preguntarse por qué si no hemos tenido nunca la menor duda del recuerdo de las frases de amenaza que tuvieron que escuchar nuestros magistrados, se cuestiona hasta ese punto el recuerdo de una víctima de este otro tipo de delito no tan lejano como pudiera parecer a primera vista.

## Acoso moral y psicología del testimonio

La disponibilidad de conversaciones grabadas, como las citadas amenazas de la ETA, en las que existen frases constitutivas de delito, no siempre es posible. En la mayoría de las ocasiones, los jueces tan sólo disponen del testimonio de las personas que, bien han participado o bien han sido testigos de dichas conversaciones, esto es lo que sucede en los casos de maltrato psicológico, lo que en los últimos años hemos visto denunciarse en el contexto laboral como mobbing. En estos casos, una dificultad añadida reside en que, con excesiva frecuencia, muchos de esos testigos ni siquiera han sido conscientes de serlo ya que han identificado el acoso con un mero conflicto entre acosador y víctima, pero ¿qué es el acoso moral?

Marie France Hirigoyen, comienza su libro: El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana (Hirigoyen, 1998), con esta cita de Pierre Desproges:

Una palabra a tiempo puede matar o humillar sin que uno se manche las manos. Una de las grandes alegrías de la vida es humillar a nuestros semejantes.

Leymann (1996a) define el mobbing como la ocurrencia en un breve periodo de tiempo de una serie importante de acciones hostiles (o intentos de acciones hostiles) que se llevan a cabo, de forma encadenada, contra una persona aislada por otra u otras. Sorprende encontrar que de las 45 actividades recogidas por Leymann como estrategias de acoso, el 65% son de carácter verbal (ataques verbales, críticas a su vida privada., se hace mofa de la víctima, se la ridiculiza) o paraverbal (se evita el contacto visual con la víctima, gestos de desdén, no se habla con ella) (Leymann, 1996a)

Así, el acoso moral supone un reto para la investigación de la Psicología del Testimonio, ya que el material que se recuerda es, en su mayor parte, verbal: meras conversaciones cuyo origen (p.e.: la víctima supone una amenaza para el éxito del acosador) sólo el acosador y su víctima conocen.

La segunda razón que hace del acoso moral un reto para nosotras, tiene que ver precisamente con esa interacción que comentábamos entre la memoria y la emoción. En palabras de Leymann, “el acoso moral es un estresor social extremo que produce reacciones de estrés que a su vez pueden resultar estresores sociales para otros” (Leymann, 1996b). En el caso de la víctima, ese estrés refleja la enorme carga emocional que algunos de estos episodios poseen para ella, de ahí los efectos negativos sobre su salud; de ellos nos gustaría destacar los denominados efectos cognitivos entre los que se encuentran los problemas de olvido y pérdidas de memoria y las dificultades para concentrarse (ver Piñuel, 2001 para una revisión en castellano). Más allá de la simpatía que podamos sentir por quienes son víctimas de este tipo de situación, no hay que olvidar que, precisamente por serlo, la evaluación de sus recuerdos debe realizarse con especial cuidado.

En el acoso moral, sobre todo en los casos de acoso en el contexto laboral, el agresor actúa como un mafioso en el sentido más clásico del término. Así, se rodea de un pequeño grupo de personas a las que vende protección/poder a cambio de su colaboración en la destrucción de la víctima elegida. Estos seguidores lo son por dos razones: (a) porque comporten la necesidad patológica de poder que posee el agresor, o (b) porque su miedo a ser víctima de sus ataques les hace aceptar cobardemente sus indicaciones. La existencia de este pequeño grupo de secuaces (el número no suele ser superior a cuatro) es una razón más para interesarnos por el acoso moral. Ellos hacen que a diferencia de otros delitos en los que sólo se cuenta con las versiones contrapuestas de agresor y víctima, en el acoso podemos evaluar la memoria de un amplio espectro de actores, entre los que –además de la víctima y el agresor– contaríamos con dos categorías muy diferentes de testigos: los compañeros de trabajo ajenos a la situación de acoso, auténticos testigos ingenuos de los episodios, y el grupo de colaboradores que rodea al agresor y contribuye al acoso (activa o pasivamente), bien para obtener privilegios o simplemente por cobardía. A diferencia de los testigos ingenuos, éstos sí saben que se trata de una situación de acoso. Las diferencias entre estos cuatro tipos de sujetos: víctima, agresor, testigos ingenuos y colaboradores hace predecible la obtención de cuatro tipos de relatos de memoria en los que el impacto emocional se sitúa en un gradiente que va desde un mínimo impacto para los testigos ingenuos, hasta el máximo sufrimiento para la víctima.

El estudio del papel de las emociones en la memoria que los diferentes actores poseen de estas conversaciones, hace imprescindible conocer primero como es nuestra memoria de conversaciones. ¿Somos capaces de recordar conversaciones? ¿Podemos reconocer frases concretas?

## Psicología del testimonio y memoria de conversaciones

El estudio pionero de la memoria de conversaciones en el contexto legal es el realizado por Neisser (1981) sobre el testimonio de John Dean, consejero de Richard Nixon, en el caso Watergate.

El 17 de junio de 1972 cinco hombres equipados con material electrónico son descubiertos y arrestados en las oficinas nacionales del Partido Demócrata situadas en Washington (EEUU), en el complejo de oficinas y apartamentos del hotel “Watergate”. Más tarde, estos hombres son acusados de espionaje y sabotaje a favor de la reelección de Richard Nixon. En el escándalo estaban comprometidos numerosas personas de la Casa Blanca y la Administración Nixon, incluido el propio Presidente.

Cuando el comité designado por el Senado (el Comité Watergate) realiza la investigación política del caso, se tropieza con la negativa de Nixon de entregar las cintas en las que se recogían conversaciones mantenidas por él, en su despacho de la Casa Blanca, con miembros de su Administración. En ese contexto, surge la figura del ex consejero presidencial John W. Dean. Éste declara sobre docenas de esas conversaciones. En sus declaraciones acusa a algunas personas de la Administración de Nixon de participar en el escándalo, así como a algunos de sus superiores en la Casa Blanca de ser los principales conspiradores. Además, es el primer testigo en acusar directamente a Nixon de estar implicado en el asunto. Más tarde, el Presidente aceptaría entregar las cintas en cuestión proporcionándonos así una oportunidad única para estudiar la memoria de conversaciones en ambientes reales (Neisser, 1981).

Neisser compara el relato de memoria que Dean proporciona al Comité Watergate –como respuesta a preguntas formuladas por dicho Comité sobre dos de las conversaciones que aquél había mantenido con Nixon, con las transcripciones de dichas conversaciones. A partir de este contraste, Neisser llega a una serie de conclusiones.

En primer lugar, Neisser señala la necesidad de distinguir entre distintos niveles de memoria de conversaciones: (1) recuerdo literal (recordar las palabras exactas que se dicen), (2) recuerdo del sentido (recordar el contenido de lo que se dice, utilizando otras palabras) y (3) recuerdo re-episódico (recordar la naturaleza e implicaciones globales de una serie de sucesos repetidos)

Los resultados del estudio de Neisser muestran que, en general, el recuerdo de conversaciones de Dean es muy impreciso. Éste no es capaz de recordar ninguna frase literalmente; ni siquiera el recuerdo del sentido de dichas frases es exacto. Por el contrario, su recuerdo está plagado de errores, tanto de contenido (distorsiones), como intrusiones (p.e. recordar algo no dicho en la conversación). Así, por ejemplo, Nixon no dice algunas cosas que Dean declara que ha dicho, como pedir a éste que se siente. Además, realiza cambios en el contenido de las conversaciones sobre las que declara respecto a lo que debía haber dicho y que realmente no dice (decir a Nixon que el encubrimiento del escándalo podía fracasar) (Cohen, 1989, 1996; Edwards y Potter, 1992).

En segundo lugar, Neisser destaca otros aspectos observados en el relato de memoria de Dean que no aluden al recuerdo de los propios intercambios conversacionales emitidos; sino que, más bien, están relacionados de modo indirecto con aquellos. Estos aspectos hacen referencia a evaluaciones (p.e. comentarios de Dean sobre aspectos de la experiencia conversacional que poseen un sesgo positivo o negativo) e inferencias (p.e. interpretaciones de Dean acerca de la intención de Nixon, que éste no manifiesta explícitamente). Así, por ejemplo, Dean manifiesta que Nixon muestra su satisfacción por el hecho de que el descubrimiento del escándalo se detenga con Gordon Liddy, ayudante de la Casa Blanca, cuando no lo dice explícitamente; sino que es una inferencia que hace Dean como consecuencia de la felicitación recibida de Nixon por haber realizado un “buen trabajo”.

En tercer lugar, Neisser descubre la existencia de una serie de variables que afectan a la exactitud de la memoria de conversaciones. Así, por ejemplo, Neisser encuentra que el recuerdo de Dean sobre la segunda conversación mantenida con Nixon (21 de marzo de 1973) es más exacto que su recuerdo de la primera conversación (15 de septiembre de 1972) debido a: (1) el transcurso de un período de tiempo más corto entre el momento de la conversación original y el interrogatorio (junio de 1973); (2) la preparación previa por parte de Dean sobre lo que después dice a Nixon en esta conversación; y (3) la

existencia de sólo dos interlocutores en la conversación (Nixon y Dean) en vez de tres (en la primera conversación también estaba G. Liddy) (Cohen, 1996).

Neisser concluye que el testimonio de John Dean puede ser considerado como un claro ejemplo de la maleabilidad de la memoria; y, en particular, del recuerdo de conversaciones. La memoria de Dean no es precisa a un nivel literal, y apenas a un nivel de recuerdo del sentido de las frases que se han dicho; sin embargo, es exacta a un nivel de recuerdo temático o resumido (re-episódico), mucho más general. En opinión de Neisser, Dean describe de modo exacto los hechos que subyacen a las conversaciones sobre las que presta declaración: la implicación de Nixon en el encubrimiento del escándalo “Watergate” (Neisser, 1981)

El trabajo de Neisser, pese a su indudable interés, adolece de dos serias deficiencias, la primera, la honestidad que se atribuye al testimonio de Dean, quien – no lo olvidemos- estaba bajo sospecha del Comité Watergate; la segunda, su falta de control experimental. No obstante, como veremos más adelante, cuando investigamos la memoria de conversaciones desde el laboratorio, los resultados no son tan lejanos a los obtenidos en su día por este autor.

Tanto desde la Psicología del Testimonio, como desde la investigación básica del papel jugado por las emociones en nuestra memoria, es fácil entender que el papel de testigo de las conversaciones de Nixon, jugado por Dean, no es equiparable al de una víctima de acoso moral, que recuerde contenidos verbales que pudieran haberle resultado traumáticos. El caso de Annita Hill, si lo es.

En octubre de 1991, tenía lugar un juicio sobre acoso sexual en Estados Unidos en el que el magistrado juez del Tribunal Supremo Thomas Clarence era procesado por el delito de acoso sexual. Anita Hill acusaba al juez Clarence de haberla manifestado, en repetidas ocasiones, frases en las que le solicitaba favores de naturaleza sexual valiéndose de su estatus superior. Durante el juicio, Anita Hill recordaba literalmente –a pesar de haber transcurrido un período de 10 años desde que los supuestos hechos tuvieron lugar– diversos intercambios conversacionales con contenido sexual que, presuntamente, el juez Clarence le había manifestado en un contexto laboral (Pezdek y Prull, 1993).

El testimonio de Anita Hill fue puesto en duda sobre la base del largo período de tiempo transcurrido desde la ocurrencia de las conversaciones con el Juez Thomas y su recuerdo de los contenidos sexuales de algunas de ellas.

Pezdek y Prull (1993) realizan una investigación experimental dirigida a determinar en qué medida sería posible que Anita Hill reconociera literalmente intercambios conversacionales con contenido sexual habiendo transcurrido, además, un período de tiempo de 10 años. Para ello, llevan a cabo dos experimentos en los que manipulan el tipo de contenido (sexual/no sexual) de intercambios conversacionales, así como su congruencia con el contexto físico (consistente/inconsistente) donde aquellos se emiten. En el primer experimento miden la memoria de la conversación transcurrido un período de tiempo de 5 semanas; mientras que, en el segundo, el período de tiempo es de tan sólo 3 horas. Cabe destacar que, además de medir la memoria mediante una prueba de recuerdo libre, los autores también realizan una prueba de reconocimiento, lo cual supone una novedad en la investigación de la memoria de conversaciones en el contexto legal.

En ambos experimentos, los sujetos actúan como testigos auditivos, ya que se les presenta una conversación diádica mediante una cinta de audio. En la conversación participan un hombre y una mujer que, en realidad, son estudiantes de teatro que simulan un encuentro. La conversación contenía intercambios conversacionales con y sin contenido sexual, que eran manifestados por el interlocutor varón. Previamente, a la mitad de los sujetos se les decía que la conversación tenía lugar en un contexto consistente (un bar) y, a la otra mitad, en un contexto inconsistente (una oficina). A los sujetos no se les daban instrucciones específicas de memorizar el material, por lo que realizaban un tipo de aprendizaje incidental (Johnson-Laird y Stevenson, 1970; Levelt y Kelter, 1982).

En el momento de la recuperación de la información, los sujetos recibían primero la prueba de recuerdo libre y, seguidamente, la prueba de reconocimiento. La primera consistía en que los sujetos dejaran constancia por escrito de todo lo que recordaban sobre la conversación de la que habían sido testigos auditivos.

La prueba de reconocimiento estaba formada por una serie de intercambios conversacionales, que eran de tres tipos distintos: (a) los intercambios conversacionales originales; (b) paráfrasis de los intercambios conversacionales originales

(intercambios conversacionales que tenían diferente estructura literal que el original, pero que conservaban el mismo sentido); y (c) intercambios conversacionales nuevos (no aparecían en la conversación original). Los sujetos debían indicar si dichos intercambios conversacionales se habían manifestado en la conversación; o si, por el contrario, se trataba de intercambios conversacionales nuevos.

Los resultados obtenidos en la prueba de reconocimiento muestran que los intercambios conversacionales con contenido sexual son mejor reconocidos que aquellos que poseen un contenido neutro. Además, los primeros son mejor reconocidos cuando se manifiestan en un contexto inconsistente (una oficina); aunque este resultado sólo resulta significativo respecto al reconocimiento del sentido y no en relación con su estructura literal. Por otra parte, después de una demora de 5 semanas, los sujetos tienen una peor ejecución tanto en el reconocimiento literal como en el reconocimiento del sentido de los intercambios conversacionales que cuando realizan la prueba de memoria transcurrido un período de tiempo de 3 horas. Respecto a la prueba de recuerdo libre, los resultados obtenidos son, en general, extremadamente bajos y muestran la ausencia de diferencias significativas en relación con las variables estudiadas (Pezdek y Prull, 1993).

Los autores concluyen que sería posible que Anita Hill recordara el sentido de intercambios conversacionales con contenido sexual que le hubiera podido manifestar el juez Clarence. Fundamentalmente, debido a que dichos intercambios conversacionales supuestamente son manifestados en un contexto laboral (inconsistente). No obstante, afirman que extrapolar los resultados obtenidos transcurrido un período de tiempo de 5 semanas, a una demora de 10 años –en el caso de Thomas Clarence vs. Anita Hill– sería bastante arriesgado (Pezdek y Prull, 1993).

Los resultados obtenidos en los estudios de Neisser (1981) y de Pezdek y Prull (1993) destacan muchos aspectos importantes sobre la memoria de conversaciones en el contexto legal: tanto en relación con la cantidad de información recuperada, como con su exactitud (p.e. memoria literal, del sentido), así como con respecto a la medida en que diversos factores pueden influir en dicha exactitud (p.e. tipo de contenidos, contexto físico, período de tiempo).

Si bien, como hemos visto, la investigación de la memoria de conversaciones desde la psicología

del Testimonio es muy escasa, desde la investigación básica de la memoria humana disponemos de un importante volumen de trabajos que pueden aportarnos datos de enorme interés (Bates y cols., 1978, 1980; Beinstein y cols., 1996; Hjelmquist, 1984, 1989; Hjelmquist y Gidlund, 1985<sup>a</sup>, b; Holtgraves y cols., 1989; Jarvella y Collas, 1974; Keenan y cols., 1977; MacWhinney y cols., 1982; Neisser, 1981; 1988; Pezdek y Prull, 1993; Ross y Sicoly, 1979; Stafford y Daly, 1984; Stafford y cols., 1987, 1989; Toglia y cols., 1992; Woodall y Folger, 1985).

Los resultados derivados de estas investigaciones muestran que la ejecución de los sujetos cuando recuerdan una conversación es más pobre que cuando aquellos realizan una prueba de reconocimiento de los contenidos de la conversación (Beinstein, De Winstanley y Carey, 1996). Así, las personas solemos retener impresiones globales de las conversaciones más que recordar las sucesivas frases literalmente (Stafford y Daly, 1984; Stafford, Burggraf y Sharkey, 1987); sin embargo, somos capaces de reconocer su estructura literal tras una demora de semanas (Toglia, Shlechter y Chevalier, 1992), independientemente del carácter directo o indirecto de su intención pragmática (Holtgraves, Srull y Socall, 1989; Jarvella y Collas, 1974).

Los datos ofrecidos por la investigación básica de la memoria de conversaciones van más allá y nos muestran que factores el reconocimiento de las frases emitidas durante una conversación: la naturaleza implicatoria de la intención pragmática de las frases que componen la conversación, el conocimiento del contexto previo a la conversación y el contenido interaccional de las frases. Veamos cada uno de ellos.

El primer factor que beneficia el reconocimiento de una frase es la naturaleza implicatoria de la intención pragmática de las frases que componen la conversación (Keenan, MacWhinney y Mayhew, 1977; Kintsch y Bates, 1977). La actividad de conversar, más que ser un fin social en sí mismo (Knapp, 1984), constituye un medio para lograr ciertos fines. Por lo tanto, la función de las conversaciones se encuentra más directamente relacionada con los propósitos específicos de los interlocutores, que se manifiestan en los contenidos de la conversación: qué se dice (el sentido) y cómo se dice (la estructura literal) (Thomas, 1995).

Un segundo factor beneficioso en las tareas de reconocimiento de conversaciones es el conocimiento de un contexto relevante previo a la

presentación de la conversación (Bates y cols., 1978, 1980); o presente en el momento de la recuperación de la información (Hjelmquist, 1984). En este sentido, Keenan y cols. (1977) afirman que la familiaridad existente entre emisor y receptor es el factor que explica el que los sujetos sean capaces de reconocer literalmente las frases emitidas durante una conversación. Dichas frases son mejor reconocidas debido a que, en primer lugar, son reflejo de las experiencias previas de los interlocutores que son significativas para el desarrollo de la conversación que mantienen; y, en segundo lugar, ya que son importantes para el establecimiento de la dinámica interactiva que se pondrá de manifiesto en futuros encuentros (Kraut y Higgins, 1982).

En la misma línea, los resultados indican que, en general, las frases que son reconocidas más fácilmente son aquellas que poseen un contenido interaccional alto, esto es, aquellas que contienen información sobre el contexto de la frase en la interacción social, incluyendo información sobre el emisor (p.e. sus intenciones, sus creencias) así como información referente a sus relaciones con el receptor. Estas frases son reconocidas hasta dos veces mejor que aquellas que poseen un contenido interaccional bajo. (Keenan y cols., 1977; MacWhinney y cols., 1982).

La investigación realizada por una de las autoras ha podido comprobar que esto es especialmente cierto para las amenazas y órdenes delictivas, independientemente del momento en que se realiza la prueba de memoria y de la modalidad de presentación (audiovisual/ auditiva) de la conversación (Campos, 2001, Campos y Alonso-Quecuty, 2003)

Tenemos así un perfil de las frases que van a ser mejor reconocidas/recordadas por los testigos: en primer lugar, sabemos que es de esperar que los testigos no recuerden frase por frase las conversaciones, sino que dispongan de impresiones globales de lo que allí se dijo. Así pues, deberíamos pedirles si reconocen las frases críticas. Estas serán reconocidas en mayor medida por aquellos que conocieran los propósitos de la conversación. Las frases más fáciles de reconocer serían aquellas que poseyeran información sobre las intenciones y creencias del emisor, así como información relativa a sus relaciones con el receptor, es especial si estas frases son amenazantes o incluyen órdenes delictivos. Por último, sabemos que el hecho de conocer el contexto en el que se produce la conversación ayuda al reconocimiento de las frases que la componen. La máxima facilitación se da

cuando emisor y receptor se conocen y las frases son reflejo de experiencias previas relevantes en el tema de discusión e importantes para la interacción futura entre ambos.

La pregunta ahora es: ¿qué nos dicen estos resultados a la hora de realizar predicciones sobre el recuerdo de los episodios de acoso moral?

## Implicaciones para el acoso moral

Los datos disponibles sobre memoria de conversaciones, nos aportan más de lo que parece a primera vista. Señalábamos, al comienzo de este trabajo, que uno de los puntos de interés para la investigación del acoso moral desde la psicología del testimonio, lo constituía el hecho de que, en este tipo de delitos, disponemos de los relatos de memoria de cuatro tipos de personajes: el agresor, la víctima, los secuaces del agresor y los testigos ingenuos, compañeros de trabajo que presencian los distintos ataques sin detectar la maniobra de acoso, simplemente suponiendo que se trata de una relación conflictiva entre la víctima y su agresor. En este punto, veremos los perfiles diferenciales de reconocimiento que cabe esperar de cada uno de ellos. Comencemos por la víctima.

La víctima, precisamente por serlo, podría ofrecernos un recuerdo distorsionado de todo lo que, según ella, ha sucedido. No hay que olvidar que entre los síntomas de estrés postraumático que presentan estas personas, se encuentran problemas de memoria y de concentración. Sabemos así que su recuerdo podría estar modulado por sus emociones; ésta es una razón de peso para intentar analizar, no su recuerdo, sino su reconocimiento de las frases que componen la conversación. Por lo que sabemos de los factores que hacen que nuestro reconocimiento de una frase sea exacto, la víctima sería – tal vez junto con el agresor– quien mejor podría realizar esta tarea. Ella conoce mejor que nadie, tal vez con la excepción del agresor, los propósitos de la conversación. A ella, el agresor le dirige frases en las que quedan explícitas sus relaciones interpersonales y que reflejan tanto las creencias del acosador, como sus intenciones, que son obvias para la víctima. Por supuesto, la víctima conoce el contexto en el que se sitúa la conversación, en ocasiones muy privado, pudiendo incluir episodios sexuales. Por último, si la familiaridad entre emisor y receptor es una clave para el reconocimiento, que duda cabe de que la víctima conoce perfectamente a su agresor; item more, estas conversaciones son reflejo de las experiencias previas de la víctima y su agresor y predictoras de la

interacción futura entre ambos. Así, aún asumiendo que la víctima fuera incapaz de recordar frases literales (cosa que en nuestra opinión, no ocurre), no hay duda de que la víctima puede reconocer perfectamente las frases críticas que el agresor le ha dirigido durante los episodios de acoso. Pero, ¿cómo será la memoria del agresor para esas mismas frases?

Es de esperar que el agresor, como en cualquier otro delito, niegue recordar lo sucedido. No obstante, puede darse el caso de que el acosador pretenda dar una versión alternativa de las conversaciones críticas. Independientemente de la estrategia que el agresor y su abogado adopten, veamos cómo cabe esperar que sea su memoria para esas conversaciones.

El agresor comparte con su víctima la mayoría de los factores facilitadores del reconocimiento de las frases críticas: él conoce perfectamente a la víctima y sabe que sus comentarios son reflejo de experiencias previas y predictoras de su relación en el futuro; también sabe cuales son sus creencias sobre la víctima y sus intenciones futuras. No obstante, hay dos aspectos en los que víctima y agresor no coinciden. En primer lugar, no comparten la misma visión del contexto previo que ha derivado en acoso. Desde nuestra experiencia, dos son los detonantes de la mayoría de los episodios de acoso: el primero, la percepción –por parte del acosador– de que la víctima supone un riesgo para su prestigio/poder; el segundo, la negativa de la víctima a rendir pleitesía al acosador, bien negándose a trabajar con él, bien rechazando su oferta de favores sexuales. La víctima sabe que este ha sido el detonante, pero es posible que el agresor sea incapaz de admitirlo jamás, llegando a vivir la situación desde un falso victimismo, en el que él es el acosado. En ocasiones, cuando los episodios de acoso se hacen tan evidentes que no puede negarlos, su preocupación es que los demás “lo comprendan”, entiendan por qué lo ha hecho (por supuesto, manteniendo la incompetencia de la víctima como argumento). Así, cabe esperar que el agresor, al que con mucho acierto se describe como psicópata narcicista, altere su recuerdo de los episodios críticos para ajustarlos de manera que su imagen quede intacta. En este sentido, es asombrosa la capacidad para el autoengaño que poseen estos seres, equiparable sólo a su capacidad para manipular el contexto social.

Veamos ahora los testigos. Como señalábamos anteriormente, hay que diferenciar dos tipos de testigos: los testigos ingenuos (únicos que pueden ser entendidos como testigos) y los testigos-

secuences que forman parte del grupo de acoso. Estos últimos, es de esperar que compartan con el agresor algunos de sus sesgos de recuerdo, aunque por razones muy diferentes.

Los testigos-secuaces, no poseen – como el agresor y la víctima, el conocimiento real del contexto previo, lo que les dificulta acceder la información sobre sus relaciones interpersonales y, por lo tanto, a las creencias e intenciones del acosador; además, no conoce al agresor tanto como la víctima que dispone de la información que le facilita su familiaridad con él, y tampoco dispone de información exacta sobre las experiencias previas de la víctima y su agresor, aunque le es fácil predecir cuales serán las relaciones futuras entre ambos. Así, este grupo sería el menos fiable a la hora de evaluar su reconocimiento de las frases críticas. Es parcial y la información de que dispone le ha sido proporcionada de forma tendenciosa por el propio agresor. Además, sufre, como éste, del riesgo de distorsión de su memoria en un intento de ajustar su realidad (haber colaborado en el acoso por cobardía o ambición) y su autoestima.

Los testigos ingenuos serían los compañeros de trabajo que pudieran haber estado presentes en algunas de las conversaciones críticas. Una limitación en la evaluación de la memoria de estos testigos, es el hecho de que no siempre los mismos testigos están presentes en las mismas conversaciones; además es muy raro que haya testigos que estén presentes en todas las conversaciones críticas, muchas de las cuales se producen en un contexto privado, en el que sólo están presentes el agresor y su víctima. En cualquier caso, el reconocimiento de las frases críticas por parte de estos testigos es de esperar que sea más bajo que el que pudieran poseer agresor, víctima o testigos-secuaces por varias razones. En primer lugar, no son conscientes del propósito de la conversación; recordemos que para estos testigos lo que sucede es que hay un conflicto entre dos compañeros, no una situación de acoso. Desconocen las relaciones personales reales existentes entre agresor y víctima, de ahí que no se detengan a indagar en las creencias del agresor sobre la víctima ni en sus intenciones (no siempre explícitas) a la hora de formular algunas de las frases críticas. No cabe duda de que no saben quien es el agresor realmente, ni sabe que esas conversaciones no hacen sino reflejar las experiencias previas de la víctima con el acosador.. Es muy frecuente que compañeros de agresores a los que han visto actuar sin freno durante décadas, se asombren cuando ellos pasan a ser sus víctimas y les sorprenda descubrir sus rasgos

psicopáticos. Por todo ello, es de esperar que estos testigos-ingenuos hayan prestado poca atención a las conversaciones mantenidas en su presencia lo que permite predecir un reconocimiento muy bajo de las frases críticas, aunque no hay que dudar de la exactitud de las escasas frases que reconozcan.

Como vemos, cada actor de la situación posee su perfil propio de memoria de las frases que componen la situación de acoso. Si a esto le añadimos la dificultad del recuerdo de conversaciones, ¿qué podemos decirle a aquellos que están siendo/ o creen estar siendo objeto de acoso en la actualidad?

## Conclusiones

Señalábamos al comienzo de este artículo la importancia que poseen las emociones como moduladoras de nuestros procesos mentales. En el caso de la memoria humana, las emociones nos pueden llevar a una distorsión tal que nuestros recuerdos tengan muy poco que ver con lo que sucedió realmente. Cuando esto ocurre en nuestra vida cotidiana, el problema no pasa de esa discusión que en alguna ocasión hemos tenido con entre los amigos por detalles de un viaje compartido que recordamos de manera tan diferente; cuando la distorsión de nuestra memoria se produce en el contexto legal, estamos ante algo mucho más serio, cuyas consecuencias pueden llevar a dejar libre a un criminal o a encarcelar a un inocente (ver Diges, 1997).

En el caso del recuerdo de conversaciones, esta posible distorsión de los hechos se ve agravada por la dificultad que entraña el recuerdo de material verbal. El efecto suelo presente en el rendimiento de los sujetos de los experimentos de memoria de conversaciones así lo demuestra.

La consecuencia que podemos deducir de todo esto, es la necesidad de acudir a tareas de reconocimiento, en lugar del recuerdo libre, cuando la información a recuperar sea las frases que componen una conversación.

En los episodios de acoso moral, dentro y fuera de las empresas, se suele aconsejar a quién considera que está siendo víctima de este delito, que lleve un diario de los incidentes críticos que él o ella identifica como acoso. Con frecuencia, realmente en la práctica totalidad de los casos, la presunta víctima se limita a tomar nota de las frases que identifica como ofensivas y tal vez, la fecha en la que han sido formuladas. Esto de poco o nada sirve a la hora pedir a sus compañeros de trabajo que confirmen o



disconfirman el presunto acoso. En la mayoría de los casos, los posibles testigos dicen no recordar nada, con lo que el caso se limita al contraste de las versiones contrapuestas de víctima y acosador.

Los datos disponibles desde la investigación de la memoria de conversaciones, especialmente en contextos forenses, confirman la existencia de una enorme dificultad a la hora de recordar material verbal. Así, nuestra propuesta a quienes crean estar siendo víctimas de algún tipo de acoso es que vayan más allá de la mera lista de agravios. Sería muy conveniente que, inmediatamente después de una situación de acoso, anotaran todo lo que recuerden sobre: personas presentes, temas que se trataron ese día, intervenciones de los diferentes participantes durante la sesión y dentro de éstas, las intervenciones del agresor que, a juicio de la víctima confirmarían el acoso.

Una vez recogidos todos los elementos de la conversación sería factible para quienes deban interrogar a los testigos e implicados, pedirles su reconocimiento de las frases de la conversación, en lugar del siempre pobre recuerdo de las frases críticas aisladas.

No obstante, la facilitación de la recuperación de la información que supone realizar

esta tarea de reconocimiento, no debe enmascarar las diferentes posiciones que cada persona interrogada ha mantenido durante el posible acoso, ni las consecuencias que para su memoria tiene el haber sido un mero observador o parte en el conflicto. Diferenciar entre los dos tipos de testigos que hemos llamado testigos-secuaces y testigos ingenuos sería un primer paso muy importante a la hora de valorar confirmaciones o disconfirmaciones de lo declarado por el agresor y la víctima. No hay que olvidar que los únicos que realizarán un recuerdo puro de lo sucedido son los testigos ingenuos, el resto, todos ellos incluida la víctima, se verán afectados por factores emocionales que pueden llevarles a distorsionar sus recuerdos o, por qué no decirlo, mentir.

El profesor Francisco Fuertes de la Universidad Jaume I de Castellón, uno de los expertos más valiosos con los que contamos en nuestro país en este tema, suele afirmar que en los episodios de acoso en la empresa no existen los ángeles, al final todos los implicados sufren el papel de estresor que el acoso juega en cualquier entorno en el que se produzca. Compartimos su opinión: en el acoso, como en las guerras, la verdad es siempre la primera víctima.

## Referencias

- Alonso, M.A. (1998). El estado emocional como indicio de recuperación. *Cognitiva*, 10, 1-2, 53-61
- Alonso-Quecuty M.L. (1990) : Memoria autobiográfica: la influencia de los estados de ánimo sobre las perspectivas de recuerdo. *Estudios de Psicología*, 43-44, 5-18.
- Alonso-Quecuty, M.L. (1998). Creencias erróneas sobre testigos y testimonios. Sus repercusiones en la práctica legal. *Cuadernos de Derecho Judicial: Delitos contra la libertad sexual* (pp.407-450). Consejo General del Poder Judicial.
- Alonso-Quecuty, M.L. (2001). Memoria y contexto legal: testigos, víctimas y sospechosos recuerdan lo sucedido. En A. Sánchez Cábaco y M.S. Beato (coords.). *Psicología de la memoria. Ambitos aplicados*. (pp. 171-191). Madrid: Alianza Editorial.
- Bates, E., Kintsch, W., Fletcher, C.R. y Giuliani, V. (1980). The role of pronominalization and ellipsis in texts: Some memory experiments. *Journal of Experimental Psychology: Human Learning and Memory*, 6, 671-691.
- Bates, E., Masling, M. y Kintsch, W. (1978). Recognition memory for aspects of dialogue. *Journal of Experimental Psychology: Human Learning and Memory*, 4(3), 187-197.
- Beato, S. (2001). Memoria y depresión. En A. Sánchez Cábaco y M.S. Beato (coords.). *Psicología de la memoria. Ambitos aplicados*. (pp. 105-135). Madrid: Alianza Editorial.
- Beinstein, J., De Winstanley, P. y Carey, P. (1996). Memory for conversation. *Memory*, 4(6), 615-631.
- Campos, L. (2001). *Habla Indirecta y Perspectivismo Cognitivo en el Estudio de la Memoria de Conversaciones: Investigaciones desde la Psicología del Testimonio*. Tesis Doctoral Inédita. Universidad Autónoma de Madrid.
- Campos, L. y Alonso-Quecuty, M.L. (2003). Remembering a criminal conversation: beyond the eyewitness testimony. En revision.
- Cohen, G. (1989). Memory for Conversations, Prose, and Stories. En G. Cohen (Ed.), *Memory in the real world*, (pp. 179-216). Hove, Inglaterra: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cohen, G. (1996). Memory for Discourse: Conversation, Texts and Stories. En G. Cohen (Ed.). *Memory in the real world*, (2ª ed.), (pp. 237-280). Hove, Inglaterra: Psychology Press.
- Diges, M. (1997). *Los falsos recuerdos*. Barcelona: Paidós.

- Edwards, D. y Potter, J. (1992). The Chancellor's Memory: Rhetoric and Truth in Discursive Remembering. *Applied Cognitive Psychology*, 6, 187-215.
- Hirigoyen, M.F. (1998). Le harcèlement moral. Paris: Ed. La Découverte et Syros.
- Hjelmquist, E. (1984). Memory for conversations. *Discourse Processes*, 7, 321-336.
- Hjelmquist, E. (1989). Recognition memory for utterances in conversation. *Scandinavian Journal of Psychology*, 30, 168-176.
- Hjelmquist, E. y Gidlund, A. (1985a). Memory for meaning and surface structure in conversations. En G. Hoppenbrouwes, P. Seuren y T. Weijters (Eds.), *Meaning and the lexicon*, pp. 88-97. Dordrecht: Foris Publications.
- Hjelmquist, E. y Gidlund, A. (1985b). Free recall of conversations. *Text*, 5(3), 169-185.
- Holtgraves, T., Srull, T.K. y Socal, D. (1989). Conversation Memory: The Effects of Speaker Status on Memory for the Assertiveness of Conversation Remarks. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 149-160.
- Jarvella, R.J. y Collas, J.G. (1974). Memory for the intentions of sentences. *Memory and Cognition*, 2(1), 185-188.
- Johnson-Laird, P.N. y Stevenson, R. (1970). Memory for syntax. *Nature*, 227-412.
- Keenan, J.M., MacWhinney, B. y Mayhew, D. (1977). Pragmatics in memory: A study of natural conversation. *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*, 16, 549-560.
- Kintsch, W. y Bates, E. (1977). Recognition memory for statements from a classroom lecture. *Journal of Experimental Psychology: Human Learning and Memory*, 3(2), 150-159.
- Knapp, M.L. (1984). *Interpersonal communication and human relationships*. Boston: Allyn & Bacon.
- Kraut, R.E. y Higgins, E.T. (1982). Communication and social cognition. En R.S. Wyer y T.K. Srull (Eds.), *Handbook of social cognition* (pp. 87-128). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Levelt, W.J.M. y Kelter, S. (1982). Surface form and memory in question answering. *Cognitive Psychology*, 14, 78-106.
- Leymann, H. (1996a). *La persécution au travail*. Paris: Ed. Du Seuil.
- Leymann, H. (1996b). The content and development of mobbing at work. En Zapf y H. Leymann (eds.), *Mobbing and Victimization at work. A special issue of the European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 165-184.
- MacWhinney, B., Keenan, J.M. y Reinke, P. (1982). The role of arousal in memory for conversation. *Memory and Cognition*, 10(4), 308-317.
- Neisser, U. (1981). John Dean's Memory: A case study. *Cognition*, 9, 1-22.
- Neisser, U. (1988). The present and the past. En M.M. Gruneberg, P.E. Morris y R.N. Sykes (Eds.), *Practical aspects of memory: Current research and issues*, Vol. 2. Chichester: Wiley.
- Pezdek, K. y Prull, M. (1993). Fallacies in Memory for Conversations: Reflections on Clarence Thomas, Anita Hill, and the Like. *Applied Cognitive Psychology*, 7, 299-310.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing. Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Térrea.
- Ross, M. y Sicoly, F. (1979). Egocentric biases in availability and attribution. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37(3), 322-336.
- Stafford, L., Burggraf, C.S. y Sharkey, W.F. (1987). Conversational Memory: The Effects of Time, Recall mode, and Memory Expectancies on Remembrances of Natural Conversations. *Human Communication Research*, 14(2), 203-229.
- Stafford, L. y Daly, J.A. (1984). Conversational Memory: The Effects of Recall Mode and Memory Expectancies on Remembrances of Natural Conversations. *Human Communication Research*, 10(3), 379-402.
- Stafford, L., Waldron, V.R. e Infield, L.L. (1989). Actor-observer Differences in Conversational Memory. *Human Communication Research*, 15(4), 590-611.
- Toglia, M.P., Shlechter, T.M. y Chevalier, D.S. (1992). Memory for Directly and Indirectly Experienced Events. *Applied Cognitive Psychology*, 6, 293-306.
- Woodall, W.G. y Folger, J.P. (1985). Nonverbal cue context and episodic memory: On the availability and endurance of nonverbal behavior as retrieval cues. *Communication Monographs*, 52, 319-333.

---

*Maria L. Alonso-Quecuty\** y  
*Laura Campos\*\**

\* Universidad de La Laguna

\*\* Universidad de Granada

---

## Psychology of testimony and eyewitness memory: memoria de conversaciones: recalling words that kill

---

### Keywords

Affect  
Cognition  
Eyewitness memory  
Recognition

---

### Abstract

The relationship between affect and cognition is old in the field of psychology. Has led many researchers to verify the existence of such a relationship in the applied field. This paper deals with the relationship between emotions and memory. The scope of bullying, witness psychology and related fields, emphasizing the idea of the connection between affective processes and cognitive processes. One of the areas where you are studying this relationship is that of bullying, particularly in the professional field. In the specific case, the memory of witnesses is essential and can see the influence of emotions on the material stored in the memory, a series of distortions occurring in the individual when remembering events experienced. Therefore, the most appropriate strategy in situations of witness is the recognition task, rather than free recall activities.

---