

TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

UNIDAD 1

LA ENTREVISTA PSICOLÓGICA

1.3. ETAPAS DE LA ENTREVISTA

Como todo instrumento metodológico, la entrevista tiene pasos, etapas o fases que deben seguirse para alcanzar el éxito en el cometido que se ha propuesto; en este caso seguimos la visión de Colín (2009), quien divide a las entrevistas en tres etapas o fases: inicio o rapport, desarrollo y cierre.

1.3.1. Rapport. Cima. Cierre

Iniciar la entrevista con un apretón de manos, una frase amable y una clara explicación de la finalidad perseguida con la entrevista, ayuda a reducir notablemente las tensiones provocadas por la situación de la entrevista; situación que es encarada por el entrevistado a veces con miedo, otras con embarazo, otras con esperanza, pero siempre con gran expectación y con toda la intención de dar la impresión más favorable.

La primera etapa es la fase inicial, el objetivo principal es lograr que el entrevistado se sienta cómodo en presencia del entrevistador, así como dispuesto a hablar lo más posible fuera de cualquier tipo de inhibiciones. Esto se ha dado en llamar *rapport* o familiarización de la persona con la entrevista.

Los primeros minutos de una entrevista son decisivos para lograr el éxito, ya que depende en gran medida del rapport que establezca el entrevistador.

El rapport consiste en crear una atmosfera cálida y de aceptación, de tal forma que el entrevistado se sienta cómodo, tranquilo, comprendido y a salvo y se comunique de manera abierta sin temor a ser juzgado o criticado. El entrevistador tiene la responsabilidad de hacer que el entrevistado participe y lo vea como una persona que puede ayudarlo y que es digna de confianza. El rapport está basado en la confianza, el respeto y la aceptación mutuos.

TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

La construcción del rapport se encuentra siempre amenazada por los elementos psicológicos del entrevistado, la inexperiencia del entrevistador o la interferencia de factores contextuales; sin embargo, es preciso enfatizar que para que la información que se va a obtenerse en la entrevista sea fructífera, la construcción del rapport es indispensable.

Aragón (2002) dice que el rapport se facilita con algunas actitudes del entrevistador, entre ellas menciona mantener un contacto visual apropiado, una postura relajada, natural y centrada en el entrevistado; un lenguaje espontáneo, amistoso y con un tono cálido y expresivo; aceptación incondicional y empática.

La segunda etapa es la fase de desarrollo o cima, y constituye el núcleo de la entrevista. Tanto Acevedo (2009), como Colín (2009), coinciden que en ella se recaba la mayor parte de la información, y se profundiza en los aspectos identificados en la fase anterior, se intercambia información, se analiza la información y se confronta, se clarifican los problemas, se toman algunas decisiones sobre posibles soluciones y líneas de acción. Esta es la etapa más larga y profunda en cada entrevista.

La tercera fase o fase final es el cierre de la entrevista. De acuerdo a Acevedo (2009) esta fase es casi tan importante como la de inicio. Su objetivo fundamental consiste en consolidar los logros alcanzados durante las etapas de cima y cierre. Inicia con la indicación del entrevistador que se acerca el final, indicación que debe ser seguida por un resumen de los contenidos tratados. Se busca ofrecer al cliente la oportunidad de aclarar algunos malentendidos y se brinda la posibilidad de comunicar cualquier información que hubiera quedado retenida por diversos motivos.

De acuerdo a Colín (2009), esta fase es muy importante, porque el sujeto puede proporcionar información relevante al final. Así mismo, dentro de esta etapa de cierre, se encuentran las prescripciones, mismas que pueden consistir, dependiendo del modelo teórico, en dejar alguna tarea a realizar por el entrevistado en su casa, durante el tiempo que transcurre hasta la siguiente entrevista, recomendar acerca de futuros problemas, asegurar al sujeto su capacidad para manejarlos solo, en potenciar su motivación en los temas tratados sugiriendo cómo podría abordarse la sesión próxima.

TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

Lo que se pretende es atar los cabos que hayan podido quedar sueltos, insistiendo siempre en los aspectos potenciadores de la comprensión del individuo respecto de sus dificultades, y en su esperanza y autoconfianza frente al futuro. El fin de la entrevista se concluye con la despedida formal.

1.4. ELEMENTOS DE LA ENTREVISTA

En todo tipo de entrevista, de cualquier postura teórica o estilo, existen elementos que son comunes a todas y se conocen como elementos de la entrevista; a saber:

1.4.1. Entrevistador, entrevistado, mensaje, ruido, canal

La mayor cualidad que debe poseer el entrevistador es la capacidad para entender los pensamientos, sentimientos, impulsos y modos de proceder conscientes del entrevistado, tomando en cuenta sus propias vivencias, pero sin dejarse invadir por ellas; para constituirse como un elemento útil dentro del proceso psicológico tendrá que saber manejar dos conceptos fundamentales: la empatía y la intuición.

Empatía significa compartir, sentir lo que siente el otro ser humano es un fenómeno preconsciente que puede provocarse e interrumpirse conscientemente, y puede producirse en silencio y de un modo automático, esencialmente es un tipo de identificación parcial que se ejerce con el otro y se usa con fines de entendimiento y ayuda.

La intuición se relaciona con el momento preciso en que el entrevistador deberá hacer una intervención, para que la persona siga hablando, con una “aja”, o bien hacer preguntas que se relacionan con el malestar del consultante.

El entrevistador es el elemento a cargo la entrevista, él define los roles y los tiempos, además de los temas que se han de tratar. En el caso de la entrevista psicológica se espera que sea un experto en el conocimiento de la psicología, en cualquiera de sus ramas, capaz de entender la visión particular y única con la que el entrevistado entiende el mundo. Para ello debe ser capaz de escuchar de

TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

manera empática. De acuerdo a Colín (2009) debe considerar los siguientes puntos para el desempeño de su trabajo:

- Voz serena audible y segura.
- Posición corporal que refleje seguridad, profesionalismo y serenidad.
- Establecer empatía con naturalidad y oportunamente.
- Mantener contacto visual con el paciente.
- Recabar con precisión y agilidad la historia clínica.
- Indagar que origino que el entrevistado decidiera acudir a la consulta.
- Evitar hacer preguntas que induzcan las respuestas.
- Evitar repetir preguntas que ya han sido respondidas.
- Utilizar el silencio (o silencios) cuando sean necesarios.
- Expresarse con un lenguaje accesible y formal para el entrevistado.
- Promover que el entrevistado se exprese lo suficiente.
- Evite refutar agresivamente u ofender al entrevistado.
- Evitar con amabilidad y prudencia que el entrevistador se extienda sin necesidad.
- Después de preguntar el motivo de la consulta, utilizar preguntas lógicas para explorar factores hipotéticos que podrían intervenir en el cuadro sintomático.
- Investigar las experiencias del entrevistado en una etapa o aspecto de su vida.
- Abordar de manera sistemática las áreas o etapas de la vida del entrevistado, según el grado de cercanía o pertinencia para el diagnóstico.
- Valorar en caso necesario factores físicos o biológicos que puedan estar participando en la problemática y, de ser necesario, hacer la canalización pertinente.

TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

- No preguntar aspectos de la vida íntima del entrevistado, a menos que sea pertinente.
- Retroalimentar las expresiones espontáneas del entrevistado que sugieran propósitos activos para resolver su problemática.
- No adelantar recomendaciones, consejos o propuestas.
- Evitar dar consejos moralistas.
- Establecer, de común acuerdo con el consultante, fecha y hora para la próxima cita.
- Realizar un cierre formal de la entrevista.
- Explicarle al paciente las conclusiones a las que ha llegado con la entrevista (las que se puedan decir).
- Orientar al entrevistado sobre las posibles consecuencias de cualquiera de sus decisiones.

Para alcanzar estos fines debe dominar alguna de las siguientes cualidades:

- Mostrar interés por la persona que se entrevista y por sus problemas.
- Comprender y emplear el lenguaje del entrevistado.
- Comprender por qué el entrevistado experimenta determinados sentimientos.
- Reactivar los sentimientos y establecer relación afectiva a través de la escucha activa y la atención a cuanto acontece.
- Recapitular y asumir adecuadamente los elementos de la historia del entrevistado.
- Saber preguntar adecuadamente y en el momento oportuno, y saber utilizar señales no verbales.
- Tener autodominio y la paciencia requerida para respetar el ritmo de los entrevistados.

TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

- Identificarse con el entrevistado sin que su estado emocional se afecte por los problemas.
- Valorar a los entrevistados y hacer que se sientan seguros y motivados.

Otra de las funciones del entrevistador es el arte de preguntar, sobre todo en los casos de entrevistas abiertas o semiestructuradas. Dentro de la entrevista las preguntas tienen como fin primordial traducir los objetivos específicos del entrevistador en un mensaje capaz de llegar efectivamente al entrevistado y proporcionar la información que realmente precisamos encontrar. Por lo tanto, las preguntas podrán ser planteadas siempre y cuando se respeten los objetivos que originaron la entrevista.

De manera evidente, las preguntas competentemente formuladas pueden canalizar al entrevistado hacia las metas y los objetivos propuestos por el entrevistador; no obstante, una utilización poco cuidadosa o irresponsable de las preguntas podrían conducir todo el proceso hacia el fracaso.

Otra función de las preguntas, además de la intención de obtener la información que precisamos, es la de crear y fomentar la libre y espontánea comunicación del entrevistado, para que hable de aquellas áreas que más interesan o para que relacione sus experiencias con el tema a tratar.

Además de preguntar, el entrevistador también debe ser capaz de escuchar. Como ya se ha mencionado anteriormente, la escucha empática es necesaria para todo aquel que pretenda ser entrevistador. "El poder escuchar eficientemente ayuda al entrevistador a obtener información que no lograría conocer a través de otros medios, en su contexto original, con las expresiones emocionales, tono de voz y expresiones faciales con las que se expresa una idea".

Entre las habilidades que se requieren para escuchar eficazmente, Acevedo (2009) enumera las siguientes:

1. Atención. Es importante que el entrevistador centre su atención en el entrevistado, en lo que hace y en lo que dice, y sobre todo es importante que el entrevistado sienta que se le presta atención.

TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

2. Percepción. En este punto es importante señalar que todos los entrevistadores deben reconocer y concientizarse de sus propias ideas y paradigmas culturales para prevenir distorsiones dentro de su campo perceptual. Es decir, evitar que notemos sólo los aspectos que confirmen nuestros propios valores y creencias. Este aspecto le permite al entrevistador mejorar la objetividad del proceso.

3. Concentración. Además de centrar nuestra atención y de percibir los mensajes del entrevistado, el entrevistador, debe ser capaz de eliminar de su conciencia, en la medida de lo posible, cualquier otra fuente de distracción, enfocándose exclusivamente en el proceso de la entrevista

4. Retención. “Un buen entrevistador tiene que estar consciente de su necesidad de recordar los eventos de la entrevista tal como sucedieron para resumirlos y evaluarlos”.

Entre los obstáculos que impiden escuchar efectivamente se encuentran: la intolerancia, que haga que se juzgue al entrevistado desde los parámetros éticos del entrevistador e impida la aceptación necesaria para el rapport; la impulsividad, al sugerir respuestas o interrumpir al entrevistado; anticipación, es decir, presumir que con unas cuantas palabras se puede evaluar o juzgar la entrevista o al entrevistado; indolencia, perder el interés y la atención en el proceso y permitirse aburrirse en la misma entrevista.

El entrevistado o los entrevistados es el segundo elemento indispensable en una entrevista. Este elemento posee la información que el entrevistador requiere. No controla la entrevista.

Es muy importante para el entrevistador poder distinguir los atributos más particulares de la personalidad del entrevistado, para poder utilizar este conocimiento en beneficio del objetivo de la entrevista. Acevedo (2009) asegura que hay cuatro tipos de personalidad presentes en los entrevistados; se clasifican de la siguiente manera:

a) El tímido

El sujeto tímido encara la entrevista con miedo, embarazo y esperanza. Como no sabe exactamente que se espera de él, teme ser inferior o no saber responder.

TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

Esta ansiedad es lo que le inhibe y también su propio sentimiento de inseguridad. Se observa fácilmente que su volumen de voz es bajo, no mira directamente a los ojos del entrevistador, su postura es encogida, le cuesta mantener la conversación y difícilmente esboza una sonrisa.

La manera más adecuada para tratar al sujeto tímido es brindándole apoyo. La técnica consiste en proporcionar al entrevistado confianza y seguridad en sí mismo, haciéndole sentir que es aceptado.

b) El agresivo

El sujeto agresivo posee una personalidad antagónica a la del sujeto tímido, se muestra sarcástico, autoritario, impulsivo, agresivo, autosuficiente, cínico e irascible. La técnica para manejarlo se basa en un periodo corto de rapport, siendo conveniente que sea el entrevistado el que lo establezca, dado que de esta manera el entrevistador podrá darse cuenta de la forma en que el sujeto maneja la agresividad. Es conveniente dejarlo hablar mucho antes de dirigir la entrevista hacia su objetivo. En la mayoría de los casos la actitud agresiva es un parapeto únicamente.

c) El manipulador

El sujeto manipulador se presenta como egocéntrico, creativo, flexible, impaciente, halagador y chantajista. En este caso en particular el entrevistador necesita mucha astucia, ya que este individuo sabe que todos los seres humanos somos débiles ante los halagos. El sujeto manipulador tiene una meta fija y preestablecida: poder manejar la entrevista y al entrevistador de acuerdo a sus intereses. Para llevar a cabo la entrevista, la técnica que se debe utilizar es controlar las propias necesidades de ser adulado y no apartarse de las metas trazadas en el plan de entrevista.

TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

d) El embustero

Estos sujetos tienden a exagerar los detalles de sus vidas con elementos que parecen claramente producto de una fantasía, se muestran perezosos y mentirosos. Estas actitudes se ven frecuentemente en entrevistas laborales, principalmente las relacionadas a ventas y relaciones públicas; con frecuencia, detrás de esta actitud hay escondidos sentimientos de inferioridad, por lo que se debe ser cauteloso al emitir juicios en este tipo de personas. La técnica más adecuada para manejar al sujeto embustero es la de confrontación; gracias a ella el entrevistador puede verificar la información que está recibiendo. Esta técnica deberá aplicarse en cuanto el entrevistado sospeche el engaño.

Debe subrayarse que estas clasificaciones han sido diseñadas únicamente como orientaciones generales. Todo entrevistador sabe perfectamente que nunca se va a enfrentar a dos individuos exactamente iguales, puesto que cada uno ha tenido vidas distintas: desde sus factores hereditarios hasta el ambiente en que se han desarrollado; lo cual determina personalidades diferentes, con rasgos característicos para cada persona.

El tercer elemento es el mensaje, el objeto de la comunicación establecida entre el entrevistador y el entrevistado. Se define como la información que envía el emisor al receptor. -en el caso de la entrevista en roles que se intercambian de manera continua-. Para que la comunicación se establezca correctamente es necesario que ambas partes (entrevistador y entrevistado) entiendan la información contenida en el mensaje.

Bajo esta perspectiva, el entrevistador debe estar muy atento para nunca perder de vista que, aunque el discurso verbal del entrevistado se presente de manera coherente racional y rigurosamente lógico, siempre existe el peligro de que la intencionalidad sustentadora de las palabras sea desmentida por el discurso no verbal, o por lo menos que no haya correspondencia comprensible. La explicación a esto es que las palabras son una forma de intercambio que rebasan a la palabra misma, ya que las circunstancias en que se da el discurso normalmente tienen mayor importancia que la verbalización, puesto que manifiesta el verdadero valor y sentido.

TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

La siguiente es una anécdota budista en torno a la comunicación, tomada del texto de Acevedo (2009: 67-69):

Cuentan que hace mucho tiempo existió un monasterio que se distinguía de los demás por la acogida que brindaba a los peregrinos que demostraban su habilidad en la comprensión de las grandes verdades. Dicha habilidad la manifestaban estableciendo un dialogo, a base de señas, con algún representante del monasterio. Si el monje consideraba que el viajero era sagaz y comprensivo, recibía gratuitamente, hospedaje y alimento; pero si perdía en el encuentro de sabiduría se le conminaba a abandonar el lugar y a seguir su camino.

En cierta ocasión un peregrino se presentó en ese lugar y pidió someterse a esta suerte de duelo de habilidades y comprensión, sin embargo, el monje que tenía a su cargo dicha función se encontraba ocupado en otros menesteres, por lo que su lugar en el combate de sabiduría fue ocupado por su hermano, quien -además de ser tuerto- poseía la fama de ser muy tonto.

Un rato más tarde el peregrino se presentó ante el hermano del monje con quien había competido y, humildemente, le dijo: "Maestro, he competido con tu hermano y he sido derrotado por su gran sabiduría. No me queda más remedio que despedirme ahora". El monje, quien había tenido la seguridad de que su hermano sería derrotado, le pidió al viajero que le narrara lo sucedido, y esto fue lo que oyó:

"Pues bien, nos sentamos el uno frente al otro. Me decidí a iniciar el diálogo mostrándole un dedo, como símbolo de que, en verdad, todo y todos somos uno. Tu hermano, en respuesta, me mostró dos dedos para indicarme que lo dicho por mí era cierto, pero que los seres humanos -al no reconocer este hecho- habíamos dividido al mundo en bien y en mal. Ante esta respuesta, tan sabia como audaz, le respondí mostrándole tres dedos para decirle que, en consecuencia, vivimos divididos entre la verdad, la ilusión y la ignorancia; fue entonces cuando tu hermano agitó su puño frente a mí, diciéndome con ello que sólo la fuerza de la fe y del amor sería capaz de solucionar ese dilema".

Después de una pausa, el viajero terminó diciendo: "Como puedes observar, gran maestro, ante la sabiduría de tu hermano no tengo más qué decir y prefiero retirarme". Y, haciendo una reverencia, salió. Sólo habían pasado unos minutos

TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

desde lo acontecido, cuando apareció el monje tuerto agitando un garrote sobre su cabeza y diciendo amenazador: “¿Dónde está el peregrino?, voy a matarlo”. Al verse inquirido por su hermano sobre el motivo de su enojo, le contesto:

“Pues según tu pedido, fui a dar la bienvenida a nuestro invitado. Apenas me había sentado cuando me mostró un dedo, indicándome con su ademán que soy tuerto. Sin embargo, no por esto perdí la paciencia y, cortésmente, le mostré dos dedos, para indicarle que, por fortuna, él si disfrutaba de los dos; pero, a pesar de esto, el insistió en ofenderme al mostrarme tres dedos como diciéndome que ése era el número de ojos que juntábamos entre los dos. Fue entonces cuando ya no pude contenerme y lo amenacé con el puño para indicarle que ahora sí se las vería conmigo. Y no te cuento más porque voy a buscarlo”.

Como se puede notar en la anterior historia, la comunicación es mucho más que la transmisión del mensaje: entran en juego el entendimiento del emisor y del receptor y la forma en que se comunica el mensaje, de este modo éste puede significar muy distintas cosas para el que lo transmite y para el que lo recibe. Si se pretende que la comunicación sea eficaz, se debe cuidar que sea muy parecido lo que se transmite y lo que se recibe.

El cuarto elemento es el ruido, al que entendemos por la interferencia de cualquier tipo en el medio que rodea a la entrevista que entorpezca el proceso de comunicación y la efectiva transmisión del mensaje. Es todo elemento -físico o psíquico- que provoca una pérdida o distorsión en el contenido o forma del mensaje: opacidad del canal, debilidad de la señal, distancia, fatiga del emisor, mala comprensión o posesión del código, ambigüedad, sordera, distracción, locura, prejuicios.

Por último, el canal de comunicación es el medio por el que se transmite el mensaje, en el caso de la entrevista el canal es verbal y no verbal, es decir se transmite información por lo que se dice, por la forma en que se dice, el tono de los entrevistados, la postura, los silencios, entre otros aspectos. A partir de los años noventa y como consecuencia de los trabajos de Watzlawick, se les ha llamado a estos dos canales de comunicación analógico y digital, entendiéndose por digital el lenguaje a través de signos como la palabra y los signos escritos, y el analógico, sería entonces toda la gama de comunicación no verbal.

TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

1.5. ENTREVISTA INDIVIDUAL Y FAMILIAR

El objetivo principal de toda evaluación psicológica en educación es determinar e identificar las principales problemáticas que aquejan al estudiante; otros propósitos de la misma es distinguir las conductas y condiciones contextuales y personales asociadas a dichas problemáticas con la intención de orientar las intervenciones.

Por tanto, más que redactar y llenar formularios, la entrevista debe proveernos de información pertinente para tomar decisiones. Debemos estar conscientes que en el proceso educativo se ven inmiscuidos sujetos de distintas edades, por lo que la temática y las áreas a evaluar deben ajustarse a las edades de los sujetos de la exploración. En consecuencia, los elementos básicos de la entrevista deben cambiar cuando el sujeto en cuestión es un niño, un adolescente o un adulto.

A continuación, se sugieren algunos elementos básicos para los distintos tipos de entrevista. Resulta pertinente aclarar que estas guías no son recetas de cocina y por ende éstas no deben ser inflexibles, y deben ajustarse al sujeto único y particular bajo evaluación; sirven para darnos una idea inicial acerca de lo que se debe examinar.

a) Entrevista para niños

- Relación con sus padres, con sus hermanos, con sus compañeros, con sus maestros; dificultades particulares con algún tema o asignatura; gustos en referencia a juegos, actividades y diversiones; opinión del niño en referencia al motivo de la consulta.

- Observaciones generales del entrevistador.

TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

b) Entrevista a los padres del niño

- *Datos generales: nombre, domicilio, edad, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, escolaridad, ocupación de los padres, lugar que ocupa en la familia, motivo de la exploración.*
- *Datos familiares.*
- *Datos socioeconómicos.*
- *Desarrollo y hábitos familiares: datos del embarazo y el parto, peso y talla del niño al nacer, hábitos de alimentación y sueño del niño durante el primer año de vida, enfermedades del niño durante el embarazo.*
- *Áreas de desarrollo psicológico del niño: motricidad, lenguaje, socialización, desarrollo intelectual, conductas de autocuidado, hábitos del niño, relaciones interpersonales del niño, sexualidad en el niño.*
- *Observaciones generales del entrevistador.*

c) Entrevista para adolescentes

- *Datos generales.*
- *Datos familiares. Relaciones familiares.*
- *Datos socioeconómicos.*
- *Desarrollo escolar: evolución y resultados en las distintas etapas de escolarización.*
- *Desarrollo personal: relaciones interpersonales, actividades, intereses, aptitudes, adicciones.*
- *Sexualidad adolescente: noviazgo, educación sexual, masturbación.*
- *Área laboral: solo si el menor labora.*
- *Observaciones generales del entrevistador.*

TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

d) Entrevista para adultos

- *Datos generales.*
- *Datos socioeconómicos.*
- *Costumbres: actividades, intereses, adicciones, relaciones interpersonales.*
- *Vida familiar: relación con sus padres, hermanos, con la pareja (en caso de tener pareja), noviazgos, relación con su familia política, relación con sus hijos (en caso de tenerlos).*
- *Sexualidad adulta.*
- *Desarrollo personal.*
- *Área laboral: satisfacción en el trabajo, relaciones con sus compañeros de trabajo (jefes y subordinados), desarrollo laboral, actividades, intereses.*
- *Observaciones generales del entrevistador.*