

TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

UNIDAD 1

LA ENTREVISTA PSICOLÓGICA

OBJETIVO

Explicar la definición de entrevista psicológica, sus tipos, etapas y elementos.

Al igual que la psicología, la aparición de la entrevista como tal es un fenómeno reciente. Este método surge a raíz de la combinación de los saberes de varias disciplinas: la medicina, la pedagogía, la filosofía, el periodismo y la psicología. La entrevista es el medio más comúnmente utilizado por las disciplinas humanas y de la salud para obtener información; varía mucho de disciplina en disciplina. Desde las entrevistas usadas en el periodismo hasta las que utilizan los médicos para el diagnóstico.

Dentro de la psicología, la entrevista es el instrumento por excelencia para obtener y recabar datos; se utiliza para obtener información en los procesos de selección de personal, en el diagnóstico clínico y psicopedagógico, en el asesoramiento vocacional, en la investigación psicológica y sociológica y en la valoración del aprendizaje.

Saber interrogar, escuchar, encontrar la lógica en las respuestas del otro y hallar la lógica en las preguntas que se harán son aspectos clave para cualquier tipo de entrevista, ya sea para entrevistar un campesino, un vendedor, un niño, un paciente hospitalizado o un profesionalista.

En todas y cada una de estas entrevistas el objetivo de los procedimientos es el mismo: obtener información confiable, válida y pertinente para orientar la toma de decisiones.

Entrevista es la acción de reunirse, verse mutuamente. Implica la comparecencia de dos o más personas en un lugar determinado para tratar algo de interés: un encuentro cara a cara en el que se generan preguntas y respuestas sobre algún punto en común. Dialogar para saber o profundizar es la esencia de la entrevista;

TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

en este último sentido toda entrevista tiene un común denominador: gestionar información, investigar”.

Sin embargo, la entrevista no sólo es un instrumento de recolección de información, en la psicología es básicamente una relación humana interpersonal, conformada por elementos subjetivos y objetivos. Esta relación humana permite la creación de vínculos significativos entre el entrevistador y el entrevistado. Estos vínculos permiten un proceso de comprensión humana que facilitan al entrevistador para entender cabalmente las necesidades, motivos, procesos cognitivos y afectivos en general.

El origen de la entrevista como instrumento de investigación se remonta a la antigua Grecia, cuando el filósofo Sócrates desarrolló un método de enseñanza conocido como *mayéutica*. Este método de enseñanza, conocido hoy en día como socrático, es parte fundamental de los estudios de pedagogía y ciencias de la educación en todo el mundo. Otra referencia del origen de la entrevista se encuentra en el ámbito médico, con la figura de Hipócrates, quien la utilizó para establecer el diagnóstico clínico.

Es importante señalar que la entrevista está muy ligada con la aparición de la palabra dentro de una interacción humana, y aun cuando la palabra ha acompañado al hombre a lo largo de varios milenios, el lenguaje como instrumento de conocimiento para saber acerca de sí mismo, es de uso muy reciente.

Originalmente, la entrevista –como medio de recolección de información– fue usada por los periodistas, que desarrollaron el método de preguntas y respuestas con la intención de trazar una historia de vida de los entrevistados.

A mediados del siglo XIX y con el avance de la psicología como ciencia, ésta fue desarrollando métodos que la caracterizarían como tal. Con el trabajo del médico vienés Sigmund Freud surgió la entrevista psicológica en el entorno del método psicoanalítico, cuya intención era evidenciar y tratar algunas personas con afecciones que no parecían tener un origen físico.

En 1893 Freud publicó su trabajo *Sobre el mecanismo psíquico de los fenómenos histéricos*; y usaría un método verbal para acceder al origen de ciertos síntomas, preguntando y conversando sobre aspectos de la vida sentimental del

TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

entrevistado, a la vez que estimulaba su expresión verbal y a veces corporal. Este hecho dio el nacimiento del psicoanálisis.

A finales del siglo XIX el psicoanálisis hace dos aportaciones fundamentales a la entrevista psicológica. Primero incluye la comunicación entre el médico y el paciente como una forma privilegiada para el conocimiento, el diagnóstico y el tratamiento de ciertos problemas que no podían ser atendidos efectivamente con las técnicas médicas de la época. Este procedimiento será la base para la entrevista psicológica moderna. Segundo, sustenta la práctica psicológica por medio de entrevistas psicoanalíticas cuyos resultados las mantienen vigentes.

Con el avance del siglo XX surgieron contextos donde era necesario encontrar instrumentos más rápidos para evaluar la personalidad de los sujetos y con ello surgieron los cuestionarios, las entrevistas semiestructuradas, las entrevistas para niños, para adultos y los test psicológicos.

En los años 50 del siglo XX surgió un movimiento para estudiar la entrevista como tal. Autores como Nahoum y José Bleger hacen aportaciones y publican textos que son la base del conocimiento técnico y teórico de la entrevista psicológica.

Hoy en día la entrevista y las pruebas psicológicas funcionan como los elementos básicos para el diagnóstico e intervención psicológica y psicopedagógico. Sin embargo, un profesional bien entrenado en la entrevista puede acceder a la información aun sin la existencia de las pruebas.

En su acepción actual, la palabra *entrevista* proviene del vocablo francés *entrevoir*, que significa “verse uno al otro”.

1.1. DEFINICIÓN DE ENTREVISTA PSICOLÓGICA

Tal como se mencionó en el apartado anterior, la entrevista psicológica –como todo tipo de entrevistas– fue especializándose con el tiempo hasta definirse por sí misma.

Existen muchos modelos de entrevista psicológica, algunos de sus principios o conceptos son comunes a la entrevista psicológica general; esto facilita el

TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

entrenamiento de los estudiantes para que sean diestros entrevistadores, preparándose para ejercer esta actividad en diversos campos.

Aunque existen muchas definiciones de entrevista, aquí nos inclinamos por la de Aragón (2002):

Una forma de encuentro, comunicación e interacción humana de carácter interpersonal e intergrupal (esto es, dos o más de dos personas), que se establece con la finalidad, muchas veces implícita, de intercambiar experiencias e información mediante el diálogo, la expresión de puntos de vista basados en la experiencia y el razonamiento, y el planteamiento de preguntas. Tiene objetivos prefijados y conocidos, al menos por el entrevistador. En la asignación de roles, el control de la situación o entrevista lo tiene el entrevistador. Implica la manifestación de toda la gama de canales de comunicación humanos: verbal (oral), auditivo, cinestésico, táctil, olfativo, no verbal (gestual y postural) y paralingüístico (tono, volumen, intensidad y manejo del silencio).”

Entre los objetivos de la entrevista psicológica están: evaluar, diagnosticar e investigar. Estos aspectos permiten trazar una dirección de trabajo para sugerir estrategias de intervención.

Dentro de la ciencia psicológica la entrevista se ha ido perfeccionando y especializándose en función de sus objetivos y tiempos. Las áreas más desarrolladas y que han construido características propias para la entrevista son: laboral, clínica, infantil, familiar, educativa, psicopedagógica, deportiva y médica.

Asimismo, la entrevista desarrollada originalmente para trabajar con adultos fue diferenciándose en entrevistas para parejas, grupos, familiares, infantiles, con adolescentes, psicopedagógicas.

Es por ello que los psicólogos dentro de su entrenamiento profesional deben actualizarse para convertirse en expertos entrevistadores.

Debe destacarse que los objetivos de la entrevista, lo mismo que el control de la comunicación, están a cargo del entrevistador. Resulta muy importante resaltar que la distinción entre una entrevista y una conversación común, o en un

TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

interrogatorio, se centra en el objetivo y la distinción de los roles que cada uno sigue en estas relaciones humanas.

Cuando dos personas se ven envueltas en un satisfactorio intercambio de ideas, disfrutando de uno de los más grandes placeres de la vida, indudablemente hay comunicación, pero esta conversación no puede considerarse como una entrevista, ya que su propósito consiste en la obtención de placer por medio del juego verbal con otra persona, y es en esto mismo donde radica su recompensa. La entrevista exige mucho más que el mero intercambio verbal y la mera interacción personal: la entrevista debe satisfacer la necesidad de llegar a una mutua ilustración; el intercambio verbal es solamente un vehículo para alcanzar tal meta.

Por otro lado, cuando una persona se ve en la necesidad de responder preguntas específicas, sin ningún espacio para la libre expresión o para la creación de una interacción personal con el entrevistador, entonces hablamos de un interrogatorio.

En ninguno de los casos anteriores nos referimos a una entrevista; en principio por la falta de un objetivo o de una relación interpersonal que fomente el crecimiento de ambos elementos.

Las principales ventajas de la entrevista sobre otros tipos de instrumentos de evaluación psicológica son: la relación interpersonal establecida entre el entrevistado y el entrevistador, con valor empático y emocional que esto conlleva y que puede facilitar posteriormente el proceso de intervención; la flexibilidad para que el entrevistador se adapte a las peculiaridades del entrevistado, retrocediendo, avanzando, profundizando sobre la marcha, de acuerdo con las necesidades del caso; la posibilidad de observar el comportamiento del entrevistado, la factibilidad de obtener grandes cantidades de información de todo tipo, tanto objetiva como subjetiva; y evaluar a personas que difícilmente pueden ser examinadas por otros medios.

Entre los cuestionamientos a la entrevista encontramos las críticas en contra de su confiabilidad y validez, basada en los sesgos subjetivos del entrevistador y el entrevistado.

TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

Así, la entrevista psicológica es una forma de interacción humana, de carácter privado, establecida entre dos o más personas, con roles prefijados por el entrevistador, con un propósito definido, y con la intención de obtener información relevante para la toma de decisiones.

La entrevista psicológica es la base de todo tipo de entrevistas usadas en las disciplinas psicológicas, entre ellas, la psicología educativa

1.2. TIPOS DE ENTREVISTA

Existen muchas formas de clasificar las entrevistas, dependiendo de la disciplina científica que las usa, del modelo teórico que inspira a los autores y del particular modo en que se aplica. En este texto usaremos la clasificación sugerida por Acevedo (2009), que separa las entrevistas psicológicas mediante dos tipos de criterios: la forma de conducción o estructura, y el propósito u objetivo que persiguen.

1.2.1. Tipo de entrevista por objetivos

De acuerdo a los objetivos la entrevista psicológica se divide en cinco grandes campos, que se describen a continuación:

- a. Entrevista de investigación. Su objetivo es recolectar información pertinente para responder una pregunta de investigación, ya sea en investigación cuantitativa o cualitativa; se conduce en función del paradigma de investigación usado.
- b. Entrevista psicopedagógica o psicoeducativa. Su función es determinar las posibles interferencias en el proceso de enseñanza aprendizaje, además de localizar sus causas e influir en su solución.
- c. Entrevista de orientación vocacional. Se realizan con el fin de asesorar a un sujeto en la elección de un empleo, escuela o carrera en función de sus características personales: aptitudes, intereses, tipos de inteligencia, estilo de aprendizaje.

TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

d. Entrevista clínica. Su objetivo es conocer el funcionamiento de la personalidad de un sujeto: sus motivaciones, frustraciones y dinámica de personalidad. Puede ser diagnóstica, terapéutica y de asesoría.

e. Entrevista laboral. Se aplica para conocer las características de un candidato a un puesto laboral para elegir al más idóneo. Puede ser de selección, ajuste o salida.

Método de entrevista utilizado durante el proceso de selección de personal con el propósito de evaluar capacidades, potencialidades y conocimientos del candidato. Permite comprobar la pertinencia de una candidatura para determinada área.

1.2.2. Tipo de entrevista por estructura

Esta clasificación se refiere a la forma como se conduce la entrevista y cómo se estructuran las interrogantes que el entrevistado debe contestar. En función de este criterio encontramos cuatro acepciones:

a) Entrevista estructurada o cerrada

En este tipo de entrevista, el entrevistador se presenta a la entrevista con un cuestionario bien estructurado, que el entrevistado debe responder; el entrevistador se ciñe fielmente al cuestionario y no pregunta nada fuera de él.

Conjunto de procedimientos en el que el entrevistador utiliza preguntas dirigidas a un abordaje detallado, ajustado a ciertos objetivos preestablecidos que desea conocer o para los cuales el entrevistado solicita asistencia. La estructura de la entrevista cerrada es rígida, se fundamenta como método en preguntas directas.

b) Entrevista semi estructurada

En esta modalidad, si bien el entrevistador lleva un guion de preguntas básicas, tiene la libertad de cuestionar al entrevistado sobre aquellos temas que le interesen, o bien omitir algunos temas de acuerdo a su criterio.

TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

El objetivo de la entrevista semi dirigida consiste en invitar al entrevistado a tratar aspectos que no han quedado claros para el entrevistador y llenar lagunas de información. En general esta modalidad se aplica durante las entrevistas posteriores a la entrevista inicial, pues tiene como objetivo recabar datos más precisos que den claridad a la información ya obtenida; también puede utilizarse de manera intermitente, tanto en las modalidades de entrevista cerrada como en algunos momentos de la entrevista abierta.

c) Entrevista abierta o no estructurada

En este caso el entrevistador tiene la flexibilidad para adaptar la entrevista a las características psicológicas del entrevistado, avanzando o retrocediendo en función de su propósito. Se le llama abierta por esta característica de no seguir un guion.

El entrevistador no propone temas ni hace sugerencias; mediante el uso de este tipo de estrategia el entrevistado puede sentirse con la libertad de tratar, desde su propio punto de vista, los temas que le sean más relevantes.

Es importante recalcar que en la entrevista abierta puede haber improvisación o intuición que dirige al entrevistador a la comprensión y análisis del conflicto y su relación con la estructura mental.

d) Entrevista tipo panel

En ella un entrevistador hace una serie de preguntas iguales a un grupo de entrevistados para conocer sus distintas opiniones. Del mismo modo el formato puede variarse cuando un grupo de entrevistadores entrevistan a una sola persona.