



**Mi Universidad**

**LIBRO**

*TÉCNICAS DE LA ENTREVISTA*

*LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN COMUNITARIA*

*TERCER CUATRIMESTRE*

*MAYO-AGOSTO*

---

## Marco Estratégico de Referencia

---

### Antecedentes históricos

Nuestra Universidad tiene sus antecedentes de formación en el año de 1979 con el inicio de actividades de la normal de educadoras “Edgar Robledo Santiago”, que en su momento marcó un nuevo rumbo para la educación de Comitán y del estado de Chiapas. Nuestra escuela fue fundada por el Profesor Manuel Albores Salazar con la idea de traer educación a Comitán, ya que esto representaba una forma de apoyar a muchas familias de la región para que siguieran estudiando.

En el año 1984 inicia actividades el CBTiS Moctezuma Ilhuicamina, que fue el primer bachillerato tecnológico particular del estado de Chiapas, manteniendo con esto la visión en grande de traer educación a nuestro municipio, esta institución fue creada para que la gente que trabajaba por la mañana tuviera la opción de estudiar por las tardes.

La Maestra Martha Ruth Alcázar Mellanes es la madre de los tres integrantes de la familia Albores Alcázar que se fueron integrando poco a poco a la escuela formada por su padre, el Profesor Manuel Albores Salazar; Víctor Manuel Albores Alcázar en julio de 1996 como chofer de transporte escolar, Karla Fabiola Albores Alcázar se integró en la docencia en 1998, Martha Patricia Albores Alcázar en el departamento de cobranza en 1999.

En el año 2002, Víctor Manuel Albores Alcázar formó el Grupo Educativo Albores Alcázar S.C. para darle un nuevo rumbo y sentido empresarial al negocio familiar y en el año 2004 funda la Universidad Del Sureste.

La formación de nuestra Universidad se da principalmente porque en Comitán y en toda la región no existía una verdadera oferta Educativa, por lo que se veía urgente la creación de una institución de Educación superior, pero que estuviera a la altura de las exigencias de los

jóvenes que tenían intención de seguir estudiando o de los profesionistas para seguir preparándose a través de estudios de posgrado.

Nuestra Universidad inició sus actividades el 18 de agosto del 2004 en las instalaciones de la 4ª avenida oriente sur no. 24, con la licenciatura en Puericultura, contando con dos grupos de cuarenta alumnos cada uno. En el año 2005 nos trasladamos a nuestras propias instalaciones en la carretera Comitán – Tzimol km. 57 donde actualmente se encuentra el campus Comitán y el corporativo UDS, este último, es el encargado de estandarizar y controlar todos los procesos operativos y educativos de los diferentes campus, así como de crear los diferentes planes estratégicos de expansión de la marca.

## **Misión**

Satisfacer la necesidad de Educación que promueva el espíritu emprendedor, aplicando altos estándares de calidad académica, que propicien el desarrollo de nuestros alumnos, Profesores, colaboradores y la sociedad, a través de la incorporación de tecnologías en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

## **Visión**

Ser la mejor oferta académica en cada región de influencia, y a través de nuestra plataforma virtual tener una cobertura global, con un crecimiento sostenible y las ofertas académicas innovadoras con pertinencia para la sociedad.

## Valores

- Disciplina
- Honestidad
- Equidad
- Libertad

## Escudo



El escudo del Grupo Educativo Albores Alcázar S.C. está constituido por tres líneas curvas que nacen de izquierda a derecha formando los escalones al éxito. En la parte superior está situado un cuadro motivo de la abstracción de la forma de un libro abierto.

## Eslogan

“Mi Universidad”

## ALBORES



Es nuestra mascota, un Jaguar. Su piel es negra y se distingue por ser líder, trabaja en equipo y obtiene lo que desea. El ímpetu, extremo valor y fortaleza son los rasgos que distinguen.

---

## TÉCNICAS DE LA ENTREVISTA

---

### Objetivo de la materia:

Analizar las bases, conceptos y estrategias de origen, desarrollo y práctica del uso de la entrevista.

### Criterios de evaluación:

No	Concepto	Porcentaje
1	Trabajos Escritos	10%
2	Actividades web escolar	20%
3	Actividades Áulicas	20%
4	Examen	50%
<b>Total de Criterios de evaluación</b>		<b>100%</b>

# INDICE

## **UNIDAD I GENERALIDADES**

- 1.1 Definición conceptual y características de la entrevista
- 1.2 Tipos de entrevista

## **UNIDAD II ETAPAS DE LA ENTREVISTA**

- 2.1 Etapas de la entrevista
- 2.2 inicio de la entrevista. Rapport
  - 2.2.1 Proceso de desarrollo de la entrevista
- 2.3 Cima de la entrevista
- 2.4 Cierre de la entrevista
- 2.5 Elementos de la entrevista
- 2.6 Técnicas para manejar la entrevista

## **UNIDAD III ANÁLISIS Y COMPRENSIÓN DEL CONTENIDO**

- 3.1 Estrategias para elicitación o mantener la comunicación
- 3.2 Análisis y comprensión del problema
- 3.3 Elementos psicológicos presentes en la entrevista

## **UNIDAD IV EVALUACIÓN**

- 4.1 Evaluación de la entrevista
- 4.2 Informe de la entrevista individual



## Unidad I

### GENERALIDADES

#### 1.1 Definición conceptual y características de la entrevista psicológica.

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; en este último sentido toda entrevista tiene un común denominador: gestionar información, investigar. (M. Colín, Introducción a la entrevista psicológica, p. 11)

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

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.

La entrevista es una técnica que, entre muchas otras, viene a satisfacer los requerimientos de interacción personal que la civilización ha originado. El término entrevista proviene del francés “*entrevoir*” que significa “verse uno al otro”. Como en sus orígenes fue una técnica exclusivamente periodística se le ha venido definiendo como la visita que se le hace a una persona para interrogarla sobre ciertos aspectos y, después, informar al público sobre sus

respuestas. Sin embargo, a pesar de un origen tan específico, la entrevista ha devenido en una herramienta imprescindible para: médicos, abogados, maestros, trabajadores sociales, directores de empresa, etc. quienes la utilizan con el propósito de desarrollar un intercambio significativo de ideas dirigidas a una mutua ilustración. Quizá sea por esto que resulta particularmente difícil ubicarla en su auténtica dimensión, ya que, si bien en toda la interrelación humana se dan intercambios significativos, solo a veces y solo a condición de tener claramente definido el propósito de intercambio personal, que se asemejan mucho en su aspecto formal, pero nunca en sus aspectos de contenido y finalidad.

Cabe ahora analizar algunas de las situaciones de interrelación que suelen confundirse con la entrevista, dados los aspectos generales de las mismas:

#### Conversación:

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 la meta.

#### Interrogatorio:

Cuando una persona se ve obligada a dar respuestas concretas a preguntas concretas (como sucede en una corte de justicia), sin ninguna libertad para ser espontánea y crear un a real interacción, con la persona que tiene en frente, se trata de un interrogatorio. No cabe ninguna duda que existe un intercambio significativo, pero salta a la vista que no puede darse la mutua ilustración. El interrogatorio es una de las situaciones en las que recurrentemente cae la entrevista; son muchas las ocasiones en que una entrevista se encamina únicamente a servir como tirabuzón de la información, desvirtuando substancialmente su condición de

intercambio, provocando que se nulifique la espontaneidad, se pierda el respeto y se olvide la interacción.

Discurso:

Cuando un supervisor explica el funcionamiento de una máquina a un obrero, ciertamente hay en juego un proceso de intercambio de información; sin embargo, no se puede afirmar que se trata de una entrevista, ya que es evidente que en esta comunicación no se da uno de los elementos esenciales de la entrevista: la oportunidad del que escucha para responder al que habla, para así indicar como está siendo recibido el mensaje o solicitar mayor información. Cuando una de las partes habla y la otra solo escucha, se da la comunicación entre ellas, pero no se da una entrevista.

Basado en todo lo anterior, y en virtud de tener conceptualmente ubicada a la entrevista, es posible definir a la entrevista de manera operacional de la siguiente manera:

“ La entrevista es un intercambio verbal, que nos ayuda a reunir datos durante un encuentro, de carácter privado y cordial, donde una persona se dirige a otra y cuenta su historia, da su versión de los hechos y responde a preguntas relacionadas con un problema específico”

Expresado de manera sucinta:

La entrevista es una forma oral de comunicación interpersonal, que tiene como finalidad obtener información en relación a un objetivo.

Es evidente que el manejo de la técnica de la entrevista demanda una cierta claridad con relación a su propio contexto, y éste es el de la comunicación. El ocurrir comunicante se expresa dentro la entrevista en su más amplia dimensión, tanto en su aspecto verbal como en el no verbal. El intercambio no se efectúa únicamente por medio de palabras, sino también en el manejo de abundantes indicadores como son: la postura del cuerpo, la compostura y modales, el control personal, las reacciones emocionales, etc. Incluso la palabra se maneja bajo una perspectiva logística, en tanto que se quieren satisfacer unos objetivos claros y precisos. Sin embargo a pesar de este requisito, aparentemente frío y calculador, de la

entrevista como vehículo de comunicación, el intercambio debe ser asentado en una sólida interacción humana, la cual se sustenta en el paulatino incremento de relaciones socio-emocionales, ya que el acopio de datos deviene, por sí mismo, en un proceso de aprendizaje, un proceso en el que las partes al involucrarse, aprenden.

Es por ello que la comunicación debe ser propiciada a través de un adecuado manejo del juego existente entre causa y efecto en base al patrón de la conducta humana. Dicho en otras palabras, la comunicación se puede estimular para que adquiera una determinada dirección, y así provocar respuestas que serán percibidas con la mayor objetividad posible.

La objetividad es un requisito de la entrevista que suele no cumplirse totalmente, en la medida en que las partes involucradas toman partido; o lo que es lo mismo, en el momento en que nuestros prejuicios nos cierran las puertas de la comprensión y se erigen como barreras que nos impiden arribar a la deseada reciprocidad dentro del ámbito de la entrevista; ámbito que debe ser considerado, en cada caso particular, como un experimento totalmente controlado.

Para lograr el control absoluto de cada situación de las que frecuentemente se presentan en las entrevistas, habrá que analizar y conocer perfectamente los tipos de entrevista con los cuales podemos contar, así como los diversos tipos de conducción de las mismas que podemos instrumentar, dado que tanto los unos como los otros son los vectores a través de los cuales se realiza la adecuada consecución de los objetivos de una buena entrevista.

La entrevista, al ser una forma oral de comunicación interpersonal, que tiene como finalidad la obtención de información en relación a un objetivo, se ubica como una forma estructurada de interacción en donde la conducta del hombre se polariza justamente entre la solidez del intercambio y la dinámica de la reciprocidad; por ello, cuando se da realmente, sus resultados, expresados en un sistemático acopio de datos, nos sirven para tomar ciertas decisiones, como pueden ser: La evaluación, la contratación o el despido de un empleado, o

cambiar el equipo de un área de producción, tomar medidas preventivas para abatir los índices de accidentes, etc.

Cada caso es particular dado que se lleva a cabo en circunstancias únicas e irrepetibles, por lo tanto, se nos presenta como un reto creativo, en donde si queremos ser verdaderamente profesionales y eficaces como entrevistadores, tenemos que anticiparnos al hecho, determinando el objetivo de la entrevista, planeando su procedimiento, previendo un ambiente adecuado y elaborando una estrategia, conducente acorde a nuestro proyecto. Desde luego, tomando en cuenta que cada vez que tengamos que recurrir a la construcción de la entrevista como un fenómeno concreto y vivencial, nos vemos obligados a aplicar todo nuestro esfuerzo heurístico y de esta manera poder visualizar con antelación todo el proceso de la entrevista misma.

Pero, si el entrevistador se ciñe a un procedimiento rígido y mecánico (como efectivamente suele suceder) minimiza los resultados de la entrevista; incluso se llega a dar el caso de nulificar toda su validez, puesto que se olvida de solidificar el intercambio negando la dinámica de la reciprocidad. La polaridad llega a perderse al no percatarse que, en el seno del desarrollo de una entrevista, encontramos una multitud de factores que, cuando son ignorados, obstaculizan la intercomunicación, que es en lo que esencialmente consiste la entrevista. Estos factores emanan de la polaridad antes mencionada y funcionan como indicadores, por medio de los cuales podemos ubicar el decurso de esta forma estructurada de comunicación e interacción. Es en la medida en que se van integrando, no dejándolos sueltos o dispersos, que el objetivo puede ser logrado por el entrevistador.

En el proceso de una entrevista resulta inevitable la interacción entre el entrevistador y el entrevistado por que toda persona emite estímulos y responde a los estímulos producidos por otros, siendo a este constante flujo a lo que se denomina interacción. Es en la medida en que se van integrando, no dejándolos sueltos o dispersos, que el objetivo puede ser logrado por el entrevistador.

El entrevistador debe estar totalmente consciente de que su actitud impacta de una manera definitiva en la conducta del entrevistado, y que este último también ejerce una afección en su propio proceder. Si el entrevistador es capaz de controlar y conducir esta interacción, podrá dirigirla a la consecución de información a partir de cualquier entrevistado y en cualquier situación.

No obstante la evidente dirección que debe imprimirle el entrevistador a esta forma estructurada de interacción, nunca debe pasársele por alto que este tipo de encuentros tienen que ser considerados, por las dos partes que concurren en el, como es el establecimiento de una relación esencialmente humana. Es obvio que puede parecerse contradictorio, pero si tomamos en cuenta que el hecho mismo tiene una razón de ser, justo en la medida en que es una interacción estructurada por habersele fijado objetivos precisos; no puede existir manipulación dentro de la relación en tanto que ambas partes conocen el por qué de la entrevista.

Dicho de otra manera, si graficásemos a la entrevista, la podríamos ubicar en base a dos vectores constantes: el horizontal es el que nos conduce a la tarea(objetivo) y el vertical es el que nos dirige hacia el plano socio-emocional. En la medida en que uno de los dos prevalezca sobre el otro, la entrevista pierde su eficacia y finalidad. Es pues, la proyección diagonal ascendente la que proporciona su dimensión más satisfactoria al encuentro, por que el avance en la obtención de la información está determinado por la consolidación de la relación socio-emocional, consolidación que solo se alcanza con el establecimiento de un genuino “rapport”, o sea, la identificación total de ambas personas como individuos pertenecientes y ubicables en un grupo social definible por medio de las señales que constantemente emanan de nuestro comportamiento, y de las cuales no nos podemos sustraer, dado que no hay persona que viva o actúe en el vacío, ya que todo comportamiento humano se manifiesta como un cúmulo de emociones, sentimientos y experiencias, todo lo cual puede o no devenir en conocimientos, pero que sin lugar a dudas son adquiridos en el seno de una sociedad particular.

La entrevista se caracteriza por ser una técnica previa al diagnóstico e incluso previa a cualquier modalidad de intervención, imprescindible en el proceso de evaluación por la cantidad de información y conocimiento personal que aporta del sujeto en un breve espacio de tiempo.

La entrevista se desarrolla a través de una conversación con una finalidad, ya que se centra en la demanda del sujeto, en la explicación de su problema. La información que aporta el sujeto lleva su sello personal, y plantea desde su punto de vista cuál es la elaboración personal de los acontecimientos por los que consulta.

Es una técnica que recoge abiertamente la petición de ayuda del entrevistado, porque especialmente en la primera entrevista, el entrevistado se encuentra en una situación de conflicto, estrés, confusión y sufrimiento que le lleva a consultar. En la entrevista, no se buscan sólo datos precisos y contrastados de los problemas, sino información acerca de cómo percibe el propio sujeto el malestar por el que consulta (Borrell, 1989).

La información que se recoge de la persona es por una parte amplia y general y por otra específica y concreta, lo que convierten a esta técnica en un instrumento insustituible de evaluación. Esto hace que las habilidades de escucha y de formular preguntas sean decisivas en la formación del evaluador.

La finalidad del psicólogo entrevistador es identificar y clarificar la demanda, comprender los problemas y sentimientos del demandante, elaborar las hipótesis pertinentes sobre la consulta, confirmarlas en sucesivas sesiones o con otras técnicas a fin de proponer estrategias de resolución del conflicto o de promoción de salud, es decir, alternativas de cambio terapéutico en cualquier dimensión de su realidad personal, laboral y social. En un prefijado espacio de tiempo y lugar se intenta comprender y dar respuesta a las necesidades de la persona que demanda (Rossell, 1990). Necesidades traducidas al contenido de lo que demanda y a la forma personal de solicitarlo: tiempo que necesita para expresarse, ritmo, tiempo de latencia, cantidad de información aportada, organización de las ideas, sentimientos, etc.



Para ambos es el punto de partida de la relación psicológica, el punto en el que se concreta la forma y la calidad de la intervención profesional, a partir de la cual se limitan y orientan las demandas del que consulta. La información aportada por el entrevistado se convierte en el foco de referencia y de trabajo en común a partir del cual se establece la relación de entrevista. Sobre esta primera información se organizan otros nuevos datos que permiten completar las hipótesis y las alternativas de actuación posterior.

Esta relación, por tanto, se inicia con un desconocimiento mutuo por parte de las personas integrantes, por lo que ambos necesitan estrategias de acercamiento y conocimiento para establecer las bases de una adecuada relación. Pero, sobre el que dirige la entrevista, recae la responsabilidad de recabar información para lograr un conocimiento del paciente y de su entorno en un breve espacio de tiempo.

El entrevistador utiliza sus conocimientos, aporta su experiencia y trabaja con las técnicas que considera más adecuadas. El demandante necesita ayuda y el profesional la oferta. Esta diferencia de roles y actitudes hace que la entrevista se diferencie de una relación de amistad. En este sentido, la variable examinador modula y condiciona el desarrollo de la misma. No solamente su formación teórica es importante, sino que están implícitos su mundo de valores y creencias, sus propias experiencias de vida, las elecciones personales y su estatus socioeconómico y cultural, así como sus experiencias infantiles y el modo como ha resuelto sus propios conflictos.

Estos aspectos van a marcar desde este primer momento un estilo de relación psicológica específica de los protagonistas (intervinientes) de esta relación.

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

## 1.2 Tipos de entrevista

Dado que el carácter dinámico y desarrollante de las entrevistas, cualquier intento de clasificación de los tipos de entrevista resulta restringido; las siguientes observaciones de Bingham y Moore pueden dar una idea clara de los límites:

“La naturaleza de la entrevista varía evidentemente con el propósito perseguido o el uso al cual se destina. Esos usos son diversos, pero en rigor pueden reducirse a tres, recoger hechos, informar y motivar o influir. En otros términos se utiliza la entrevista sea para averiguar algo acerca del sujeto, para señalarle algo, o bien para influir en sus sentimientos o comportamientos. Generalmente, en una entrevista domina una de estas intervenciones, pero sin excluir las otras dos. Por ejemplo, si el fin principal es recoger hechos, el entrevistador debe a menudos influir en el sujeto para llevarlo a cooperar en el descubrimiento de los hechos; igualmente, cuando se trata principalmente de influir en el sujeto, por ejemplo en el proceso de la venta o en un consejo disciplinario, el entrevistador debe recoger ciertos hechos relativos al sujeto antes de intentar influir en él y debe, a la vez darle ciertas informaciones. Por lo que distingue entre sí los tres tipos principales de entrevista, es que uno de los tres objetivos predomina”.

Se ofrece, a continuación, una clasificación de los diferentes tipos de entrevista según la finalidad que se pretenda alcanzar. 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 caso 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.

## 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.

La entrevista forma parte de las técnicas de investigación social cualitativas, cuya función es interpretar los motivos profundos que tienen los agentes a la hora de actuar o pensar de determinado modo con respecto a distintos problemas sociales. Para ello, a través de una serie de preguntas estructuradas y un contacto directo y bajo condiciones controladas- el entrevistador interpreta los aspectos más significativos y diferenciales de los sujetos o grupos que son entrevistados durante la investigación que lleva a cabo.

Es importante señalar que cuando usamos la entrevista a excepción de las realizadas a través de cuestionario- renunciamos a cuantificar. Ello es así porque con la entrevista no pretendemos medir opiniones y/o actitudes, “no aspirando a <<producir>> ningún<<dato métrico>> referente a la conducta de los sujetos y /o grupos observados.

La entrevista necesita de la libre expresión del entrevistado, lo que quiere decir que el mismo debe manifestar sus intereses, creencias, deseos y valores tal y como los siente y no tal y como cree que el entrevistador desea que los exprese. Este aspecto es fundamental, sin ello las entrevistas carecerían de valor informativo para los investigadores.

Los discursos emitidos con total libertad nos proporcionan relaciones de sentido complejo que deben entenderse en su propio contexto significativo. Este se escapa, como relación de sentido, a la formulación de preguntas cerradas –las que se efectúan en un cuestionario, por ejemplo-. Aunque tienen la ventaja que se pueden operar y cuantificar por procedimientos estadísticos, es decir, nos permiten medir.

Además es importante señalar que:

Una entrevista... pretende crear una situación de auténtica comunicación. Es decir, una comunicación multidimensional, dialéctica y (eventualmente) contradictoria, entre el investigador y el individuo o grupo investigado; situación en la que los <<receptores>> son a su vez <<emisores>> de mensajes y pueden reformular –auténtica libertad para la significación- las preguntas planteadas por el investigador, poniéndolas a su vez en cuestión. Surge y se estructura así un proceso informativo recíproco... en que cada frase del discurso adquiere su sentido en su propio contexto concreto...

La cita viene a reafirmar la importancia de la libertad expresiva del entrevistado, en el sentido de que la entrevista le permite esa situación de auténtica comunicación entre este y el entrevistador, y en la cual el primero incluso puede cuestionar las preguntas que le hace el segundo, reformulando los contenidos problemáticos para entenderlos bajo una comprensión propia, que el entrevistador a su vez capta y reformula, llegando así a la comunicación multidimensional, dialéctica y contradictoria a la que se refiere Alfonso Orti, lo que nos permite interpretar los motivos profundos que tienen los agentes a la hora de actuar o pensar de determinado modo con respecto a distintos problemas sociales.

Existen diversos tipos de entrevistas: entrevista abierta, donde se produce la máxima interacción y libertad posible entre el entrevistado y el entrevistador; entrevista

semidirectiva, donde existe un control sobre los temas a tratar con base en un guion de entrevista, lo que sin duda limita la libertad comunicativa, pero ayuda a centrar la información conseguida al relacionarla con los objetivos de investigación.

#### 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.

La entrevista psicológica no es el único tipo de intervención que un psicólogo puede utilizar en el ámbito de las instituciones educativas, pero si es su herramienta más específica y privilegiada. Incluso otros tipos de intervenciones de acción se sustentan en la observación y diagnóstico de situaciones institucionales y para ello es necesario elaborar entrevistas con los distintos actores institucionales.

Los psicólogos se incorporan en las escuelas de dos maneras, bajo proyectos específicos que guían su accionar o de manera más estable como miembro de un Gabinete Psicopedagógico. De una u otra manera su rol será la promoción de los procesos de enseñanza-aprendizaje y la prevención, de manera primaria, secundaria o terciaria, de los obstáculos que se produzcan en este proceso a fin de que las vinculaciones entre los miembros de las instituciones se reparen o conserven y cumplan con su objetivo principal: la enseñanza y el aprendizaje. Este es nuestro objetivo de trabajo pero como se puede observar es absolutamente amplio y ambiguo y es por esto que se nos hace difícil discriminar qué acciones nos competen a los psicólogos en las escuelas y cuáles no son de nuestra incumbencia, cuáles constituyen nuestro límite.

En este sentido cuando hablamos de clínica en contextos educativos tenemos que diferenciar que no es el forzamiento de un dispositivo clínico al ámbito educativo, sino un accionar basado en un sustento teórico clínico, esto es de la lectura clínica que podamos hacer de los fenómenos que acontecen en dichos contextos. Entonces el dispositivo que sostenemos en el ámbito clínico no es equiparable al ámbito educativo sino que cada uno conserva especificidades que le imprimen características distinguibles.

Cuando hablamos de una entrevista clínica en el ámbito educativo estamos diciendo que de acuerdo a características particulares de los contextos educativos vamos a realizar entrevistas como instrumento privilegiado, manteniendo ciertas constantes (encuadre) de acuerdo a dicho contexto y que vamos a ir estableciendo hipótesis y corroborándolas o no de acuerdo a observables que se vayan sucediendo en el campo, a fin de dar cuenta de lo que ha acontecido o acontece en dicho contexto, para poder elaborar estrategias que favorezcan la promoción o reparación de los procesos de enseñanza-aprendizaje. Esto implica, por ejemplo, que si observamos la aparición de patologías de orden psíquico en la población entrevistada, esto se hará sólo con el objetivo de devolver un alumno a un docente y viceversa para reparar el vínculo y posibilitar los procesos de enseñanza aprendizaje y no a los fines puramente diagnósticos, mucho menos terapéuticos. Cuando esto sucede seguramente necesitaremos realizar una derivación al ámbito clínico pero la especificidad de la intervención del psicólogo en la escuela es, en este sentido, la elaboración de estrategias que lleguen a fines.

Es por esto que consideramos hay una clínica de los procesos de enseñanza-aprendizaje y de la cual la entrevista (clínica) sirve como herramienta fundamental e imprescindible. Por entrevista clínica en los ámbitos educativos vamos a entender entonces a la reunión entre dos o más personas en donde se incluye un técnico de la psicología, en un contexto con fines educativos a fin de determinar cuáles son los conflictos que se suscitan y obstaculizan el proceso de enseñanza-aprendizaje a los fines de instrumentar una estrategia que favorezca dicho proceso.

Cabe aclarar que el proceso de enseñanza-aprendizaje incluye por sí la idea de conflicto puesto que no hay aprendizaje que no sea resistencial, que no incluya una exigencia de trabajo de todas las partes involucradas y ahí justamente radica su importancia. El psicólogo no disuelve la tensión, esta tensión es necesaria, sino sólo cuando se ha producido una ruptura de la vinculación entre los actores en dicho proceso.

En ese sentido el objetivo es devolver un alumno a un docente, un docente a un alumno, un compañero a otro compañero, una escuela a cualquier integrante de la comunidad. Especificidades de la técnica de la entrevista clínica en los ámbitos educativos: Acerca de cómo se genera la situación de entrevista: Las entrevistas pueden ser solicitadas por el profesional o por otro actor institucional: Padres, Docentes, Alumnos, Preceptores, Directivos, y las solicitudes de entrevista pueden ser formales o informales.

La demanda en los contextos educativos suele tener características desmedidas, abruptas, que comprometen al psicólogo en cuestiones que no tienen que ver estrictamente con su rol o en términos o plazos de tiempo urgentes. Esto deja al psicólogo en un lugar de impotencia. Es importante que frente a esto el psicólogo tenga en claro cuál es su rol específico y si bien puede tomar la demanda y disponer de tiempo para las entrevistas solicitadas, dicha demanda tiene que ser evaluada en cuanto qué es necesario hacer y a quién entrevistar.

Si sostenemos que el foco es un vínculo será entonces imprescindible entrevistar a todos los actores que participan del conflicto y no focalizar en un polo (alumnos por ejemplo). Esto favorecería que se ratifiquen las fantasías de quien demanda de que el problema no tiene que ver con él porque él lo solicita, mientras que es necesario incluir al demandante como parte del proceso, como también ratifica que el “problema” ha sido depositado en el psicólogo y es él quien debe resolverlo. Pero para lograr eso es necesario tomar algo de esta demanda y generar una alianza de trabajo.

El que demanda nuestra intervención está incluido en la estrategia que debemos generar para lograr reparar el vínculo. Además frente a la necesidad de urgencia en dar respuesta es necesario saber que la entrevista ya es parte de la estrategia de intervención, que la toma de conocimiento de lo que sucede ya genera cambios en los actores institucionales. Estamos sosteniendo esto: el conocimiento genera cambios de por sí. Si no, no seríamos escuela. Digo esto también porque si no pareciera como que la entrevista posterga un accionar hacia un futuro que nunca llega y mientras “sólo se escucha” el gabinete “no hace nada”.

La mera escucha de lo que le acontece a un sujeto que participa del proceso de enseñanza aprendizaje y que encuentra dificultades en dicho proceso, produce alivio.

Para poder demandar intervención es necesario que el que demanda haya detectado lo que él considera un conflicto y a su vez expresa que no puede solo con eso. Si encuentra a alguien que escucha, que no lo culpabiliza, que lo considera capaz de generar estrategias, en el mismo acto que es escuchado, lo fortalece, le brinda entidad a lo que le ocurre y le da la posibilidad de cuestionar y generar estrategias. Acerca de las constantes del encuadre:

Es necesario contar con un espacio físico que se identifique como gabinete y donde los sujetos puedan recurrir a solicitar la intervención. Y este espacio debe estar disponible como entidad diferente a la dirección, por ejemplo. El psicólogo que no posea este espacio dentro del contexto deberá generarlo. La falta de espacio físico para un gabinete en las Escuelas es un signo en la mayoría de los casos de que no está reconocida su función y es por eso que debe propiciarse su institución.

En cuanto al tiempo las entrevistas tienen duraciones variables generalmente no son excesivamente largas porque los tiempos institucionales no lo permiten así, por lo que son expectativas en el sentido de que no ahondan en aquello que no compete a las dificultades en la enseñanza-aprendizaje.

El psicólogo que trabaja en las instituciones comparte el encuadre de la institución a la que pertenece. Esto no es poca cosa si se piensa que es algo que nos viene preestablecido, y que debemos apropiarnos de él para sentirnos cómodos en este marco.

A decir de Bleger el encuadre es una institución. La estipulación de constantes funciona como un aspecto mudo, no hablado, y en el cuál se depositan aspectos más arcaicos de la personalidad.

Cuando trabajamos en instituciones, la historia de la escuela, las expectativas de lo que debemos hacer por parte de los miembros de esa escuela, las percepciones que tienen los actores sociales del contexto donde está inserta esa escuela, sus normas y reglas, sus



consensos implícitos, etc., funcionan como aspectos constantes pre-establecidos y que son parte del marco en donde se generan las entrevistas.

A su vez es sumamente necesario poder discriminarse de otros miembros de la escuela. Es necesario que el gabinete funcione como un espacio diferente de la dirección, diferente del cuerpo docente y de los padres y alumnos. El rol del psicólogo debe ser explicitado si los actores sociales atribuyen expectativas que no conciben con nuestro rol. Esto es sumamente frecuente atendiendo a las demandas excesivas que se nos plantean. Pero de nada sirve la discriminación de estos aspectos si no se sostiene con la conducta que establecemos diariamente.

Pre entrevista. Datos previos a la entrevista:

Los datos previos que poseemos a cualquier entrevista son muchísimos. Como parte de los indicadores clínicos previos a la entrevista tenemos los dichos de los diferentes actores institucionales: preceptores, alumnos, docentes, etc.; las observaciones que el profesional a realizado de clases, dinámica áulica, recreos, etc.; conocimiento de cómo se desempeñan los docentes, cuál es el estilo particular que cada uno tiene para el ejercicio del rol y cuáles son las dificultades más recurrentes de los actores institucionales; registros de calificaciones; registros de asistencia; actas de compromiso; cuadernos de disciplina.

Estos registros no tienen el sentido de generar datos que se traduzcan como buenos o malos alumnos o buenos o malos docentes. Son indicadores u observables que nos sirven a los fines de evaluar qué es lo recurrente en cada persona y cuándo se han producido cambios significativos en las personas.

A su vez los entrevistados poseen mucha información previa del psicólogo que trabaja en las instituciones ya que funciona como un miembro más de la escuela. Muchos autores sostienen que esto es una dificultad importante y que los asesores funcionan mejor como asesores externos.

Si este fuera el caso, es necesario que el psicólogo arbitre conexiones o redes con profesionales externos a la escuela a fin de que puedan intervenir.

Desde otro punto de vista la posibilidad de haber generado relaciones afectivas con los compañeros de trabajo y alumnos es la única posibilidad de trabajo en las escuelas. Ningún objetivo puede ser cumplido si no existe previamente una relación afectiva positiva con los otros miembros de la institución. Es por ello que el psicólogo debe propiciar espacios de comunicación con docentes, directivos, alumnos, padres sin que ello implique confundirse con ellos.

Tipo de entrevista y consigna:

Cuando la entrevista es solicitada por el profesional: el tipo de entrevista privilegiada es la Entrevista Semidirigida puesto que generalmente tenemos algo, un foco, acerca de lo cual debemos indagar de acuerdo a datos previos. La entrevista semidirigida es aquella en la cual se plantea una consigna que apunta a la indagación de cierta información de acuerdo a datos previos pero que tiene la suficiente amplitud como para que el otro se exprese libremente acerca de ese aspecto a indagar. Esto lo diferencia de un cuestionario cerrado. A medida que el entrevistado va brindando información podemos ir interviniendo cuando se nos generan dudas, no entendemos o para corroborar alguna hipótesis que venimos generando ante la escucha.

Cuando la entrevista es solicitada por otra persona: por ejemplo un alumno o un docente, etc., la entrevista privilegiada es la entrevista abierta. Este tipo de entrevista ofrece una consigna lo suficientemente ambigua como para que el campo de la entrevista sea estructurado por el entrevistado. El psicólogo interviene de acuerdo a las variables que el entrevistado dispone en el campo de la entrevista. Intervenciones:

El tipo de intervenciones depende de los objetivos de entrevista que nos hemos planteado. En general el tipo de intervenciones que se sostienen son las siguientes: Preguntas: con el objeto de recabar información acerca de determinada área. También suelen tener como

finalidad de organizar el discurso del entrevistado a los fines de elaborar situaciones de angustia.

- Señalamientos: es focalizar en un punto de lo que se ha dicho a los fines de obtener mayor información con respecto a ese aspecto.
- Información: brindar datos acerca de algo que el sujeto desconoce y que es relevante que sepa o bien clarificar en los casos en que la información es errónea o confusa.
- Indicaciones: consideraciones que hacemos al entrevistado a fin de favorecer aspectos que propicien los procesos de enseñanza aprendizaje.
- Confrontación: implica unir dos aspectos que son aparentemente contradictorios con el fin de recabar información al respecto. No debe ser utilizada con otros fines, por ejemplo poner en cuestión sobre la veracidad de los hechos planteados.
- Intervenciones tendientes a buscar aspectos recurrentes en los discursos de dos o más entrevistados: son intervenciones tendientes a reparar los vínculos cuando hay más de un entrevistado buscando aspectos similares en ambos. Se utilizan con la finalidad de encontrar semejanzas cuando los vínculos se ven afectados.
- Construcciones: llamo así a las intervenciones en donde el profesional realiza una reestructuración del material que ha recabado y manifiesta su particular interpretación de los hechos. En general tienen como finalidad la devolución de lo que se ha escuchado como parecer del profesional y la contrastación de lo recaudado con las manifestaciones nuevas del entrevistado.
- Intervenciones contraindicadas en las entrevistas educativas: Interpretación: la interpretación está absolutamente contraindicada en nuestro accionar ya que su fin es terapéutico y no condice con nuestro rol en las escuelas. Emitir juicios de valor: con respecto a las conductas de los entrevistados o de terceros. Esto es muy común en las escuelas ya que está la idea de que la Escuela transmite Valores. Favorece a la indiscriminación del psicólogo con otros miembros de la escuela de índole disciplinar. Culpabilizar: por algún hecho o circunstancia a algún miembro participante de la situación conflictiva.

- Peyorativizar opiniones o conductas: si bien podemos considerar que hay situaciones más importantes que otras, la diferencia se marca con el grado de participación que tomará el Gabinete en su accionar y no en la manifestación de banalización de conductas u opiniones.
- Apoyar o sugerir: generalmente tienen por finalidad fortalecer el yo de una persona pero esto se realiza por otros medios.

Objetivos de las entrevistas clínicas en los ámbitos educativos:

- Recabar información con respecto a una situación escolar a fines de detectar y diagnosticar los factores en juego en determinadas situaciones que resulten obstaculizantes del proceso de enseñanza- aprendizaje.
- Organizar y estructurar situaciones de conflicto que generan desorganización.
- Reparar vínculos que han sufrido rupturas o quiebres.
- Elaborar estrategias y/o proyectos que promuevan los procesos de enseñanza-aprendizaje.
- Informar a diferentes miembros de la comunidad educativa de situaciones conflictivas que le competen.
- Acompañar en el proceso de la generación de estrategias que realizarán diferentes actores institucionales.
- Derivar en casos puntuales al ámbito clínico cuando así se considere pertinente.
- Elaborar acuerdos entre los diferentes actores institucionales.

Contraindicaciones de intervención:

Hay situaciones en las que se considera contraindicada la participación del psicólogo a través de entrevistas ya que no son atinentes a su rol u obstaculizan los objetivos de otros miembros de la institución.

- Intervenir en situaciones de índole íntima personal de un alumno cuando no dificulta el aprendizaje.
- Intervenir en situaciones personales de los alumnos cuando estos ya atraviesan por un proceso psicoterapéutico.

- Participar a los fines de que se sancione disciplinamente a un alumno. La participación del psicólogo en cuanto a las sanciones disciplinarias no tiene que ver con la efectivización de la sanción.
- Intervenir cuando se deriva a Gabinete Psicopedagógico a los fines de “hacer un como si” se trataran situaciones. Esto es una deformación del rol por exceso de intervención y caemos en “psicologizar” situaciones.
- Intervenir cuando los actores principales ya han podido generar estrategias de remoción de los obstáculos.
- Entrevistar a los alumnos que han sido “enviados” a Gabinete Psicopedagógico como “alumnos problema” sin que los docentes hayan atravesado por situaciones de entrevista y planteado la dificultad que poseen.

Acerca del registro de la información:

El registro de la información que solicitamos es de índole confidencial por lo que hay que tomar especial cuidado en qué es lo que se va a compartir con los demás. Si por alguna razón necesitamos compartir información que resulta de orden íntima debe explicitarse así antes de iniciada la entrevista.

Si por alguna razón se solicita desde estamentos superiores la realización de informes con respecto a las entrevistas que hemos realizado bajo ningún concepto se brindará información confidencial sino apreciaciones profesionales.

De igual manera si es hábito de la escuela el registro en un cuaderno de actas de las entrevistas que realizamos, dicho registro debe ser cuidadoso y no exponiendo información confidencial.

Es importante que se registren por escrito los acuerdos realizados entre partes y las actas de compromiso de alumnos, padres y docentes.

El sentido del registro implica que a posteriori uno puede tomar dicho registro y evaluar qué se cumplió y qué no se ha cumplido de lo estipulado.

### 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.

#### 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.

Llamamos "entrevista clínica" a una técnica de entrevista que, según los autores y los ambientes, se ha llamado también entrevista no estructurada, entrevista profunda, entrevista libre, no directiva, etc. Observemos inmediatamente que la principal característica común es la ausencia de estandarización formal y la preocupación de estructurar psicológicamente la entrevista de tal modo que el sujeto llegue a expresar libre y completamente sus opiniones y actitudes con respecto al objeto de la encuesta, así como los hechos y móviles que constituyen su contexto.

El origen de esta técnica de entrevista es bastante difícil de situar. Se le puede reconocer un antecedente en las distintas formas de entrevista terapéutica, en particular, en la técnica de C. Rogers, de la cual trataremos. Antes de presentarla, en general, queremos recordar al lector algunas citas de Piaget que pueden dar idea de ella. "Para apreciar sus creencias (las de los niños) escribe Piaget; se requiere un método especial acerca del cual confesamos abiertamente que es difícil, trabajoso y exige una visión instantánea que supone, por lo menos, uno o dos años de entrenamiento". Para caracterizarlo, Piaget lo compara con la técnica psiquiátrica: "el arte del clínico no consiste en hacer responder, sino en hacer libremente y en descubrir las tendencias espontáneas en lugar de canalizarlas y ponerles diques: Consiste en situar todo síntoma en un contexto... "el clínico puede, a la vez conversar primeramente con el enfermo (un paranoico, por ejemplo), siguiéndolo en sus respuestas de modo que nada se pierda de lo que pudiese surgir en materia de ideas delirantes; y, en segundo lugar, conducirlo suavemente hacia las zonas críticas (su origen, raza, fortuna, títulos militares o políticos, talento, vida mística, etc.), sin saber, naturalmente, donde surgirá la idea delirante, pero manteniendo constantemente la conversación en

terreno fecundo"; "el buen clínico se deja dirigir, a la vez que dirige, y tiene en cuenta todo el contexto mental en lugar de ser víctima de errores sistemáticos, como ocurre frecuentemente con el simple experimentador". Señalando las dificultades de la técnica, Piaget escribe: "Es difícil no hablar demasiado cuando se interroga a un niño. Principalmente si uno es pedagogo; es tan difícil no sugerir, tan difícil, sobre todo, evitar la sistematización debido a la carencia de toda hipótesis directora". La técnica exige a su entender, dos cualidades principales: "saber observar (no detener nada, no desviar nada) y saber buscar algo preciso. Evidentemente conducir entrevistas de investigación con niños es una actividad muy diferente de la que consiste en conducir entre-vistas con adultos. El niño no tiene una idea muy clara de lo que es una "conversación seria" y su propio comportamiento verbal solo se le puede presentar como juego. Le produce placer o cansancio. No puede tener la preocupación de tamizar su pensamiento para transmitirlo exactamente.

Es más, se trata de un pensamiento en formación; puede observarse, sin embargo, que en lo que respecta a ciertos adultos ocurre casi lo mismo. Sea como fuera, la técnica de Piaget es interesante porque define de manera muy sugestiva el papel del psicólogo: dominar la situación sin dejar de seguir las tendencias espontaneas del sujeto; es decir, en definitiva, situar cada respuesta en su contexto mental.

Cuando los promotores de la técnica clínica se proponen exponerla, la oponen generalmente a la táctica (es decir, a los aspectos formales) de la entrevista estandarizada y hacen pensar que lo esencial es esta diferencia de táctica. La táctica clínica o no directiva permitiría al sujeto expresarse libre y completamente- en el marco de su experiencia y su personalidad.

Antes de discutir esta oposición, veamos en que consiste esa táctica.

El entrevistador, que debe ser hábil y estar informado de todos los aspectos de la investigación, está provisto de una serie de preguntas (10 o 12) bastante generales, que se presentan en forma de temas de entrevista. La introducción será lo suficientemente larga como para justificar una entrevista que durara una hora o más. El sujeto debe interesarse por el objeto de la encuesta, pero se insiste principalmente en el hecho de que el establecimiento de la relación psicológica con el sujeto depende del entrevistador, quien deberá ser "amable,

comprensivo y tolerante". Se piensa que el sujeto, al hallarse a gusto, se expresara más libremente. Al proponer sus temas de entrevista, el entrevistador utilizara diversos procedimientos para cumplir los objetivos siguientes:

a) Dirigir lo mejor posible el desarrollo de la entrevista.

Para ello es necesario: dejar que el sujeto aborde el tema como quiera; conceder tiempo al sujeto para que desarrolle su idea, con todos los detalles que desee, y, si corresponde, ayudarlo a seguirla por medio de frases como: " si es interesante ... , se puede pensar así", etc. o cortos silencios; no discutir nunca una opinión ni argumentar, ni siquiera para justificar el punto de vista expuesto; principalmente, si se trata de sentimientos personales o actitudes afectivas; las preguntas destinadas a incitar al sujeto a desarrollar sus ideas deben ser "neutras" y no acarrear ninguna sugestión en su tono; se dirá, por ejemplo: ¿cómo advirtió usted eso?, ¿por qué pensó que ocurre sí?, ¿tiene algo más que decirme sobre ese punto?, etc.; evitar que el sujeto fije la atención en conceptos o marcos de referencias mediante preguntas directas que reflejen la manera de pensar del entrevistador. No decir, por ejemplo: ¿la calefacción de carbón le parece más práctica que la calefacción de gas?; sino, luego de llevar al sujeto a que encare por sí el problema de la calefacción, esperar que trate, igualmente, las relaciones recíprocas entre los diferentes modos de calefacción. En efecto, es posible que conozca mal la calefacción de gas pero que conozca mejor el sistema eléctrico de calefacción. Igualmente, acaso no le parezca más importante el aspecto "práctico", sino la "limpieza" o el "precio". Sin embargo, una vez encarado el tema, se puede pedir al sujeto por medio de preguntas semiestructuradas, que precise su pensamiento, sin exigirselo. Es posible, en efecto, que no posea las informaciones ni la capacidad necesarias para hacerlo.

El entrevistador no es un educador, un consejero, ni un propagandista, sino un oyente benévolo. No debe expresar sus sentimientos y opiniones (no denotara sorpresa ni desaprobación), que podrían inhibir al sujeto o conducirlo a adoptar actitudes defensivas.

b) Ampliar los temas



Las precauciones precedentes habrán permitido ya al sujeto darse cuenta de que puede dirigir la entrevista sobre un tema dado. Pero es preciso también que se sienta con libertad para tratar otros temas que le parezcan relacionados con el primero. Las intervenciones del entrevistador deben ser tales que el sujeto sienta no solo que puede hacer digresiones, sino también que son apreciadas como puntos de vista nuevos e interesantes, La actitud del entrevistador, su mirada, su sonrisa, las inclinaciones de cabeza, etc., lo alentaran. Pero habrá que evitar la simple conversación inconsistente": El entrevistador deberá cuidar particularmente las transiciones de un tema a otro. Aquellas que provienen de la iniciativa del sujeto pueden indicar su orientación de pensamiento o reacciones afectivas, lo que, a veces, lleva a continuar rápidamente. Se traducirá esto por medio de silencios, frases inconclusas, gruñidos, etc. Se debe tomar nota de esos temas y volver luego a ellos diciendo, por ejemplo: "Me dijo usted hace un momento. .. Hace un momento hablábamos de... ". Esta libertad con respecto a la manera de enfocar los temas es necesaria. El cuestionario es entonces tan solo una guía de la entrevista, cuyo orden y contenido pueden ser alterados. Una guía no puede prever todos los temas posibles. Durante las entrevistas pueden aparecer puntos de vista inesperados y el entrevistador debe poder encararlos y explotarlos. Pero, para ello, es preciso no "bombardear" con preguntas al sujeto, especialmente con preguntas directas que trastornan el curso de su pensamiento y lo llevaban a refugiarse en la respuesta superficial o estereotipada. Por consiguiente, no se debe encarar un tema si no se tiene tiempo para explotarlo completamente.

#### c) Especificar el marco de referencia

Cuando se ha encarado un tema, lograr que el sujeto defina los conceptos o la situación de la cual habla. La reacción de tal sujeto particular puede referirse a un aspecto limitado del concepto o de la situación. Pedirle que defina ese aspecto, es pedirle que haga introspección, y es fácil advertir la posibilidad de errores de testimonio y distorsiones. Cuando sea posible, pues, no se debe vacilar en hacerle dibujar, escribir o aun en pedir al sujeto que vuelva a ubicarse en la situación. A un sujeto que habla sobre un puesto de trabajo, se le dirá: "Suponga que está allí y muéstreme los gestos que hacía". A un sujeto interrogado sobre la emancipación de la mujer, hacerle describir un día particular y esperar sus comentarios. Si se

trata de un problema de calefacción, se le hará dibujar lo que resulta molesto en el aparato que actualmente utiliza.

Se ve, pues, que la libertad de expresión en la entrevista no es incompatible con cierta precisión. La regla es que no se debe vacilar, cuando se ha expresado una opinión o una actitud, en pedir al sujeto que precise las situaciones que, a su juicio, la provocaron, así como la información en virtud de la cual toma posición.

#### d) Significación

Un concepto, una situación o una actitud provocan reacciones personales; el sujeto les concede más o menos importancia, según su personalidad, su experiencia o su filosofía de la vida. Un rico industrial proveniente de una familia acomodada y que, probablemente, nunca tuvo que preocuparse por su calefacción doméstica considerara el problema superficialmente o, si le interesa, de manera poco racionalizada. Pero un obrero que vive en el quinto piso, sin ascensor si tiene un artefacto de calefacción de carbón, se interesará por esta pregunta, de manera particular, si debe subir el carbón desde el sótano. Un sujeto que domine poco los problemas sociales y políticos explicara muy concretamente su voto o su punto de vista sobre la emancipación de la mujer, pero un sujeto con posiciones políticas generales definidas organizara su punto de vista en torno a temas personales, a veces externos con respecto al objeto preciso de la encuesta, pero que explican mejor las respuestas. Es necesario proceder de modo que el sujeto pueda expresar las motivaciones intelectuales o afectivas que lo impelen a contestar las preguntas formuladas en un sentido o en otro.

El entrevistador debe poder apreciar la "profundidad" de las respuestas, distinguir las que están muy motivadas, de las circunstanciales o superficiales. Para ello: dirigir lo menos posible la evolución de la entrevista; preguntar al sujeto "lo que siente" en tal o cual situación y no lo que piensa o recuerda; volver a formular los "sentimientos" expresados y hacer notar por medio del tono de voz que el entrevistador "comprende" y "sigue"; de este modo el sujeto se inclina a un desarrollo más amplio. La comparación que puede hacer el lector entre las dos técnicas (la estandarizada y la clínica) puede llevarlo a preferir la segunda como más fecunda e interesante.

Nos hemos formulado la misma comparación pero sin responder, porque pensamos que la línea divisoria que interesa trazar no es la que separa esas dos técnicas. Cada una tiene su empleo, según los objetivos perseguidos y el objeto de la entrevista.

Nos parece, en cambio, esencial situarse en otro plano, que nos retrotraería al problema tratado al comienzo de este capítulo.

En efecto, cualquiera sea la técnica de entrevista adoptada, esencial para el entrevistador que adquiera conciencia de que trata con hombres o mujeres y no con "sujetos" de entrevista con los cuales no tiene más relación que la psicológica.

La situación psicosocial de entrevista es compleja y la dominan dos factores: el ámbito social, en primer término (relaciones sociales objetivas e instituciones), en el cual debe justificarse la entrevista. Insistimos en este punto y demostramos que esta "justificación" no es requerida solo por razones morales o deontológicas sino que condiciona la adquisición de una conciencia exacta de la situación de entrevista, tanto por parte del entrevistador como de las personas entrevistadas. El segundo factor deriva del anterior: la conciencia exacta de la situación comporta, en efecto, la búsqueda de las motivaciones inherentes a la entrevista, es decir, de las razones o motivos psicológicos por los cuales un sujeto consiente en conceder diez minutos o una hora al técnico, quien deben proceder de manera tal que esa atención no le sea "arrancada" por medio de pequeñas astucias (personalidad del entrevistador que se impone, simpatía o amabilidad), ni resulte de debilidad de conocer del sujeto o del hecho de que se encuentre momentáneamente desocupado y con deseos de distraerse. Antes bien, es necesario que se esfuerce el entrevistador, después de haber justificado el principio de la encuesta o investigación, por describir y situar el objeto exacto de manera tal que incite al sujeto a hallar en ello un interés capaz de explicar ante el esfuerzo que se le pide realizar. Ciertamente la técnica clínica se presta más a esos desarrollos, pero la técnica estandarizada, si se aplica con conocimiento, lo permite también. Pensamos que en este esfuerzo, que se exige al entrevistador reside la condición necesaria de toda entrevista fecunda y valedera.

### **Ejemplos de aplicación.**

Al exponer las dos formas principales que puede adoptar la entrevista de encuesta o de investigación, tuvimos en cuenta principalmente la dirigida al público en general o a ciertos grupos sociales, cuyos puntos de vista o actitudes, con respecto a un problema de interés general, desea estudiar el investigador. La técnica de la entrevista de investigación puede ser útil, sin embargo, en otras situaciones. Optamos por caracterizar particularmente dos de ellas que presentan, según nos parece, cierto interés.

#### **a) La entrevista posterior a una experiencia**

Los sujetos entrevistados fueron colocados, o se hallaron en una situación concreta cuyas características objetivas se han podido analizar: leyeron un libro o un diario, asistieron a la proyección de una película, o se sometieron a una prueba psicológica. Se los interroga luego sobre su experiencia subjetiva de la situación: lo que aprendieron, experimentaron y pensaron; los resultados de tal encuesta, así como los proyectos que elaboraron, etc., permiten, por una parte, señalar, entre todos los aspectos objetivos de la situación, aquellos que fueron eficaces y por otra parte caracterizar tipos de comportamiento, estudiando la variabilidad de las respuestas, de individuo a individuo. En la situación precedente un cuestionario escrito puede ser de utilidad, pero una entrevista clínica profunda proporciona datos más ricos, principalmente al comienzo de una investigación. Binet, al estudiar el problema de la inteligencia o el de la sensibilidad táctil, provocaba en los sujetos una introspección muy fecunda. Destaco que en la prueba de discriminación de dos puntas influye la manera en que el sujeto comprende lo que ocurre, y la idea que se forma del material y del desarrollo de la experiencia; esta entrevista permite también advertir el esfuerzo del sujeto por mejorar sus resultados, su confianza en sí, su prudencia, su atención, etc.

En psicología social, ese tipo de entrevista fue utilizado con frecuencia para investigar el aspecto significativo de una situación. Se proyectó, por ejemplo, ante un grupo de sujetos una película de propaganda extremista. Las respuestas al cuestionario revelaron reacciones negativas. Los extremistas aparecieron como "enemigos de la sociedad". Las entrevistas permitieron precisar que el grupo reacciono principalmente contra las numerosas escenas en

que se presentaba a oradores que arengaban a multitudes excitadas y a desfiles de partidarios desafortados.

Este empleo de la entrevista nos parece útil principalmente para elaborar hipótesis e interpretaciones que posteriormente sean estudiadas más sistemáticamente.

#### b) La entrevista de investigación en un medio industrial

Cuando se efectúa una encuesta por medio de entrevistas, el grupo de sujetos al cual uno se dirige se escoge en un ámbito definido por relaciones sociales reales, más o menos afectadas por conflictos. La naturaleza de esas relaciones, de los conflictos y las "presiones" que se ejercen, y la política social o de salarios de la empresa se relejan en el espíritu de los sujetos; y siempre contestan las preguntas en función de ese contexto; de ahí surge un desplazamiento de la significación aparente de las preguntas. En efecto, a pesar de las garantías de anonimato, la función social o medica de los entrevistadores y el objetivo de la investigación, que puede no amenazar en nada a los empleados de la fábrica, los sujetos tenderán a desconfiar, a abrigar sospechas, a responder en el sentido que creen es el deseado por los que conducen la entrevista. Otra fuente de error proviene de los contactos que los sujetos, no entrevistados aun, pudieron tener con los que ya lo fueron, los cuales les cuentan el desarrollo de la entrevista; se forman así, con respecto al objeto de la investigación, actitudes de grupos de taller, de oficio, etc., principalmente si la encuesta dura varias semanas, como ocurre a menudo.

Se cita como ejemplo de encuesta, la que realizaron Wyatt y Marriot I entre los obreros de tres fábricas, sobre las actitudes con respecto al trabajo y al sistema de pago. El orden y la formulación de las preguntas eran los mismos para todos pero las preguntas eran "abiertas", lo que debía permitir una expresión más libre. Se aseguraba a los sujetos el anonimato y la entrevista, desarrollada en el recinto de una oficina, duraba aproximadamente una hora. El hecho de que los encargados de la encuesta no formasen parte del personal de la fábrica era ciertamente un factor que favorecía la expresión libre, pero corresponde consignar las siguientes características de la situación, que hay que tener en cuenta para interpretar los

resultados: "Es lamentable -observan los autores-, que solo algunos empleadores, más ilustrados, autoricen a efectuar semejantes encuestas; las tres fábricas en que se practicó esta encuesta tienen fama de ser de las mejores del país desde ese punto de vista. Las direcciones, en particular en las fábricas A y C, concedieron mucha atención a las condiciones de trabajo y a las relaciones humanas y los resultados obtenidos, que se describen en este informe, pueden considerarse ejemplos particulares de los defectos de una organización moderna".

Los autores notaron que al preguntar a los obreros lo que les gusta y lo que no les gusta en su trabajo, tienden estos a expresarse no con respecto a su tarea, sino a la situación total de trabajo. Por ello prefirieron comenzar la entrevista pidiendo primeramente a los obreros que describieran su tarea; luego, que consignaran los aspectos que les gustaban y aquellos que no les gustaban con el fin de expresarse globalmente en el marco de una escala de estimación así concebida:

+ + Muy satisfecho.

+ Moderadamente satisfecho.

\* Ni satisfecho ni insatisfecho

Moderadamente insatisfecho.

- - Muy insatisfecho,.

De hecho, los autores no parecen muy convencidos de haber captado algo más que la actitud con respecto a la situación de trabajo *en general*; los comentarios obtenidos se refieren tanto a la tarea misma como a las condiciones físicas, sociales o económicas. Se reconoce en esto un efecto de "halo" característico cuya intervención es tanto más importante cuanto más "presente" y conflictual es el ambiente social en el que se desarrollan las entrevistas. Al preguntar a obreros en el ámbito de una empresa "si están satisfechos de su trabajo", no puede esperarse captar la expresión de un sentimiento o una actitud simples, sino la de un juicio sobre su condición total. Una respuesta positiva responde a causas muy diferentes, según los individuos, y hay también efectos sistemáticos. Así, por ejemplo, comprueban los autores que el grado de satisfacción aumenta con la edad de los obreros. Explican esto del

siguiente modo: los insatisfechos dejaron la fábrica y la resignación acompañaría al envejecimiento.

Esta última explicación psicológica puede parecer irrisoria cuando se sabe que pasados los 40 años los obreros que dejan la fábrica pierden el derecho a la jubilación.

Parece, pues, que si la entrevista permite investigaciones interesantes en la empresa, los resultados deben ser cuidadosamente interpretados y criticados en función de todos los factores del medio.

#### 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.

Entrevista de admisión o selección:

Aquella por medio de la cual el entrevistador procura formarse un juicio acerca del candidato entrevistado. Desde luego que aquí debe hacerse una distinción clara entre:

- 1) La entrevista previa, ligera y rápida
- 2) La entrevista amplia o principal, con la que se trata de profundizar en la personalidad y habilidades del candidato, para, en base a ello , estar en condiciones de evaluar aptitudes(en todos sus niveles) para el empleo que se ofrece.

Es necesario llevar a cabo, antes de la entrevista principal, una entrevista preliminar muy ligera, a través de la cual se obtengan los informes básicos primordiales sobre el candidato, como son: clase de trabajo que desea, ocupaciones anteriores, escolaridad, etc. De esta manera se pueden evitar posteriores pérdidas de tiempo en el caso de que no cumpla con los requerimientos mínimos. Por su simpleza, ésta entrevista puede ser realizada por un auxiliar del entrevistador, lo cual no justifica, de ninguna manera que fuese realizada de una manera descuidada o negligente.

Antes de empezar la entrevista principal, es necesario considerar varios aspectos:

- Fijación del lugar (procurando un ambiente físico y anímico agradable), fecha, hora, duración aproximada, etc.
- Conocimiento preciso de la tarea que tendrá que realizar el candidato al ser aceptado, así como las condiciones o requerimientos en base a los cuales la empresa ofrece el trabajo.
- Conocimiento y estudio detenido de los datos del entrevistado (obtenidos por medio de la solicitud de empleo, informes, entrevista previa, etc.)
- Determinación de los objetivos que se pretenden alcanzar durante el encuentro.
- Planificación de las preguntas guía para el entrevistador.
- Procurar un buen estado de ánimo para la realización de la entrevista.
- 

Para la selección de personal puede incluirse también la “Entrevista de tensión”, la cual está dirigida a conocer el comportamiento del sujeto entrevistado dentro de una situación tensa donde resulta difícil mantener el control de sí mismo. Sin embargo es preciso tener mucho cuidado en la aplicación de ésta entrevista, ya que no es conveniente utilizarla con sujetos emocionalmente conflictivos.

#### Entrevista de salida:

Se trata de la entrevista que es conveniente realizar cuando la salida de la empresa de un empleado no ha sido violentada, sino que es una respuesta a las necesidades personales del empleado. Es a través de éste tipo de encuentros como se puede entrar en conocimientos de ciertos problemas internos que pueden escapar a la percepción de la administración de la empresa por múltiples razones, problemas o errores con los que el entrevistado mantuvo un estrecho contacto y sobre los cuales nos puede brindar valiosa información.

Uno de los factores que llevan a que este tipo de entrevista sea exitosa radica en la necesidad de catarsis del entrevistado, necesidad que, de ser aprovechada por el entrevistador, puede conducir a una mejora en la empresa.



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.

## **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.

Se define también como el 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 SEMIESTRUCTURADA**

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.

El objetivo de la entrevista semidirigida 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.

Para llevar a cabo este tipo de conducción, el entrevistador debe tener cierto grado de experiencia y mucha sagacidad.

### 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.

Exige del entrevistador un mayor esfuerzo y una gran práctica profesional, sobre todo si el sujeto entrevistado es un individuo preparado profesional y culturalmente.

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.

En éste tipo de encuentro es fundamental el papel que juega el entrevistador, pues de él depende únicamente el evitar pasar por alto todos aquellos aspectos que son importantes para la posterior evaluación del cliente o candidato así como el no perderse en divagaciones y repeticiones de temas sin provecho para el fin que se persigue.

El peligro inherente a este tipo de conducción estriba en el hecho de que da un gran margen a valoraciones subjetivas y, por consiguiente, puede dar cabida al manejo de prejuicios en el momento de la evaluación. Sin embargo, se ha demostrado que mientras más capacitado esté el entrevistador, es menor el riesgo de error en las apreciaciones subjetivas.

### 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.

---

## Unidad II

---

### 2.1 ETAPAS DE LA ENTREVISTA

La entrevista inicial tiene una secuencia temporal y está a la vez encuadrada en un contexto más amplio que es el propio proceso de evaluación (Fernández Liporace, M, 1997; García Marcos, 1983a; Giordano, 1997; Martorell y González, 1997; Newell, 1994; Ulloa, 1986; Peterman y Müller, 2001; Silva, 1998). Esta secuencia o proceso tiene sus fases que pueden ser bien delimitadas.

Antes de llevar a cabo una entrevista, el entrevistador deberá adoptar un cierto número de disposiciones materiales que le faciliten el trabajo al proporcionarle un ambiente físico agradable para el entrevistado. En realidad, la importancia de las disposiciones materiales es muy relativa. Lo único imprescindible es asegurarse del carácter íntimo y privado de la entrevista. El mínimo necesario es, pues, que el entrevistador esté a solas con el o los interesados y que tenga la completa certeza de que no será molestado. Sin embargo, ciertos factores facilitan la creación de un ambiente tranquilo y sin tensión. A continuación se enlistan esos factores, así como sus condiciones óptimas en vistas al desarrollo de una entrevista satisfactoria para ambas partes:

- a) El local: debe procurarse que este no sea ni muy grande ni muy chico, para evitar temores o angustia en el entrevistado; la sensibilidad al medio ambiente está dada en función de las dificultades psíquicas del sujeto.
- b) La iluminación: De preferencia debe ser neutra y bien distribuida por todo el espacio.
- c) Mobiliario: Entrevistado y entrevistador deben estar ubicados al mismo nivel. Es recomendable que durante el encuentro, el entrevistador no tenga ningún obstáculo que le impida la total observación de los movimientos y actitudes que el entrevistado

manifestará, ya que los mensajes no verbales que constantemente estará transmitiendo son elementos de suma importancia que el entrevistador no debe descuidar en ningún momento, si pretende llegar a conclusiones serias sobre el entrevistado.

- d) El ruido: El aislamiento sonoro del local debe procurarse al máximo. Lo ideal es que no se oigan las voces y ruidos provenientes del medio exterior o de cuartos aledaños.
- e) El vestido: Debe evitarse todo exceso en la presencia del entrevistador. Se debe tender a la corrección y adaptar una vestimenta a nivel de las personas recibidas.
- f) El lenguaje y los modales: Al igual que el vestido, el lenguaje y modales del entrevistador ayudarán a determinar la atmósfera prevaleciente. Además, el lenguaje y modales del entrevistador deben adaptarse a la realidad del entrevistado para evitar choques de personalidad o retraimiento por parte del sujeto recibido, y de esta manera neutralizar la posición expectante del entrevistado.

## 2.2 Inicio de la entrevista: Rapport.

El iniciar la entrevista con un apretón de manos, una frase amable y una clara explicación de la finalidad perseguida con la entrevista, ayudará a reducir notablemente la tensión provocada por la situación de la entrevista, situación que a su vez es enmascarada por el entrevistado, unas veces con miedo, otras veces con esperanza, pero siempre con gran expectación y con toda 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 atmósfera 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.

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.

Así pues los primeros minutos de una entrevista son decisivos para poder lograr el éxito, ya que este éxito depende, en gran medida, del rapport que establezca el entrevistador. Si las condiciones de la entrevista no son las mejores debido a una excesiva tensión por parte del entrevistado o a trastornos de tipo físico o anímico por parte del entrevistador, etc., es preferible que la entrevista se aplase para una mejor ocasión.

En ocasiones sucede que el entrevistador se encuentra frente a personas agresivas, por lo tanto conviene recordar que la agresividad siempre es la defensa de los que se sienten inferiores o dependientes o aquellos individuos que son inducidos a ella por faltas de respeto provenientes de personas que los rodean.

El entrevistador debe tener disponibilidad absoluta para aceptar al entrevistado y también para comprender sus problemas. Una disponibilidad de éste género conduce a lo que los psicólogos denominan empatía, es decir, la posibilidad de asimilar la persona del otro, de penetrar en su afectividad, de sentir con él. La empatía en principio, no siempre es recíproca, pero indudablemente, invita a la reciprocidad.

Todo buen entrevistador sabe que un individuo no es solamente una combinación fortuita de características, sino que es una entidad viva, dinámica y funcional. La amplia comprensión de la dinámica del individuo le ayudará a percibirlo con más claridad en relación a los objetivos que persigue.

La introducción a la entrevista requiere necesariamente de experiencia por parte del entrevistador, ya que la noción global de la persona que se adquiere durante esos primeros minutos le da la oportunidad al observador profesional de ordenar rápidamente la estrategia a seguir. Debe aprovecharse entonces la oportunidad de observar a la persona antes de que la entrevista se formalice y las defensas del entrevistado entren en acción.

A continuación se mencionan ciertas clases de comportamiento que un entrevistador habría de adoptar para establecer un buen rapport:

- Tratar con cortesía
- Interesarse al escuchar
- Hacer preguntas extensas en lugar de específicas
- Seleccionar áreas familiares al solicitante para poder abrir la entrevista.
- Aclarar que la información íntima se tratará confidencialmente.

De igual manera es necesario considerar los siguientes puntos como comportamientos que obstaculizan un buen rapport.

- Plantear de manera muy directa los objetivos que se pretenden
- Plantear las preguntas de manera tal que se estén sugiriendo las respuestas
- Tratar con excesiva condescendencia u hostilidad al entrevistado
- Hacer uso del sarcasmo para ridiculizar al entrevistado
- Utilizar un lenguaje poco apropiado ante las circunstancias y la persona.
- Ser insistente con preguntas acerca de situaciones concretas que abiertamente provoquen la resistencia del sujeto.

## Encuadre y delimitación

Tras el momento de saludos se toma asiento o se indica al paciente cuál es el suyo. Se abre la entrevista clarificando los objetivos de la misma, el tiempo que vamos a invertir y el conocimiento que tenemos de su demanda. Puede decirse una frase del estilo de: “Vd. solicitó una entrevista porque...”, O bien “sé que Vd. Llamó preocupado porque... puede indicarme qué es lo que desea/ necesita/ preocupa...”. Si el paciente no prosigue la frase o no inicia la conversación sobre sus problemas se le puede aclarar cuál es el modo de trabajo que se va a seguir: “Vamos a tener un tiempo (suele precisarse cuanto más o menos) para hablar de lo que a Vd. le preocupa. Si lo desea puede contarme en el orden y en el modo que a Vd. le resulte más fácil aquello por lo que ha venido. Yo intervendré cuando lo considere necesario e iré tomando algunas notas (si se va a hacer) para mi trabajo posterior”.

En general, cuando el entrevistador dice unas cuantas frases de este estilo al inicio de la entrevista, da un tiempo al entrevistado para verse en el lugar, situarse ante la persona y poder iniciar su relato con menos ansiedad.

Las primeras impresiones de la entrevista.

Vista

¿Cuál es el valor de las primeras impresiones?

Esta es una pregunta que todo entrevistador debe realizarse antes de formular un juicio evaluativo sobre el entrevistado. Las primeras impresiones únicamente deben funcionar para formular algunas hipótesis que irá reafirmando o rechazando a lo largo de la entrevista.

Cuando la formulación del diagnóstico evaluativo se tiene que efectuar mediante la entrevista, el desarrollo de esta puede deformarse, ya que el entrevistador intentará encontrar a lo largo del proceso los argumentos que necesite para reforzar sus primeras impresiones.

## 2.2.1 Proceso o desarrollo de la entrevista:

Con respecto a este tema solo queda un aspecto por explicar y es el relativo al estilo de la entrevista que el entrevistador utilizará durante el encuentro. Por estilo de entrevista se entiende el patrón de interacción usado para conversar con el entrevistado, y puede ser clasificado en dos grandes grupos:

- Dirigida
- No dirigida

En algunos textos prefieren utilizar los términos de: Orientada libre o Activa-pasiva, de acuerdo con el papel que juegue el entrevistador.

Dirigida vs no dirigida.

Si colocamos en extremos opuestos, veremos que las entrevistas que se lleven a cabo siempre estarán más cerca de un límite o de otro, según la técnica utilizada. Éstos dos estilos pueden ser utilizados combinándolos o usando uno de ellos nada más; lo cuál depende del tiempo disponible, los objetivos de la entrevista y el tipo de personalidades inmiscuidas en el proceso.

Entrevista dirigida:

Es el estilo que se utiliza con mayor frecuencia, por ello se considera como el ejemplo típico de entrevista. La estructura de este estilo es muy rígida, depende de un plan preciso, con preguntas directas ya elaboradas, un preciso control de tiempo y listas de chequeo impresas donde ir evaluando la actuación del entrevistado. No se debe olvidar que este método limita en gran medida las respuestas, lo cual resulta ser una ventaja cuando se requiere reforzar al sujeto a responder espontáneamente y sin premeditación.

Este estilo de entrevista facilita el cubrir el máximo de información en una sola entrevista, pues las preguntas se formulan tan rápidamente como el sujeto las pueda comprender y responder.



Entrevista no dirigida:

Dentro de este estilo el entrevistador no toma la responsabilidad de decidir cuales temas deben ser discutidos, las metas que la entrevista deba alcanzar, o la solución a los conflictos del entrevistado. Todo esto debe ser responsabilidad del individuo entrevistado, y la función del entrevistador es únicamente la de ayudarlo a asumir su responsabilidad con una atmósfera de aceptación y garantizando total seguridad ante cualquier repercusión que sus opiniones puedan generar.

Mientras el entrevistado esté hablando espontáneamente el entrevistador debe de seguir sus ideas, mostrando sumo interés en lo que este dice. No se le debe cambiar el tema de conversación y solo tomará parte cuando sea necesario para que el entrevistado siga hablando. Cuando haga preguntas deberá ser en una forma no comprometida y sin sugerir la respuesta. El entrevistador tiene que ser sumamente pasivo.

Este estilo de entrevista es particularmente recomendable en entrevistas de confrontación o de resolución de conflictos dando su carácter libre y activo, aunque también es conveniente utilizarlo en el cierre de cualquier otro tipo de entrevista.

### **2.3 Cima de la entrevista.**

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.

Es cuando el entrevistador ha obtenido datos suficientes como para tomar una decisión. Momento más adecuado para decidir acerca de la situación o problema planteado. La actuación del entrevistador en este tiempo es la de observar, escuchar y vivenciar la conducta del paciente, atendiendo a sus verbalizaciones, a la comunicación no verbal, elaborando hipótesis y tratando de confirmarlas progresivamente. Además utilizará de modo

profesional y técnico estrategias comunicacionales a fin de conseguir los objetivos que se plantea.

En esta fase, el psicólogo debe dejar constancia de cuál es su rol, guiar al entrevistado en el desarrollo de la entrevista y utilizar sus conocimientos y experiencia sobre técnicas y habilidades comunicacionales a fin de conseguir los objetivos que pretende.

En concreto es la fase en la que se intenta lograr una comprensión del problema. Esto va más allá de la mera observación y registro intelectual de datos, esto implica conocer cuál es realmente el motivo de consulta, cómo lo percibe el sujeto, cuáles son los antecedentes y consecuentes y qué soluciones previas ha implementado.

En esta etapa se ponen en juego las habilidades del examinador que analizaremos en el apartado dedicado a ello. La actitud del psicólogo, su experiencia y habilidades personales y profesionales son la base para comprender por qué y para qué un paciente acude a un profesional. Es de suma importancia, como se viene repitiendo, saber escuchar, así como saber qué preguntar, cuándo y cómo hacerlo.

La actuación del entrevistador en este tiempo es la de observar, escuchar y vivenciar la conducta del paciente, atendiendo a sus verbalizaciones, a la comunicación no verbal, elaborando hipótesis y tratando de confirmarlas progresivamente. Además utilizará de modo profesional y técnico estrategias comunicacionales a fin de conseguir los objetivos que se plantea.

En esta fase, el psicólogo debe dejar constancia de cuál es su rol, guiar al entrevistado en el desarrollo de la entrevista y utilizar sus conocimientos y experiencia sobre técnicas y habilidades comunicacionales a fin de conseguir los objetivos que pretende.

En concreto es la fase en la que se intenta lograr una comprensión del problema. Esto va más allá de la mera observación y registro intelectual de datos, esto implica conocer cuál es realmente el motivo de consulta, cómo lo percibe el sujeto, cuáles son los antecedentes y consecuentes y qué soluciones previas ha implementado.

En esta etapa se ponen en juego las habilidades del examinador que analizaremos en el apartado dedicado a ello. La actitud del psicólogo, su experiencia y habilidades personales y profesionales son la base para comprender por qué y para qué un paciente acude a un profesional. Es de suma importancia, como se viene repitiendo, saber escuchar, así como saber qué preguntar, cuándo y cómo hacerlo.

Antes de pasar a la fase final, conviene que el psicólogo haga una síntesis de los problemas planteados y se los formule de forma breve al paciente a fin de obtener un feed-back comprensivo. Las frases como: “si he entendido bien, lo que en definitiva a Vd. le preocupa es ...”, “me gustaría saber, tras lo que hemos hablado, si su principal preocupación en este momento es...”, “quizá, como síntesis, podemos decir que Vd. está sufriendo especialmente por ....., ¿he entendido bien”? Frases de este estilo, acuerdan un foco de trabajo en común por ambos, clarifica la consulta y es el punto de partida para proseguir el trabajo clínico posterior.

## **2.4 Cierre de la entrevista.**

Esta fase es casi tan importante como la del inicio. Aquí conviene que el entrevistador acentúe el tono de cordialidad para así asegurarse de que ha desaparecido toda tensión que pudiese haberse producido durante el transcurso de la entrevista. Previo al cierre hay que verificar si no quedó ningún punto sin investigar y si el entrevistado no desea añadir algo más. El mejor camino para finalizar el encuentro es anunciar 5 o 10 minutos antes que el final se acerca. Frases como “antes de terminar, me gustaría hacerle dos preguntas más” , “nos estamos acercando al final, pero antes me gustaría que me dijera...” , o “por último, desearía ud. añadir algo más sobre...”, dichas amable y amistosamente, coadyuvan a un cierre idóneo. 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.

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.

En la tercera fase, fase final o de cierre de la entrevista, se despide al paciente. Conviene, antes de despedirse, clarificar con el paciente cuál va a ser el modo de trabajo que se va a realizar en la próxima o próximas sesiones, es decir, horarios, duración de los mismos, frecuencia de sesiones, coste económico, etc. Si esto se ha hecho previamente durante la entrevista, es suficiente con solo recordarlo a modo de síntesis de forma que no quede ninguna duda sobre nuestro modo de actuación profesional y de lo que se espera de él.

Así mismo, en la sesión inicial se concreta una nueva fecha para proseguir el trabajo de evaluación intervención.

Tras esto, llega es el momento de levantarse y despedirse. Esta fase final es bastante diferente de unos pacientes a otros. Algunos están más tranquilos porque han expuesto el problema, han iniciado un medio de solucionarlo, y ha pasado el primer momento de ansiedad a lo desconocido. Para otros, al momento de despedirse se sienten mal porque no han dicho algo que querían y es en este momento cuando plantean o informan de algo que es absolutamente novedoso e importante para la comprensión del tema. En estos casos se aconseja, en general,

dar por finalizada la entrevista y explicar que de éste y de otros temas podemos seguir hablando en la próxima sesión. No se trata de cortar groseramente a la persona, sino de respetar el tiempo de trabajo del profesional o de otros pacientes.

## 2.5 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:

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 procesos 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.

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.

Entrevistador:

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 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 origen 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.
- 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 que 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.
- 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 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, amén 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.
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.

Entrevistado:

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. 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.

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.

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 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.

**Ruido:**

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.

**Canal:**

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 le ha llamado a estos dos canales de comunicación analógico y digital, entendiendo 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.

## **2.6 Técnicas para manejar la entrevista:**

En la medida en la que el entrevistador vaya adquiriendo mayor y profunda experiencia en el ámbito de la entrevista, también irá aumentando sus recursos para manejar adecuadamente los diferentes tipos de entrevista que deba aplicar.

Se exponen a continuación diversas técnicas, con ayuda de las cuales el proceso de la entrevista llegará a su punto máximo de eficiencia y eficacia, cualquiera que sea su objetivo, e independientemente de las técnicas específicas que se utilice para cada tipo de entrevista. Son técnicas adicionales que conviene tener presentes. Estas se utilizarán únicamente, cuando a juicio del entrevistador, sea necesario, ya que no debe olvidarse que la entrevista es un proceso de interacción humana dentro del cual hay que esforzarse en ser lo más sincero y genuino posible.

Las técnicas son muy variadas, por lo que se presentan únicamente algunas:

**Técnica de la observación:**

Para poder aplicar esta técnica es imprescindible gozar de un buen estado físico (vista, oído, sin presencia de algún trastorno nervioso, etc.) , así como poseer una gran capacidad de concentración para evitar desviaciones del tema o pérdida de algunos puntos importantes durante la entrevista.

Es necesario poseer cierta vivacidad y agilidad mental que permita al entrevistador llevar a cabo acertadas comparaciones, distinciones y percepciones en base a los cambios de situación que puedan darse. Ahora bien, es conveniente recordar, que esto no implica la interpretación, la cual debe evitarse siempre que no se tengan conocimientos necesarios para comprender lo que ocurre. Como regla, el entrevistador tendrá que elegir y definir lo que debe ser observado, interpretado, interrogado o cuestionable.

**Técnica del ECO:**

Empleando esta técnica el entrevistador dirige la entrevista hacia sus objetivos, sin necesidad de apoyarse en preguntas cerradas, haciendo que el entrevistado narre más sobre aspectos importantes sobre su vida o del tema que se esté tratando, sin que note la presión directa del entrevistador. Es considerada como una de las que más facilitan seguir manteniendo una conversación. Tiene componentes no verbales importantes, pero en lo verbal se expresa con

una frase similar a la dicha por el entrevistado, o bien a la repetición de su última frase, como si de un espejo se tratara. Esto permite al entrevistado centrarse y orientarse en el tema que está tratando. De igual modo puede ser un simple cabeceo, una mueca de consentimiento o un parpadeo confirmatorio. Álvarez (1984) denomina a este tipo de técnicas no-inducidas debido a que las verbalizaciones del entrevistador son neutras, son comentarios que no comprometen, que simplemente indican a la otra persona que siga adelante, que estamos ahí escuchando, participando de su narrativa.

El procedimiento consiste en repetir en forma interrogativa y con las mismas palabras que usó el entrevistado la frase final o frase clave que se acaba de decir. Por ejemplo:

- Entrevistado: “En mi tiempo libre, vamos a jugar boliche”.
- Entrevistador: “¿Vamos?”
- Entrevistado: “Otro motivo por el que dejé mi trabajo actual es mi horario, que es muy inadecuado.”
- Entrevistador: “¿Muy inadecuado?”

Con ésta repetición, el entrevistado siente la necesidad de proporcionar mayor información, o aclarar o rectificar su información sin que se le haya pedido explícitamente que lo haga. Esto es muy útil porque brinca la barrera que mucha gente pone entre preguntas cerradas y sus respuestas, ocultando o negando aspectos importantes.

Técnica del silencio:

Todos sabemos que en nuestra cultura, el silencio dentro de una conversación presenta un vacío desagradable que tiene que ser llenado inmediatamente por alguna de las partes. Un momento de silencio durante la entrevista puede crear impacto en el entrevistado, que este se vea obligado, a nivel inconsciente, a hablar para romper el silencio.

La técnica del silencio es una técnica de presión; consiste en guardar absoluto silencio después de que el entrevistado, aparentemente, ha terminado de hablar sobre el tema que se estaba tratando. Aquí el entrevistador debe ser capaz de resistir el silencio más que el

entrevistado, ya que se trata de que el entrevistador anime al entrevistado con una mímica suave para que este continúe hablando, pero nunca romper el silencio.

No se aconseja aquí, de ninguna manera que el entrevistador deba permanecer callado a lo largo de toda una entrevista, o que forzosamente provoque silencio después de cada frase. Dado que esta técnica es semi-abierta, el entrevistador tiene que dirigir la entrevista hacia su objetivo; para de esta manera obtener la información deseada hablando lo menos posible, poniendo gran interés en lo que escucha; así sabrá distinguir donde puede y debe guardar silencio.

El entrevistador debe recordar el viejo adagio que dice: “El silencio es oro” Puesto que , tal vez después de un momento de silencio, el entrevistado, nos dé información más significativa. El silencio es parte importante de la terapia. El silencio comunica. El silencio da espacio al otro, le deja pensar y analizar lo que se ha hablado, permite al demandante de terapia encajar, ingerir y procesar la información que se ha vertido.

Evidentemente, estas carencias se van limando y mejorando con la práctica profesional, y vas tomando conciencia de la importancia terapéutica del uso de los silencios.

La psicóloga de la Universidad de Valencia Contxa Perpiñá plantea algunos aspectos en referencia al uso del silencio en la entrevista terapéutica que pueden ser de utilidad:

- El silencio es una forma de comunicación, y por tanto informativa (no se sabe qué decir, no querer tratar un tema, estar confuso, tomar tiempo para reflexionar, querer ocultar algo, etc.).
- El entrevistador debe saber manejar también este tipo de información. Ha de aprender a superar la angustia que le pueda producir el silencio y ha de luchar contra la necesidad de “exhibir” que siempre se tiene la respuesta correcta en todas las ocasiones, o que siempre hay algo que se pueda decir.



- Cuando el entrevistador primerizo se sienta incómodo en los momentos de silencio, lo que puede hacer es tratar de relajarse y utilizar sus habilidades de escucha activa.
- Por otro lado, si el entrevistado evidencia su incomodidad ante su propio silencio, se le puede indicar que no piense mucho en sus respuestas sino que diga lo primero que surja en su cabeza, o se puede aliviar la tensión abordando lo complicado que es hablar en determinados momento o sobre ciertos temas.
- La respuesta que tengamos ante el silencio no sólo va a ser verbal, sino también corporal; es decir, el entrevistador también ha de estar pendiente de su lenguaje corporal y que éste no descalifique con impaciencia “no verbal” una aceptación “verbal” del silencio que se está produciendo en la entrevista.
- Los silencios favorecen la reflexión y elaboración del entrevistado. La latencia prolongada (el tiempo que tarde en contestar el entrevistador una vez que el entrevistado ha intervenido) favorece la expresión verbal del entrevistado. Estos silencios “instrumentales” favorecen la escucha y el discurso.

En la entrevista, así como en un proceso psicoterapéutico es importante saber expresarte y transmitir a través del lenguaje, pero es igual de importante saber cuándo guardar silencio.

Técnica del juego de papeles:

Esta técnica consiste en que el entrevistado tome el rol de alguno de los personajes inmersos en la situación que se ha planteado a lo largo de la entrevista. Cabe mencionar que es imprescindible que haya conocimiento claro y detallado acerca del rol que se ejecutará. Dicha técnica tiene la finalidad de analizar las diversas reacciones del individuo entrevistado ante las actitudes percibidas de los “otros”.

Técnica de confrontación:

Esta técnica es realmente eficaz en aquellos casos en los que el entrevistador tenga razones para suponer que el entrevistado está tratando de sorprenderlo, exagerando su capacidad y conocimientos, o bien discursa aspectos contradictorios y poco veraces en contraste con su actitud y relato. O en caso de que, interese verificar alguno de los aspectos de la información. La confrontación consiste en pedir más datos o pruebas objetivas acerca de lo que se sospecha o lo que se pretende confirmar.

Se requiere de una gran capacidad de observación y escucha por parte del entrevistador para detectar cuando está exagerando el entrevistado y cuando no, cuando las verbalizaciones son confusas o contradictorias y de esta manera plantear las preguntas pertinentes.

Se trata de hacer tomar conciencia al entrevistado de las contradicciones entre lo que está diciendo y su conducta no verbal, o bien entre lo que ha dicho en un momento de la entrevista y lo que dice en otro. En ocasiones, incluso, se puede confrontar un dato o hecho que es falso en sí mismo, pero que el entrevistado lo dice para salir airoso de una situación de la que se sabe responsable y no la quiere admitir, responsabilizando a otros de los hechos que cuenta. Son situaciones difíciles de manejar y que requieren una gran experiencia. El talante respetuoso, pero asertivo, del entrevistador es imprescindible en estos casos.

Permitir que el entrevistado “establezca el Rapport”

Esta técnica es una variación del silencio, sin embargo, no debemos confundirlas. Consiste en que el entrevistador inicie la entrevista con una actitud muy pasiva, dejando que el entrevistado tome la iniciativa para establecer la relación inicial. En éste caso, lo único que hace el entrevistador es una exclamación o un comentario en un tono muy suave y, después de hacerlo, guarda silencio y espera la actuación del entrevistado, teniendo cuidado en no mostrar o aparentar una posición rechazante. En base a esto, el entrevistador podrá evaluar de manera objetiva, el manejo de situaciones incómodas o frustrantes. La aplicación de esta técnica es mayormente para el área laboral, en procesos de selección. Conveniente de implementar en la selección de vendedores o personal de relaciones públicas.

Técnica del uso del agrado:

Cada persona reacciona de manera diferente ante las mismas situaciones. Hay personas que requieren de presión y otras que solo funcionan ante la aceptación o el apoyo, así como otras que solamente abusan o se aprovechan de él. Esta técnica tiene el objetivo de determinar cómo funciona el entrevistado ante una situación de “apoyo”.

La técnica consiste en que el entrevistador maneje una actitud de aceptación total mientras el entrevistado habla: debe manifestar verbal y corporalmente su aprobación, mostrando interés, no desviando la mirada, no distrayéndose con otros asuntos, haciendo gestos de aceptación, afirmando con la cabeza o mencionando su acuerdo con lo dicho por el entrevistado con esta conducta se crea un óptimo ambiente de apoyo y confianza, y es posible observar la reacción del entrevistado ante la situación.

Técnica del uso del desagrado:

Dicha técnica es exactamente lo opuesto al inciso anterior. Es una técnica de presión cuyo objetivo es evaluar la seguridad que el entrevistado tiene en sí mismo ante una situación adversa. Así como su capacidad para mantener y defender sus juicios; o, si por el contrario, padece inseguridad o nerviosismo, o trata de retractarse y complacer al entrevistador. Esta técnica requiere que el entrevistador se sepa mantener firme en su actitud y la maneje con seguridad, sin que ésta recaiga en una actitud agresiva o violenta.

Consiste en que el entrevistador adopte una actitud de desagrado y desaprobación ante lo que el entrevistado está diciendo, no ante el sujeto en sí, ejerciendo mayor presión posible dentro de un marco de respeto mutuo, para poder observar y analizar las reacciones del entrevistado.

El entrevistador hará gestos de duda, desagrado, desaprobación, etc. ante lo que está escuchando: mover la cabeza negativamente o mencionar que no está de acuerdo con lo expuesto.

Se analiza entonces, la actitud ante el rechazo.

Técnica de presión emocional:

Dentro de las técnicas de presión, ésta es la más fuerte. Nos sirve para medir el grado de control emocional que el entrevistado tiene en sí mismo.

Esta técnica consiste en hacerle sentir al entrevistado que no creemos lo que nos manifiesta, provocando en él una situación que lo lleve a la desesperación, de este modo analizar qué tan fácil o difícilmente pierde los estribos. Por ejemplo, el entrevistador podrá hacer uso de frases como:

- “Por lo que escucho hasta ahora, parece ser que <<todo está muy bien>> y francamente no creo que sea cierto.”
- “Lo lamento mucho, sin embargo no creo que todo está tan bien como usted externa.”
- “Basado en su argumento, no considero que sea usted la persona que describe.”

Para manejar efectivamente esta técnica es necesaria una buena actuación por parte del entrevistador, para evitar que el entrevistado perciba que únicamente es la implementación de una técnica de presión emocional.

Técnica de presión de tiempo:

Esta técnica trata de ejercer un alto grado de presión en base al manejo del tiempo. Sirve para explorar la capacidad de organización de un individuo cuando se encuentra bajo un límite de tiempo. Por ejemplo, el entrevistador dirá:

- “Contamos con 30 minutos para llevar a cabo la entrevista”
- “Quisiera que en 10 minutos me cuente lo que considere más relevante de su vida”
- Le pido por favor que relate en 5 minutos un resumen de su experiencia laboral”

La técnica en cuestión requiere de una estricta planeación por parte del entrevistador para que no se dé el caso de divagar durante la entrevista. Se ha planteado la forma de manejar verbalmente dicha técnica, empero, es aplicable de igual manera, en el desarrollo de entrevistas por cuestionario o en aplicación de pruebas.

Resumiendo podría decirse que todas las técnicas aplicables a la entrevista, aunque diferentes es su manejo, tienden al mismo fin, investigar “actitudes” de un sujeto así como aspectos de la personalidad y las “motivaciones que impulsan a éste a tomar decisiones.

El conjunto formado por factores individuales como: Salud, vitalidad, experiencia, expresión oral, estabilidad, madurez emocional, sociabilidad, grado de interés, etc.; actuando coherente y dinámicamente, unido al ambiente, antecedentes, situación familiar, etc. es lo que puede concretarse en una percepción totalizadora y objetiva del entrevistado.

---

## Unidad III

---

### ANÁLISIS Y COMPRENSIÓN DEL CONTENIDO

#### 3.1 Estrategias para elicitación o mantener la comunicación.

En la unidad anterior se analizaron diversos factores imprescindibles para la correcta realización de una entrevista psicológica, sin embargo, otro aspecto no menos importante que funge como pieza cardinal en la entrevista corresponde a las características que habría de poseer todo buen entrevistador, por lo que a continuación se esclarece con mayor especificidad.

Un buen entrevistador debe reunir tres características básicas:

- Características actitudinales
- Habilidades de escucha
- Estrategias en el manejo de las verbalizaciones

#### ACTITUDES FUNDAMENTALES DEL ENTREVISTADOR

A partir de la Teoría del Counselling formulada en la Universidad de Ohio por Rogers y su equipo de investigadores (Rogers, 1951) el tema de las actitudes del entrevistador en relación al entrevistado ha tenido una progresiva evolución y desarrollo, ampliándose en la última década la aplicación de dichas actitudes a otros contextos terapéuticos (Berger, 1987; Bell, 1999; Brooks, 2002; Greco y Routh, 1997; Lees, 1999; Lees y Vaspe, 1999; May, 1999). Estas actitudes han sido expuestas por profesionales e investigadores de la entrevista a los que tomamos como referencia (Arranz y Cancio, 2000; Arranz, Barbero, Barreto, y Bayés, 2003; Bimbela, 2001; Dietrich, 1986; Hill, 1991; Johnson, 1981; Okun, 2001; Othmer y Othmer, 1996; Rogers, 1973; Roji, 1986).

Por otra parte, distintos autores que han investigado sobre las cualidades que precisa un buen entrevistador han subrayado más unas características u otras, o bien han seleccionado algunas en función del modelo teórico al que se inscriben. Además, el nombre asignado a una determinada característica también varía de unos profesionales a otros (Kvale, 1996; Martorell y González, 1997; Othmer y Othmer, 1996; Giordano, 1997). Se van a exponer las actitudes básicas y el significado de las mismas para la entrevista inicial:

### Empatía

Ya se había hecho mención de la “empatía” en la unidad II del presente compilado, sin embargo es necesario abordar de manera más detallada el concepto, a modo de que el estudiante integre de manera idónea el concepto para una praxis idónea.

La empatía es entendida como la capacidad del entrevistador para comprender al paciente en sus preocupaciones cognitivas y emocionales, y ser capaz de transmitir al paciente dicha comprensión. Es por tanto un camino de ida y vuelta en el que se genera un feed-back receptivo-expresivo (Berger, 1987; May, 1999; Newel, 1994; Patton, 1990). La empatía supone, por una parte, ponerse en el lugar del otro, aceptar lo que dice y cómo lo dice, atendiendo al punto de vista y el mundo de valores del paciente. Podríamos considerar que este tipo de actitud en el psicólogo es lo que Bleger (1977) denominó “disociación instrumental”, mecanismo cognitivo y emocional utilizado por el psicólogo como herramienta en su trabajo de evaluación. Esta disociación mantiene al profesional con cierta división interna. Por una parte, el psicólogo muestra una actitud de cercanía emocional con el problema del paciente y por otra se mantiene lo suficientemente distante cognitiva y emocionalmente como para permitirse pensar sobre lo que escucha y realizar hipótesis diagnósticas congruentes y válidas.

Este mecanismo, según Cormier y Cormier (1994) permite que el psicólogo no se implique emocionalmente hasta el punto de perder la objetividad y la dirección que le compete en el desarrollo de la entrevista. En esta actitud prima el componente no verbal sobre el verbal, es como si pudiera verbalizarse, sin decirse, “comprendo lo que siente”. Esto no significa hacer halagos, ofrecer prematuras seguridades o dejar actuar la compasión. Para Rogers, (1951,

1973); Arranz y Cancio (2000), Cormier y Cormier (1994), Hill, (1991), Matthews y Walker (1997), Othmer y Othemer (1996) y Okun (2001) entre otros, la empatía favorece el establecimiento del rapport, da confianza al entrevistado y propicia una interacción relacional genuina y única (Fernández Liporace, 1997). Esta actitud empática no interpreta, aunque sí intenta captar los sentimientos que hay detrás de las palabras del que habla, no valora, ni juzga, sino que respeta la libertad del otro, y tampoco trata de aconsejar o consolar de forma prematura e indiscriminada (Berger, 1987).

Ser empáticos significa:

- Entender los problemas del otro
- Captar sus sentimientos
- Ponerse en su lugar
- Confiar en su capacidad para salir adelante
- Respetar su libertad
- Respetar su intimidad
- No juzgarle
- Aceptarlo como es
- Aceptarlo tal y como quiere llegar a ser
- Ver al otro desde sí mismo, y no desde nuestras necesidades o problemas

La empatía presupone tres condiciones básicas:

- Congruencia consigo mismo: vivir como pensamos.
- Aceptación incondicional positiva del otro
- Esfuerzo por ponernos en el lugar del otro sin dejar de ser uno mismo

### Calidez

El aspecto de la polaridad entre lejanía y distancia emocional debe ser equilibrado con lo que se conoce como actitud de cercanía, que consiste en una aproximación afectiva. Es una actitud de acogida y contención que se trasmite tanto en el lenguaje verbal como no verbal. La frialdad emocional o la pérdida de distancia afectiva nunca ayudan al paciente. Con esta



actitud cálida se comunica al paciente (Egan, 1990; Mattheus y Walker, 1997; Rogers, 1957;) la aceptación positiva del mismo. Esta actitud se manifiesta mediante la proximidad física, la postura, los gestos, los refuerzos verbales y otras conducta indicadores de aceptación.

Es una cualidad imprescindible en un entrevistador ya que capacita para desempeñar con seguridad el rol profesional que ejerce. La persona asertiva sabe enfrentar los conflictos, mantener la serenidad ante ellos y crear las condiciones óptimas para solventarlo (Highley-Marchington y Cooper, 1998; Patton, 1990). Es capaz de mantener su opinión y autoafirmarse en sus criterios, a pesar de la no aceptación o incluso oposición del paciente. El exceso de timidez e inseguridad no facilita la resolución de los problemas del paciente e incapacita para ejercer adecuadamente el rol profesional.

### Competencia

El entrevistado debe recibir mensajes que le reaseguren haber consultado con un experto. El entrevistador mostrará cuando sea necesario y sin hacer ostentación de ello, su experiencia en este ámbito de trabajo, su capacidad de entender al paciente y de ofrecerle posibilidades de cambio (Egan, 1990; Highley-Marchington, y Cooper, 1998; Othmer y Othmer, 1996; Patton, 1990; Upcraft y Schuh, 1996). Así mismo, en su forma de hablar y referirse a los temas o problemas del paciente, aunque lo haga de forma sencilla e inteligible para éste, mantendrá un discurso marcado por su saber profesional. La competencia del psicólogo implica conocer sus limitaciones y derivar al paciente a otro profesional si considerara que él no es suficientemente competente para trabajar con él.

Se ha dicho anteriormente al exponer las características de la entrevista que la flexibilidad es una de ellas, debido a la imposibilidad de saber con anterioridad qué va a ocurrir en la misma. Esto implica para el psicólogo saber responder ante situaciones imprevistas sin perder el objetivo que se persigue (Arranz y cols, 2003; Roji, 1986; García Marcos, 1983a). El psicólogo tiene ser flexible para adaptarse a la diversidad de personas con las que trabaja: nivel socioeconómico y cultural muy variado, patologías diversas, distintos lenguajes, actitudes, intereses humanos y objetivos de vida muy diferentes al suyo, sin hacer mención de las

diferencias de raza, religión, ideas políticas, etc. La flexibilidad y tolerancia son cualidades imprescindibles en el psicólogo ya que tiene que trabajar con seres humanos, la técnica es un medio que hay que flexibilizar a cada paciente, no un fin en sí mismo. La capacidad de adaptarse a las distintas personas y de aceptar otros puntos de vista que no son los suyos propios permite realizar el trabajo desde el paciente, no sólo desde el profesional que investiga la conducta.

#### Honestidad y ética profesional.

Se trata, como es obvio, de que el psicólogo trabaje siendo coherente con sus principios, sus valores, su modelo teórico, con todo aquello que le identifica como profesional psicólogo. Esto se traduce en actuar con honestidad, sinceridad, actitud abierta y honrada. Es una de las características que más subrayan los teóricos de la comunicación y en la que existe consenso desde todos los modelos teóricos de la psicología. Esto supone, por ejemplo, mostrar respeto al paciente en todos los aspectos idiosincráticos y personales que no entran a formar parte de la valoración terapéutica o del cambio que se propone. Inclusive los aspectos a modificar deben ser tratados con profundo respeto y desde la autenticidad y coherencia que el psicólogo debe mostrar. Además las normas deontológicas deben regular su actuación y la toma de decisiones a lo largo de todo el proceso diagnóstico y terapéutico (APA, 1981, 1992; Iordano, 1997; Haas, Malouf, y Mayerson, 1986; Kvale, 1996; Mattheus y Walker, 1997). El psicólogo informará de forma explícita que trabaja bajo estos supuestos, y que el consentimiento informado, la confidencialidad y la protección de la información están garantizados.

#### HABILIDADES DE ESCUCHA

##### El arte de escuchar

Asociadas a las actitudes precedentes están las habilidades de escucha. Conviene recordar que hay habilidades de escucha que favorecen el desarrollo de la entrevista y que no son propiamente una conducta verbal, como por ejemplo, el contacto visual que supone una actitud de acogida, de mirar para acercarse y acoger, no para incomodar; la distancia entre ambos interlocutores que debe reunir las características de cercanía, pero sin invadir el

espacio personal y la sensación de privacidad; los gestos y expresiones que confirmarían la frase implícita de “estoy con Vd.”, “puede continuar con tranquilidad”, “siga por favor...”; y el clima cálido y sosegado que sugiere al otro que estamos para ayudarlo, que puede tomarse su tiempo, que se le acepta como es, etc.

Dentro de la entrevista, las preguntas tienen como fin primordial el traducir los objetivos específicos del entrevistador en una comunicación positiva con el entrevistado, de manera que se obtenga información que realmente se desea obtener. Para que la interacción inherente a toda entrevista se pueda dar en toda su magnitud y la comprensión entre las partes sea completa, debemos buscar como finalidad esencial una comunicación efectiva. De esta manera el entrevistador y el entrevistado tendrán la posibilidad de establecer un genuino rapport. ¿Cuál es el medio a través del cual las preguntas logran satisfacer estas necesidades? El lenguaje, evidentemente. Un acertado uso del lenguaje brindará éxito a la entrevista.

#### Dejar hablar

Es evidente que para saber qué le ocurre al paciente es más importante escuchar que hablar. También es evidente que no podemos escuchar mientras hablamos, y sin embargo es un error muy frecuente abusar del uso de la palabra (Acevedo y López, 1986; Alvarez, 1984; Giordano, 1997; Morganstern, 1986; Matteus y Walkers, 1997; Newell, 1994). El Decálogo de la escucha formulado por Davis y Newstron (tomado de Acevedo y López, 1986) recoge algunas consideraciones a este respecto que podrían sintetizarse de la siguiente manera:

- Deje hablar
- Demuestre al entrevistado su interés en escuchar
- Propicie un ambiente de confianza
- Evite las distracciones
- Establezca una buena relación (rapport) con el entrevistado
- Dé tiempo y dáselo a Vd. mismo, no interrumpa
- Controle su impulsividad y enojo
- No haga valoraciones críticas o entre en discusiones

- Pregunte lo necesario, pero no haga de la entrevista un interrogatorio

#### Escucha activa

Para Alemany (1994) empatía y escucha activa están íntimamente implicados por lo que considera que algunos términos utilizados por autores que siguen este modelo de relación (“escuchar empático” para Rogers, “escuchar activo” para Carkhuff, “escuchar absoluto” para Gendlin, o “escuchar holístico” para Rowan; tomado de Alemany, 1994) son distintas formas de conceptualizar esta escucha activa como un proceso de atención psicológica interna.

Para Pallarés (1980) los signos de escucha activa se manifiestan a través de:

- Mantener contacto ocular con el que habla.
- Indicar que se escucha diciendo “sí” o afirmando por ejemplo con la cabeza.
- No expresar inicialmente el propio acuerdo o desacuerdo, sino mostrar simplemente que se ha comprendido lo que decía el entrevistado.
- Dejar pausas para animar al que habla a que lo siga haciendo. No llenar los silencios.
- No desplazar el centro de atención de la conversación del que habla mostrando desacuerdo o hablando de uno mismo.
- Formular preguntas abiertas para animar al que habla a continuar hablando.
- Responder a los sentimientos que parecen estar detrás de las palabras
- Mostrar que se comprende cómo siente el que habla.

#### Baja reactividad verbal

La baja reactividad (Borrell, 1989) del entrevistador o la latencia prolongada (García Marcos, 1983a) es entendida como el tiempo que tarda en contestar el entrevistador desde que el entrevistado ha intervenido. Una latencia prolongada favorece la expresión verbal del entrevistado. Existen estudios confirmados de que la mayor o menor producción verbal del entrevistado depende en gran parte de la mayor o menor reactividad del entrevistador (Smith y Larsen, 1984). Es decir, una forma de manifestar la capacidad de escucha y favorecer la expresión verbal del entrevistado es mantener una latencia prolongada antes de formular una pregunta u ofrecer una respuesta.

### Silencios instrumentales

El silencio suele ser mal soportado por los entrevistadores noveles, viviéndolo con tensión y como un fracaso personal. Sin embargo, hay silencios que favorecen la relación interaccional y promueven en el entrevistado seguir hablando (Giordano, 1997). Se denominan silencios instrumentales porque están al servicio de facilitar la reflexión y comprensión de lo que se está hablando, promueven profundizar en el tema o bien desinhibir el bloqueo en la comunicación. Son silencios serenos, no fruto del nerviosismo del examinador o del no saber cómo continuar o qué hacer. El silencio instrumental favorece la escucha y mantiene la presencia del entrevistador y la cercanía al entrevistado.

### HABILIDADES COMUNICACIONALES: ESTRATEGIAS EN EL MANEJO DE LAS VERBALIZACIONES

El evaluador es la persona responsable del manejo de las verbalizaciones propias y del paciente. Está demostrado que la conducta del entrevistador condiciona la del entrevistado, que la conducta verbal y no verbal de cada uno elicitó respuestas diferentes en el otro. Ambos se realimentan mutuamente en un proceso de feedback progresivo. Por ello, el entrevistador, que es el profesional experto, tiene la responsabilidad de manejar adecuadamente las verbalizaciones (García Marcos, 1983a). En el mismo sentido se ha confirmado que la duración del discurso del entrevistador, las interrupciones y el tipo de intervenciones modifican el discurso verbal del entrevistado. Por ello es de suma importancia entrenarse en el conocimiento y manejo de las verbalizaciones.

Las estrategias para utilizar adecuadamente las verbalizaciones en la entrevista son diversas y han sido recogidas recientemente por Fernández Liria y Rodríguez Vega (2001), Giordano (1997), Othmer y Othmer (1996), Tomm (1988) y Wilson, Spence y Kavanagh (1995) entre otros. Se exponen aquí aquellas que a nuestro juicio son comúnmente más utilizadas. Generalmente las verbalizaciones cumplen dos funciones fundamentales: preguntar e informar.

Estrategias para elicitación o mantener una comunicación con el paciente

La información solicitada por el examinador tiene que ser acorde al objetivo que les convoca a ambos. Será pertinente todo aquello que ayude a esclarecer el problema y a definirlo operativamente o bien a comprenderlo desde el modelo profesional de entrevistador, y serán desestimables aquellos aspectos que quedan fuera de una relación psicológica de ayuda.

La técnica especular. Se le ha llamado también de eco. (Analizada en unidad II)

Darle la palabra. La técnica de apoyo verbal más común es la basada en frases dichas sin prisas y con interés, del orden de: “Continúe, por favor”, “¿qué más se le ocurre?”, “sí, ya entiendo, siga si lo desea,” etc...

Realimentación comunicacional. Es también una de las técnicas que más ayuda a la comunicación del paciente. Existen varias formas de realimentación:

a) Realimentación informativa: los hechos

Se trata de repetir lo que el paciente ha dicho para asegurarnos de que hemos entendido bien. Por ejemplo: “Si no he entendido mal, me decían que las cosas se complicaron con el accidente”. La otra persona comprueba si la información está siendo recibida correctamente, y en caso contrario tiene oportunidad de corregirla.

b) Realimentación del comportamiento

Cuando le decimos al otro las reacciones que producen sus palabras o su comportamiento.

Por ejemplo:

“Cuando repetidamente desvía la mirada y evita el contacto ocular su mujer siente que la excluye de la conversación”, o bien “cuando Vd. habla con ese tono de voz su hijo se queda bloqueado”. Esta forma de realimentación es muy importante y la que más ayuda a conocer la reacción que produce en los demás la conducta del paciente, al menos conocer la reacción de las personas que son importantes para él. La realimentación sobre la reacción de las

personas no prejuzga al otro, ni le atribuye sentimientos e intenciones determinadas, sólo expone las reacciones emocionales y conductuales que determinadas personas tienen ante su comportamiento.

Para que la realimentación sea eficaz tiene que reunir estas características:

- **Más descriptiva que valorativa.** Describe la conducta o las palabras del otro en lugar de juzgarlas, reduce las actitudes defensivas, y el otro tiene libertad para corregir su conducta o no según crea conveniente.
- **Concreta y no general.** Es más útil para el otro si se dice: “Tengo la sensación de que en este momento le interesa sobre todo el trabajo”, más que si le digo: “Me da la impresión que a veces no le interesa lo que digo”.
- **Tener en cuenta las necesidades del otro.** Si no se tienen en cuenta las necesidades del entrevistado se puede herir o ser inoportuno, con lo que lo que se conseguiría con la realimentación sería negativo.
- **Se refiere a comportamientos que pueden ser cambiados,** por ejemplo: “Cuando habla en ese tono parece que está irritado”. Pero si en la realimentación se hace hincapié en limitaciones del otro que no se pueden modificar, lo único que se consigue es aumentar la frustración.
- **Es contrastada por el que la recibe.** Es posible que el contenido de la realimentación que el psicólogo da pueda ser malentendido y conducir a más confusión, por lo que se debe favorecer que contraste la opinión y la contradiga.
- **Se da en el momento oportuno y lo antes posible.** La realimentación, como el refuerzo positivo, surte más efecto si se expresa cuando el sujeto puede escucharlo y a ser posible de forma inmediata a la acción que la provoca.

## Estrategias en el modo de hacer preguntas

### Preguntas abiertas.

Es conveniente formular preguntas abiertas para explorar el campo del paciente. Esas preguntas permiten que, al menos inicialmente, el entrevistado se exprese con sus propias

palabras, a su ritmo, y en el orden que a él le resulte más cómodo. Por ello, no se aconseja iniciar la entrevista con preguntas muy cerradas que se contestan con un monosílabo. La información inducida es en principio menos fiable, y cierra la posibilidad de explorar otras áreas importantes. Suele hacerse cuando se ha elaborado una hipótesis y se quiere confirmar, pero si la hipótesis ha sido demasiado precozmente concebida tenderá a dirigir al paciente a un tipo de información inducido por el examinador, soslayando otras áreas importantes de exploración.

### **Preguntas cerradas.**

Son preguntas que suelen ser contestadas con un monosílabo. Se formulan para confirmar una información, concretar un aspecto del problema o para obtener un dato específico. En estos casos las preguntas cerradas o muy concretas son de gran utilidad. Conveniente también realizarlas para establecer las causas de los hechos o para intentar delimitar un diagnóstico. Sin embargo acotan la información y estrechan el foco de investigación.

### **Devolver la pregunta.**

Devolver la pregunta al entrevistado formulada de otro modo, elicitando que éste siga hablando, le devuelve que él mismo puede encontrar la respuesta a lo que pregunta y que se confía en él como persona capaz de indagar en lo que le ocurre.

### **Preguntas facilitadoras.**

Se trata de preguntas que no crean ambigüedad, que facilitan una respuesta en una dirección, por ejemplo, “¿Qué hace cuando se pone nervioso?”. Hay que evitar las preguntas que llevan a confundir, por ejemplo, “¿cuando se pone nervioso habla con su mujer o se va a ver la televisión...?” Es posible que el paciente haga ambas cosas, o ninguna, o que dependa de la situación. Por ello las preguntas facilitadoras permiten hablar sobre el tema desde él mismo y sin sentirse mal, o bien contestar directamente a una pregunta.

### **Preguntas clarificadoras.**



Se ha denominado también técnica de sondeo. Se trata de preguntar con gestos o con palabras cómo entiende el paciente, en concreto, aquello de lo que está hablando: ¿qué quiere decir para Vd...?; ¿me podría explicar algo más ...? Es una forma neutra de solicitar información que demuestra interés y no prejuzga.

### **Preguntas con encabezamiento.**

Hay otro estilo de preguntas que se denominan “con encabezado” y del que surgen varias posibilidades, por ejemplo: “cuando Vds. está en casa con su hija, ¿también llora con facilidad?, o bien ¿suele presentar el mismo tipo de conductas que en la escuela?, etc.

### **Preguntas guiadas.**

Otras preguntas son guiadas y tienen la misma finalidad, ya que la pregunta lleva implícita una respuesta monosilábica, como por ejemplo, ¿han pensado que quizá su hijo dedica escaso tiempo al estudio? También les llaman preguntas con respuesta inducida.

### **Preguntas de confrontación.**

En este caso además de ser inductivas y guiadas confrontan al paciente con el problema que se está planteando. Conviene ser cauto y cuidadoso al formularlas, especialmente en una primera entrevista. Generalmente se enuncian para responder sí o no, por ejemplo: “Entonces, ¿el niño duerme con Vd. todas las noches?”

Algunos entrevistados, por las razones que sea, acuden a la entrevista sin ninguna motivación o deseo personal, otros sienten excesivo recelo o miedo a la intervención del profesional y hay quienes no consideran que el problema que tienen es importante o bien tienen una percepción del mismo en el que la atribución de la causalidad es exclusivamente externa, siendo los demás los responsables de su problema. En estos y en otros muchos casos similares la motivación del entrevistado al acudir a la entrevista, su actitud ante el entrevistador, el modo de expresar sus problemas y el deseo de cambio no siguen los patrones esperados. El entrevistador se enfrenta ante una difícil tarea y en función de su experiencia, tomará las decisiones que considere oportunas.

No obstante, sin llegar a estos límites, algunos pacientes necesitan una intervención verbal en algunos momentos diferente a la expuesta anteriormente.

### 3.2 Análisis y comprensión del problema.

Indudablemente una de las tareas primordiales del psicólogo en la primera entrevista es conocer y comprender el problema del paciente. Las estrategias que utilice para llevar a cabo esta investigación dependen, como vienen diciéndose en otros apartados, no sólo del modelo teórico con el que trabaja, sino de sus conocimientos, habilidades técnicas y experiencia profesional, sin desestimar al propio paciente.

Para Busse y Rybsky-Beaver (2000), Fernández Liria y Rodríguez Vega, (2001), Giordano, (1997), Martorell y González, (1997) y Upcraft y Schuh (1996) entre otros, se sigue un proceso para definir cuál es realmente el problema del paciente y definir un diagnóstico se deben tomar en consideración los siguientes aspectos, aunque no siempre pueden concluirse en una primera entrevista:

1. **Motivo de consulta:** Identificar el problema o los problemas en todas sus dimensiones: su naturaleza.
2. **Percepción del sujeto.** Conocer cómo percibe el sujeto dicho problema y las emociones vinculadas al mismo.
3. **Análisis de la demanda:** Por qué acude ahora, consultas previas, expectativas de solución.
4. **Antecedentes** de su/s problema/s en su momento de aparición y en el momento actual.
5. **Consecuencias del problema** Observar el grado de compromiso clínico que conllevan estos problemas para el paciente.
6. **Determinar la severidad** del mismo.
7. **Tentativas de solución** que el paciente ha implementado hasta el momento y los resultados obtenidos de las mismas.

8. **Jerarquizar los problemas** presentados dependiendo de la gravedad de los mismos, de la urgencia en solventarlos o bien de la viabilidad del cambio.
9. **Definición operativa** del problema o problemas del paciente.
10. **Hipótesis diagnósticas** en los términos que cada profesional entienda en función de su marco teórico Prever las sesiones de exploración clínica que prevemos serán necesarias para terminar de formular un diagnóstico.
11. **Pronóstico.** Determinar el mismo atendiendo a las variables implicadas: personales, familiares, sociales...

El motivo de consulta es la razón por la que viene el paciente, aquello que aduce como razón primordial.

En general suele ser uno de los problemas importantes del entrevistado, pero en bastantes ocasiones no coincide con lo que al final de la entrevista el profesional considera que el principal problema del paciente. Existe un trabajo conjunto de entrevistador y entrevistado para lograr definir, antes de que finalice la primera entrevista, cuál es el principal problema sobre el que se debería seguir trabajando, investigando y definiendo. En ocasiones se trata simplemente de síntomas que deben quedar contextualizados en un problema más global, en otras ocasiones no es el exceso de concretismo sino la excesiva generalidad lo que se debe trabajar. Aducir motivos como “dejar de sufrir”, “ser feliz” o “cambiar radicalmente” no permite identificar adecuadamente el problema del paciente, ni proponer cambios operativos, etc.

Escuchar la exposición que hace el paciente de sus problemas propicia conocer cómo percibe el sujeto dicho problema y las emociones vinculadas al mismo. Cada persona se hace una historia más o menos lógica de su sufrimiento y malestar, es decir, intenta analizar cómo ocurrió y por qué, quién o quiénes son responsables de lo que le ocurre, etc. Es relevante conocer cómo vive el sujeto este problema, qué importancia le da, qué sentimientos y emociones conlleva, etc. Siempre el sufrimiento tiene una gran carga subjetiva y afectiva, y de ahí se ha de partir para trabajar con el entrevistado.

Vinculado al motivo de consulta suele estar el análisis de la demanda o petición de ayuda. Es frecuente que una serie de acontecimientos precipiten la petición de consulta, por lo que es fundamental conocer por qué acude ahora, qué consultas previas ha realizado, quién le ha animado, si ha consultado con otros profesionales previamente, si se han agravado los síntomas, si el entorno precipita la situación,, etc. Estas variables tienen posteriormente un importante valor para el diagnóstico y pronóstico.

Evidentemente un problema no surge de repente, sino hay algún acontecimiento previo o situación persistente con la que se asocia el problema. Por ello, el entrevistador debe formular cuestiones sobre los antecedentes de su/s problema/s tanto en el momento de su aparición como en el momento actual. La psicología ha demostrado la importancia de conocer qué facilita o determina la aparición de un problema para proponer un cambio, por lo que es imprescindible precisar con exactitud qué es lo que precipita un síntoma a fin de tomar decisiones terapéuticas. En ocasiones, tan importante como los antecedentes es conocer qué mantiene en la actualidad esos problemas. Los factores asociados, bien sean precipitantes o mantenedores de los síntomas, suelen requerir tiempo y una gran variedad de cuestiones muy diversas de unos pacientes a otros y de diferente índole.

Para algunos, el rastreo biográfico del sujeto es absolutamente necesario, para otros, es más una cuestión de identificar en presencia de quién o ante qué situación surge el problema. No hay fórmulas ni recetas que podamos denominar “estándar de oro” que sean adecuadas para todos los pacientes, sino objetivos que deben guiar la investigación en relación al problema. En el transcurso de la entrevista el paciente expresa de diversas formas cuáles son las consecuencias del problema en su vida cotidiana, cómo le influye en su desarrollo laboral, relacional, en su salud, etc. Registrar el grado de compromiso clínico que estos problemas conllevan para el paciente es una tarea primordial para analizar posteriormente la gravedad, pronóstico y perspectivas de cambio. Cuando un paciente consulta viene con una idea formada de cómo los problemas le influyen en su vida. A veces hay que modificar esta visión del problema por una más ajustada a la realidad del sujeto.

Sin duda que, el conocimiento de las consecuencias del problema para la vida del sujeto, es decir el análisis de las áreas implicadas y el nivel de implicación posibilita determinar la severidad del problema por el que se consulta. Hay trastornos graves en sí mismos, y hay otros que son más o menos graves en función de otras variables: edad del paciente, repercusión en la vida cotidiana del sujeto, grado de cronicidad, apoyos sociales con lo que cuenta, etc. valorar el conjunto de estas variables permite determinar el grado de severidad del problema consultado.

Antes de que un sujeto acuda a consulta intenta solucionar su problema utilizando los recursos que conoce o que otras personas le han recomendado. Las tentativas de solución que el paciente ha implementado hasta el momento y los resultados obtenidos de las mismas debe ser objeto de exploración en la entrevista inicial. Existe experiencia de que incluso algunos pacientes han acudido previamente a un profesional a fin de poner fin a su malestar. Cuando estas tentativas no han dado resultado o no se ha resuelto el problema de acuerdo a las expectativas del paciente, éstos suelen consultar de nuevo con otro profesional. El análisis de las propuestas de solución y los fracasos previos en la resolución de los problemas son indicadores diagnósticos y pronósticos importantes.

Durante el transcurso de la entrevista el psicólogo trata de ordenar la información dándole un sentido y organizando los datos en función de diversos parámetros. En concreto, el profesional valora los problemas atendiendo a la importancia que tienen en sí mismos o que tienen para la vida de este sujeto, de la gravedad que comportan, de la urgencia en resolverlos, etc. Por ello es de todo punto necesario **jerarquizar los problemas** presentados dependiendo de las variables con las que considere el psicólogo que debe trabajar. Como se ha dicho más arriba, por su experiencia profesional puede no coincidir con el paciente ni si quiera en la definición de lo que es problema, así como en la gravedad, prioridad de cambio, viabilidad, etc.

Todo lo anteriormente expuesto tiene que conducir al entrevistador a poder definir operativamente el problema o problemas del paciente. Sin esta definición es poco probable que los objetivos diagnósticos y terapéuticos sean razonablemente efectivos.

Al término de la entrevista hay dos tareas que el profesional debe cumplimentar: elaborar hipótesis diagnósticas y establecer un pronóstico. Las hipótesis diagnósticas vienen formuladas en los términos que cada profesional entienda en función de su marco teórico. Se trata de dar coherencia a los datos del paciente, entablar relaciones de causa efecto, asociar síntomas con antecedentes y consecuentes, discriminar lo prioritario de lo secundario y contextualizar el caso en todas sus dimensiones posibles. Todas las lagunas, interrogantes, vacíos informativos, etc., que son importantes cubrir para la confirmación del diagnóstico conclusivo deben ser objeto de trabajo en nuevas sesiones. Por ello, al finalizar la primera entrevista el profesional puede prever qué exploración clínica será necesaria y las técnicas que deberá utilizar.

### **3.3 Elementos psicológicos presentes en la entrevista.**

Todo proceso psicológico opera desde el momento en que dos seres humanos entran en contacto. En el caso de la entrevista estos procesos psicológicos se activan en el momento en que el entrevistador entra en contacto con el entrevistado.

Cuando el contacto se establece, también entran en contacto las necesidades, experiencias, ansiedades, resistencias y transferencias de cada uno de los participantes en la entrevista, por ello es necesario que el entrevistador sea capaz de reconocer estos procesos psicológicos, con el fin de usarlos en beneficio de la obtención de información o para eludirlos, según sea el caso.

En el proceso de una entrevista resulta inevitable la interacción entre el entrevistador y el entrevistado porque toda persona emite estímulos y responde a los estímulos producidos por los otros, siendo a este constante flujo lo que se le denomina interacción. El entrevistador debe estar totalmente consciente de que su actitud impacta de manera definitiva la conducta del entrevistado, y que este último también ejerce una afección en su

propio proceder. Si el entrevistador es capaz de controlar y conducir esta interacción, podrá dirigirla a la consecución de la información a partir de cualquier entrevistado y cualquier situación.

Como consecuencia de estas interacciones humanas, los entrevistadores y los entrevistados revelan de manera no siempre consciente ni voluntaria, algunos elementos de su personalidad que arrojan datos que pueden ser pertinentes para el proceso de la entrevista. Sin embargo, algunos de estos procesos pueden bloquear o de plano sabotear el proceso, en ello radica la importancia del abordaje didáctico de dichos procesos.

Estos elementos o procesos psicológicos fueron descubiertos a lo largo del tiempo durante el desarrollo del método psicoanalítico y después han sido aceptados y utilizados por múltiples propuestas teóricas. En las siguientes páginas abordaremos algunos de ellos.

## RESISTENCIA

Desde un punto de vista general, un comportamiento de resistencia es una conducta de oposición de un individuo frente a otro individuo, grupo, o cambio en su forma de vida. Es decir, resistirse puede significar oponerse a algo que produzca un cambio en su vida. “Resistencia significa oposición. Todas las fuerzas que dentro del paciente se oponen a los procedimientos y análisis”.

En el fondo, la resistencia es una fuerza en el entrevistado que se opone a aquello que se busca en la entrevista, puede oponerse a revelar información, a aceptar un punto de vista, a cambiar su actitud, a aceptar una sugerencia, a cambiar un modo de vida, o a aceptar una verdad acerca de su comportamiento. La resistencia puede ser consciente, inconsciente o preconscious y se manifiesta a través de actos, expresiones, posturas, silencios, emociones, actitudes, ideas, impulsos, pensamientos y fantasías.

Estos elementos tienen funciones defensivas en la personalidad del entrevistado, mantienen y defienden un estado de equilibrio y de comodidad del sujeto.

Las resistencias, como se mencionó anteriormente, pueden bloquear o sabotear el proceso de obtención de información, por ello es necesario que todo entrevistador se capacite en enfrentarlas, analizarlas o eludir las en función del objetivo que persiga en la entrevista.

Sin embargo, antes de poder analizarlas, se debe ser capaz de reconocerlas; en las siguientes líneas, se describirán de forma general, algunas de las situaciones más comunes de resistencia, para ello parafrasearemos el texto de Greenson (2001), las cuales se describen a continuación:

a) El sujeto calla

Ésta es la forma más común de resistencia, en ella el entrevistado guarda silencio y no responde a las preguntas del entrevistador. En este caso, el silencio es una forma de manifestar que el sujeto no está dispuesto -ya sea consciente o inconscientemente- a revelar algo de su personalidad al sujeto que entrevista. Sin embargo, el silencio también brinda elementos de información en los gestos, la postura y las acciones del entrevistado.

b) El sujeto no siente deseos de hablar

Ésta es una variante de la primera forma de resistencia, en ella el sujeto no está totalmente en silencio, sin embargo, manifiesta no tener deseos de hablar, o de no tener nada que comentar o decir. En este caso, al igual que en la anterior, se deben explorar las posibles causas de esta sensación de apatía al ser entrevistado.

c) Ausencia de afecto al hablar

En este caso el individuo sí verbaliza, no obstante, sus verbalizaciones son monótonas, secas, como si no le interesara lo que se comenta, o que no le pareciera importante; no genera ningún tipo de emoción o sentimiento.

d) La postura del sujeto

Con mucha frecuencia podemos identificar las resistencias simplemente en la postura que asume el sujeto al entablar la comunicación. La rigidez, la tensión, las manos apretadas, los



brazos cruzados frente al pecho, la mirada extraviada, las piernas fuertemente juntas, el bostezo. Cualquier postura tensa que se mantenga invariable por el tiempo que dure la entrevista puede ser señal de resistencia, al igual que los mensajes no verbales que no correspondan con los verbales.

e) Fijación en el tiempo

Nos referimos a las entrevistas que se producen más de una vez con un mismo sujeto y en las cuales éste insista sólo en hablar de un tópico en tiempo pasado, sin querer cambiar al tiempo presente o cualquier otro tiempo. El enfocarse sólo en un periodo de su tiempo de vida.

f) Fijación en acontecimientos de escasa importancia

Al igual que en el apartado anterior, cuando se mantiene más de una entrevista con un individuo que insista en concentrarse en sucesos que no tengan importancia para el tópico a discusión.

g) Evitar temas

Es muy propio de cualquier ser humano evitar las situaciones que nos producen angustia o vergüenza, sin embargo, si éstos son los tópicos de la entrevista y el sujeto pretende una y otra vez evitar dichos temas o rehuirlos, entonces podemos identificar estos intentos como un tipo de resistencia.

h) Rigideces

En igual caso que las anteriores, esta forma se presenta en entrevistas que se realizan más de una vez con un sujeto y se refiere al intento de la persona de formar patrones o rituales en las entrevistas, hablar de los mismos temas, empezar cada entrevista de la misma forma, pretender que cada entrevista se realice de igual forma que las anteriores.

i) El aburrimiento

La demostración explícita de manera no verbal de que el sujeto se encuentra aburrido en las entrevistas; acciones como el bostezo, el consultar frecuentemente la hora, el estirarse o cerrar los ojos como si se pretendiera dormir; éstas son formas de resistencia ejecutadas en el lenguaje del aburrimiento.

j) La actuación (acting out)

Actuar en lugar de narrar es un fenómeno que se presenta frecuentemente en las entrevistas clínicas y de asesoría. Esta forma de resistencia consiste en repetir las acciones y las emociones en lugar de narrarlas; esto es una forma de evitar los sentimientos que experimenta, así, mientras los actúa se aleja de lo que en verdad piensa o siente, también es una variante de los mecanismos de defensa que se abordarán más adelante.

k) El sujeto considera que no es necesaria la entrevista

Elemento común de las entrevistas clínicas, educativas, laborales y de asesoría, en las que el sujeto es referido a la entrevista por alguien más, su padre, maestro, supervisor, entre otros. En esta forma de resistencia el sujeto arguye una y otra vez que el no necesita estar ahí y justifica de una y mil maneras el que haya sido canalizado a la entrevista.

l) El sujeto se olvida de las citas

Esta forma de resistencia es frecuente en los procesos donde se realiza más de una entrevista, en las que el sujeto debe tocar temas que prefiere evitar, ya sea consciente o inconscientemente. Esta forma de resistencia se presenta como la ausencia del sujeto a la cita.

De acuerdo a la teoría psicoanalítica, de donde surge el concepto de resistencia, el origen de las resistencias se encuentra en procesos inconscientes de distintos tipos, su análisis es parte importante de esta postura teórica. Existen resistencias originadas en mecanismos de defensa, en transferencias, en el ello y en el superyó, entre otras fuentes. “En estos casos es recomendable observar con detenimiento el comportamiento del paciente, pues sus resistencias le impiden concretar su deseo de resolver el conflicto que le aqueja”

## TRANSFERENCIA

Sería raro encontrar entre las personas alguna que no manifestara que algunas personas le son agradables o desagradables sin siquiera conocerlas a simple vista. Dichos como, Desde que lo vi me cayó gordo, o No sé qué pasó pero sentí que la conocía de siempre, se repiten con frecuencia para todos aquellos que se interesan en lo humano. Estas son manifestaciones de una forma particular de proceso psicológico que se repite en todas las relaciones sociales y es particularmente común en la situación de la entrevista, a ello le denominamos transferencia.

La transferencia es un concepto que designa el proceso psicológico a través del cual una persona inconscientemente transfiere y reactiva, en sus relaciones interpersonales y sociales nuevas, sus antiguos sentimientos, afectos, expectativas o deseos infantiles reprimidos o no resueltos. Se trata de afectos que pueden haber estado orientados originariamente hacia los padres, los hermanos, maestros u otras personas significativas en la infancia y que en la vida adulta mantienen su presencia y su efectividad psíquica, siendo por tanto posible transferirlos a relaciones actuales.

De acuerdo con la teoría psicoanalítica este fenómeno ocurre de manera completamente natural en las relaciones entre seres humanos y “se producen en todos los pacientes que reciben psicoterapia”

Entendemos por transferencia un género especial de relación respecto de una persona; es un tipo característico de relación de objeto. Lo que la distingue principalmente es el tener por una persona sentimientos que no le corresponden y que en realidad se aplican a otra. Fundamentalmente, se reacciona ante una persona presente como si fuera una del pasado.

Por decirlo de alguna manera, cuando los seres humanos somos niños, de acuerdo a la postura freudiana, establecemos vínculos afectivos con las personas que representan mayor

importancia para nosotros; si estas relaciones son marcadas por un evento traumático o enfrentan situaciones en las que no son resueltas, entonces tal conflicto psíquico buscará su resolución a la primera oportunidad, con alguna persona que por alguna razón nos recuerde al objeto de esta relación. Así, traspasamos, el afecto o resentimiento a otra persona a falta de quien originó tal relación. A eso se refiere este término, transferir de una persona a otra un sentimiento.

Estas reacciones de transferencia como las denomina Greenson, pueden reconocerse porque tienen al menos cinco elementos comunes descritos a continuación:

a) ImpropiEDAD

Se refiere a la forma en que un sujeto reacciona a una situación, si su reacción excede a la causa de la misma, pudiera no tener origen en la acción, sino en una reacción transferencial. Esto es, si el entrevistador hace algo que mereciera una leve molestia del entrevistado, y éste reacciona o sobre reacciona con ira ante esta circunstancia; estamos ante una reacción impropia. Es decir, una reacción que no se explica por la acción que la originó. La sobre reacción es la marca de la impropiedad.

b) Intensidad

Es el sentir algo por alguien que excede el conocimiento del mismo. En otras palabras, resulta muy complicado explicar racionalmente que odiamos u amemos a alguien que hemos conocido hoy; un sentimiento tan intenso sólo puede explicarse por una larga relación; en cambio, no se justifica por alguien a quien hemos visto una sola vez. Esta fortaleza del sentimiento que experimentamos es lo que determina la característica de intensidad.

c) Ambivalencia

Todas las reacciones de transferencia se caracterizan por la coexistencia de sentimientos contrapuestos, lo que determina las reacciones de impropiedad, este es un signo de la transferencia. Por ambivalencia nos referimos a sentir emociones opuestas por una persona que cambian con frecuencia, es decir, una acción del objeto de nuestros sentimientos puede desencadenar sentimientos intensos que pueden cambiar con mucha frecuencia.

d) Los caprichos

Se refiere a que los sentimientos originados por las reacciones transferenciales suelen ser inconstantes, erráticos y caprichosos; pueden originar sentimientos que cambian día con día, de entrevista a entrevista.

e) La tenacidad

Por este término entendemos el hecho de que las reacciones transferenciales se resisten a ser eliminadas, es decir son perseverantes o tenaces; cuesta mucho eliminarlas.

Por estas cinco características podemos identificar si una reacción transferencial se ha establecido entre el entrevistador y el entrevistado, o viceversa. Es necesario que en el entrevistador se entrene para identificar estas reacciones para que pueda usarlas en su provecho o evitar los riesgos que les son inherentes.

Ahora bien, las transferencias pueden clasificarse en tres formas, parafraseando a Colín (2009), y describiremos en seguida:

a) Las transferencias positivas

Son los sentimientos amistosos y afectuosos hacia el entrevistador o terapeuta. En términos generales podemos decir que la transferencia positiva surge cuando el analizado siente ciertas gratificaciones por parte del analista y se dispone hacia él con una actitud de amor, distinta a la cooperación consciente producto de la alianza terapéutica.

El término transferencia positiva es una manera abreviada de designar las reacciones de transferencia compuestas predominantemente por el amor en cualquiera de sus formas o por cualquiera de sus precursores o derivados. Consideramos que hay transferencia positiva cuando el paciente siente por sus analista amor, cariño, confianza, deseo, gusto, interés, devoción, admiración, infatuación, pasión, ansia, anhelo, ternura o respeto.

En este sentido, cualquier forma de amor, cariño, amistad o admiración que tome una transferencia hacia el entrevistador, puede ser considerada como positiva.

b) Las transferencias negativas

Greenson menciona que esta particular forma de transferencia se caracteriza por la expresión de sentimientos hostiles y de enojo, la cual se produce cuando el paciente revive relaciones y situaciones que vivió durante su infancia y los canaliza hacia el entrevistador, este encarna los conflictos inconscientes del sujeto lo que desencadena la hostilidad y la agresión.. Se usa la designación de transferencia negativa para los sentimientos de transferencia basados en el odio en cualquiera de sus formas, sus precursores y sus derivados. La transferencia negativa puede manifestarse de forma de odio, enojo, hostilidad, desconfianza, aborrecimiento, aversión, repugnancia, resentimiento, amargura, envidia, disgusto, desdén, fastidio.

#### c) Contratrtransferencia

Durante la relación interpersonal de la entrevista no sólo el entrevistado tiene sentimientos o afectos producto de su desarrollo emocional y que pudieran no estar resueltos, también el entrevistador está expuesto al desarrollo de tales sentimientos; a estas emociones y afectos que se establecen transferencialmente en el entrevistador y orientados al entrevistado se les llama contratrtransferencias.

La contratrtransferencia sería el conjunto de actitudes, sentimientos y pensamientos que experimenta el terapeuta en relación con el paciente<sup>51</sup>. Estos sentimientos del propio entrevistador que pueden ser inquietantes para él, deben ser analizados para que no interfieran con los objetivos de la entrevista.

El análisis de las transferencias debe capacitar a los aspirantes a entrevistadores psicológicos para el reconocimiento de las mismas, y para, según sea el caso, evitarlas, eludirlas o usarlas en beneficio de los objetivos del proceso de entrevista.

## MECANISMOS DE DEFENSA

Una de las razones que motivó a Freud para crear su teoría, fue sin lugar a dudas la necesidad práctica de abordar la forma de entender los problemas emocionales de sus pacientes. Uno de los que frecuentemente encontraba durante su práctica terapéutica era una intensa y negativa experiencia emocional, que él llamó angustia. Esta experiencia, si bien puede ser

motivada por temores reales, también decía Freud podría ser originada por temores neuróticos, creados por el miedo de ser controlado por los impulsos irracionales del ello, o por temores no realistas, o de cosas que no existían o no habían pasado.

Debido a que la angustia es molesta por naturaleza, y amenaza desintegrar el equilibrio que mantiene la salud emocional, “Freud creía que las personas desarrollaban una serie de mecanismos de defensa para enfrentarla”. Anteriormente se ha mencionado que de acuerdo a la teoría freudiana, una de las tareas más importantes del yo es enfrentar las amenazas y peligros que acechan a las personas y producen angustia.

El yo puede tratar de dominar el peligro adoptando métodos realistas para resolver el problema, o puede tratar de aliviar la angustia utilizando métodos que nieguen, falsifiquen o deformen la realidad y le impidan desarrollar su personalidad. Estos últimos métodos son llamados mecanismos de defensa del yo (R. Feldman, Psicología, p. 460.)

Existen muchos mecanismos de este tipo, los más importantes se describen en este apartado.

#### a) Represión

Proceso que apunta a mantener en el inconsciente todas las ideas, recuerdos, deseos o impulsos inaceptables o desagradables. Esto implica que algunos deseos o recuerdos se vean totalmente olvidados por los sujetos, implica también la negación de disfrutar algunas cosas que se consideran inaceptables. Este mecanismo de defensa es el primero que dio a conocer Freud, y si nos ponemos a examinar los demás mecanismos, todos tienen a éste como base, cuyo propósito es reducir la ansiedad al eliminar la carga emocional de la consciencia.

De esta manera, se previene que los pensamientos dolorosos o peligrosos entren en la consciencia generando ansiedad. Así, el sujeto de cierta forma “olvida” lo que le está causando dolor, aunque no esté olvidado del todo, si no guardado en el inconsciente e influyendo en la conducta y la consciencia como ya se ha mencionado a lo largo de este trabajo, siendo la solución de estos efectos nocivos, traer a la consciencia el material

reprimido para liberar al paciente aliviándolo. En sí, este mecanismo de defensa es el por qué de todos los escritos de Freud y el objetivo principal de estudio para la teoría psicoanalítica.

#### b) Regresión

Como su nombre lo dice, es regresar a nivel conductual para hacerle frente a una situación que nos causa ansiedad. Se reacciona con conductas inmaduras y hábitos infantiles ante una situación. Por ejemplo, una mujer de 40 años que añoraba ganarse un premio en su trabajo por puntualidad, lo perdió ante otra persona que cumplió mejor los requerimientos para ganárselo. Reacción de la mujer: berrinche, llora, pide que le muestren los registros del reloj para comprobar, grita y reacciona de otras formas. Es decir, se comporta como una persona de menor edad.

#### c) Desplazamiento.

Al hablar de desplazamiento nos referimos al hecho de que el sujeto encuentra conflictiva la canalización del impulso inconsciente tal y como este se originó, de tal manera, el yo lo desvía de una manera parcial y más aceptable para el sujeto, , el sujeto la desencadena en otro objeto, por dar un ejemplo, un sujeto que tuvo problemas en el trabajo y desea golpear a su jefe o hacerle ver su enfado, llega a su casa y discute con su esposa por cosas sin importancia. Otras reacciones son romper algo cuando estamos enojados, golpear contra la pared, entre otras.

#### d) Racionalización

Tal mecanismo se genera cuando el yo busca explicaciones o razones que presenten su comportamiento como algo aceptable. . Es justificar algo que hicimos, de manera que no nos parezca algo fuera de lo normal. Por ejemplo, un joven quiere ponerse un tatuaje en el brazo, pero su familia y religión no se lo permiten, así que el conflicto entre lo que él quiere y lo que -se supone- debe hacer, causan ansiedad.

Así que al darle tantas vueltas a la idea, se da cuenta de que “todos lo hacen, ¡es la moda!”, y termina poniéndose un tatuaje. La conducta ya se dio, y cuando sus padres le reprenden



exigiendo una explicación, él responde que “todos lo hacen, ¡es la moda!”; convenciéndose a sí mismo de que lo que hizo no es tan irracional ni fuera de lo normal.

e) Negación.

Este mecanismo es muy frecuente cuando un sujeto se enfrenta la ansiedad. Es cuando se presenta una situación ante el sujeto y éste la niega, por ejemplo, en el duelo es la primera fase; al morir un ser querido, no se puede creer, menos si es algo inesperado; o cuando una persona está enamorada y no lo quiere aceptar por diversas causas, al preguntársele responde “no”. Es negarse a aceptar la realidad.

f) Proyección

Consiste en atribuirle a otro u otros impulsos, deseos y sentimientos que no admitimos tener. Es decir, el sujeto proyecta sobre otro sujeto algunas cosas que provienen de él, pero cuyo origen el mismo desconoce y atribuye a otras personas. Por ejemplo, el sujeto puede decir: “la gente me odia o me tiene envidia”, cuando en realidad es él, el que envidia u odia a la gente.

g) Sublimación

Es encontrar salidas inofensivas para la tensión asociada con las necesidades frustradas refinando los impulsos primitivos. Éste es uno de los mejores mecanismos de defensa, ya que no sólo calma la ansiedad, si no que la convierte a un fin productivo. Por ejemplo, una persona a la cual le gusta la sangre, enterrar cuchillos a otras personas, y demás, se convierte en un médico cirujano. Esto le da reconocimiento social y por otro lado, satisface sus impulsos del ello. Alguien con tendencias agresivas que gusta de golpear, se convierte en un gran boxeador.

h) Identificación

El deseo inconsciente de ser otro, de parecerse a otro o de tener las cualidades de otro, de tal manera, el sujeto se apropia de características de otros a través de la imitación. . Este

mecanismo se puede ejemplificar fácilmente en los adolescentes, ya que la estructura de su personalidad no está completa.

## ANSIEDAD

Mediante la represión principal mecanismo de defensa el yo impide que surjan en la conciencia todos aquellos impulsos o necesidades que no se pueden satisfacer. Cuando la represión es defectuosa, se empiezan a usar con exceso otros mecanismos de defensa, y esto da origen inicialmente a la ansiedad y, posteriormente a los trastornos de ansiedad o a los trastornos del estado de ánimo.

La ansiedad es un concepto originalmente desarrollado por la teoría psicoanalítica, la cual la conocía como angustia. Sin embargo, su espacio de influencia no se limitó a esta y hoy ocupa un espacio preponderante entre todas las ciencias de la salud, definiendo una serie de síntomas asociadas a la descarga de la adrenalina.

Se sabe que las etapas psicosexuales, según la teoría psicoanalítica, determinan el comportamiento del individuo y también que estos rasgos son contenidos o expulsados de diversas maneras según la fortaleza del yo, estableciendo conflictos entre el ello y super yo. Es precisamente esta serie de conflictos que da origen a la ansiedad, centrándonos en el estancamiento de la libido. Freud propuso que el origen y fuente más poderosa para causar la ansiedad, es el nacimiento mismo, el surgimiento a un nuevo mundo.

Dentro de la madre, nosotros estamos seguros ante todo peligro exterior y social: no nos critican, no nos golpean, no nos lastiman, y estamos protegidos en el calor que abraza el amor maternal. Pero al momento de nacer, nos encontramos con un nuevo mundo, donde generalmente el primer encuentro es una nalgada, un golpe.

De ahí se derivan todos los peligros de tener que crecer dentro de un sistema: desarrollarnos de acuerdo a lo que requieren los demás de nosotros, y lo que queremos nosotros mismos. Así surge la ansiedad como un miedo primitivo ante una amenaza para

nuestro cuerpo o nuestro equilibrio psicológico, el cual nos altera, nos pone de mal humor, depresivos.

Freud describió que la ansiedad surge de situaciones en que el sujeto no puede manejar la tensión. Pero también realizó una clasificación de la ansiedad, de la cual se distinguen las siguientes más generales:

**Ansiedad objetiva:** surge un miedo a partir del medio, del exterior. La causa del miedo se debe a un peligro verdadero, a algo definido. Dependiendo de las capacidades para afrontar el estrés del individuo, el miedo puede ser un arma poderosa para escapar de la situación generadora de ansiedad, para poder resolver un problema, ya que una emoción desagradable implica advertencia de peligro, es como una alerta insertada en nuestro sistema psíquico.

**Ansiedad neurótica:** a diferencia de la ansiedad objetiva, el miedo que surge en la ansiedad neurótica no está directamente vinculado hacia algún objeto definido del exterior. Más bien es un miedo por parte del yo hacia los impulsos que se generan en el ello, y por tanto, no es un miedo definido ni objetivo, ya que el ello es inconsciente.

El conflicto que se genera aquí se da entre el yo y el ello, ya que el ello necesita satisfacerse, pero al no tener completo conocimiento de qué es lo que se necesita satisfacer, entonces el yo se confunde y se atemoriza, dando como resultado una sensación de peligro latente.

El miedo es variable y se experimenta como una preocupación flotante. La tarea del yo, es controlar y canalizar los impulsos del ello de tal manera que se mantenga el equilibrio psicológico.

**Ansiedad moral:** a diferencia de la ansiedad neurótica, aquí el miedo surge por las demandas del super yo, y es percibido como autodesprecio, culpa, deseos de castigo, y en algunos casos se da la depresión. El yo entra en conflicto con el super cuando éste le hace ver que no ha sido tan eficaz, que hay una falta de méritos y éxitos (generalmente establecidos por la sociedad).

Al menos en México se puede mencionar la exageración de algunos valores y el cumplimiento de estereotipos, como el que una mujer a los 30 años ya debe estar casada, o que un hombre debe tener buen trabajo y ganar buen dinero; o que tienes que ir a misa, a la iglesia todos los domingos. Mientras más primitivas sean las ideas e ideales del super yo, más fuerte se creará este tipo de ansiedad, que puede llegar a ser un estado crónico en el sujeto hasta dar como resultado la inseguridad.

## CATARSIS

El término catarsis proviene del griego antiguo y significa purificación. La primera referencia a este proceso psicológico se origina en los textos de Aristóteles como una consecuencia de las tragedias griegas. A finales del siglo XIX, tanto Freud como uno de sus colaboradores, Breuer, se percataron que cuando algunos de sus pacientes hablaban acerca de sus problemas y acompañaban estas expresiones con acciones emocionales intensas como el llanto o los gritos, experimentaban una sensación de alivio en sus preocupaciones. A la búsqueda intencional de estos fenómenos en la psicoterapia se le denominó método catártico.

Cualquier persona que ha ayudado a alguien, escuchando sus problemas y ha presenciado las ocasiones en que el llanto u otra emoción intensa acompañan estos relatos, se ha percatado de que quienes narran sus problemas experimentan un alivio después de este fenómeno, el cual denominamos catarsis.

La catarsis entonces puede definirse como el despliegue de emociones, como un acto de explosión emocional asociado con la rememoración de un hecho o la narración de un problema, en el contexto de una entrevista terapéutica.

En ese entorno, la persona se ve aparentemente embargada por los sentimientos, comienza a sollozar, a gritar o a reír. Esta explosión emocional libera al individuo de tensión emocional, por ello, se asocia esta manifestación con la liberación de un peso que aqueja de manera metafórica al individuo.

Las catarsis son fenómenos comunes en la entrevista psicológica, surgen en ocasiones de manera espontánea como consecuencia de la relación interpersonal que se construye entre el entrevistador y entrevistado. Los entrevistadores deben estar atentos a ella. Si la entrevista que practicamos es psicológica y tiene el fin de explorar o evaluar aspectos de la personalidad del sujeto, entonces los procesos catárticos pueden evidenciar importante información para el proceso. Sin embargo, si los fines de la entrevista son distintos, el proceso puede desviar los objetivos por lo que se debe estar atento a ella.

En suma, los procesos psicológicos descritos en este apartado: la resistencia, la transferencia, la ansiedad, los mecanismos de defensa y la catarsis, son procesos potencialmente presentes en las entrevistas psicológicas: en ello radica la importancia de estos tópicos. Los estudiantes deben estar al tanto de lo que pueden encontrar en una entrevista psicológica.

---

## Unidad IV

---

### EVALUACIÓN

#### 4.1 Evaluación de la entrevista:

Al finalizar cualquier proceso de entrevista, ya sea que se haya realizado una o varias entrevistas, es necesario elaborar un informe de los elementos más importantes develados en la misma. Hacer un buen informe consiste en redactar los datos, las evaluaciones, conclusiones y resultados finales de la misma. La redacción del mismo informe debe ser concisa y clara, escrito para ser entendido por todos aquellos para quienes sea relevante el informe, sin que posteriormente haya necesidad de pedir explicaciones a quien lo redactó.

Una de las diferencias más notables que existen entre la acción de un simple resumen de la entrevista y un reporte minucioso y preciso de ésta, estriba precisamente en la correcta selección y evaluación de aquellos datos relevantes espigados de entre la masa de información obtenida durante la entrevista. Los datos relevantes son aquellos que son imprescindibles para alcanzar los objetivos específicos que se ha planteado el entrevistador”.

No existen sistemas de registro buenos o malos, sino ventajas e inconvenientes entre distintas modalidades. A veces, la experiencia del profesional en una u otra modalidad hace que se seleccionen el método de registro. En cualquier caso, lo que se registra es confidencial y debe ser tratado de este modo. Es aconsejable que se advierta al paciente, al inicio de la entrevista, si va a haber un sistema observable de registro, como tomar notas o hacer grabaciones.

Es bastante común (García Marcos, 1983a) tomar notas en el transcurso de la entrevista. Este procedimiento tiene la ventaja de que al finalizar la entrevista se ha recogido lo más importante de la misma, no hay que hacer posteriormente uso de la memoria y se pueden registrar frases textuales en el contexto en el que se dice.

Además permite posteriormente conocer en qué orden salieron los temas y cómo se fueron concatenando, dónde se produjeron los olvidos, las reiteraciones, etc. Sin embargo, puede inhibir al

entrevistado, y en el momento en que se está escribiendo hacer perder la atención del mismo o tomar conciencia de que lo que está diciendo es especialmente importante para el entrevistador al detenerse a escribir en ese momento determinado. Hay que cuidar especialmente que no sea una anotación casi al dictado, insistiendo en escribir todo lo que se dice de forma obsesiva.

Otros entrevistadores prefieren anotar lo ocurrido una vez finalizada la entrevista. Ayuda a mantener una comunicación más directa tanto verbal como no verbal entre ambos, permite observar mejor la conducta no verbal, propicia un contacto más cálido, y promueve que transcurra con mayor naturalidad. Sin embargo, es fácil que posteriormente se olviden algunos aspectos, haya menos exactitud en lo anotado al estar contaminado por el transcurso de toda la entrevista, y que sólo se recoja aquello que puede ser objeto de hipótesis del momento presente.

Los entrevistadores que utilizan un sistema de registro mecánico deben contar con el consentimiento informado de los pacientes. Tiene la ventaja de que se puede escuchar textualmente lo que se dijo y cómo se dijo, el tono, la intensidad, la rapidez, etc. La exactitud de la información es alta, y permite analizar la misma con otros profesionales que no estuvieron presentes. De este modo es posible autocorregir errores, analizar el grado de concordancia entre examinadores en las conclusiones obtenidas, etc. Suele utilizarse en instituciones que tienen una finalidad didáctica. Este registro sirve tanto para entrenamiento de examinadores, como para aprender sobre diversos pacientes o patologías específicas. Sin estas razones no suele justificarse la grabación ya que requiere mucho tiempo escuchar de nuevo la entrevista, y hay que prestar especial atención al aspecto deontológico de confidencialidad.

## **4.2 Informe de la entrevista individual.**

La evaluación psicológica se ha concluido cuando la información obtenida se ha organizado, sintetizado e integrado. La integración de un informe es una parte fundamental del proceso de evaluación, ya que su función es transmitir de manera clara y concisa la información obtenida, los hallazgos, impresiones clínicas (cuando sea aplicable) y las recomendaciones específicas. La planificación del informe, exige extremo cuidado ya que los resultados que de ella se obtengan pueden influir en la vida de la persona evaluada (Sattler, 2003). Klopfer (1975), basado en su experiencia docente, y como supervisor, recomienda para esta tarea aplicar un esquema ordenador del material, construyendo un cuadro de doble entrada en el que figuran por un lado las áreas que se

van a incluir en el informe y por otro los materiales aplicados. De esta manera, en cada casillero se ubicaron las inferencias más pertinentes a partir de la producción del sujeto en cada test referidos a esa área específica. Secuencialmente, sugiere que el análisis del cuadro se realice primero explorando cada instrumento por separado y luego contrastar las pruebas entre sí, permitiendo encontrar las recurrencias y convergencias para posteriormente buscar una explicación de las aparentes incongruencias o contradicciones si las hubiera.

Otro planteamiento es el de Núñez (1985), quien manifiesta que en la redacción de un informe es de gran utilidad seguir una guía, que podría evitar visiones fragmentadas y discusiones interminables. Propone un esquema organizador que inicia con los datos de la entrevista clínica, en seguida se presentan los estudios que se realizaron y los resultados obtenidos, en una tercera parte se establecen el diagnóstico y el pronóstico y finalmente, cuando es pertinente se dan sugerencias para el tratamiento. En el informe de las diferentes áreas estudiadas es importante tener presente que cada sección corresponde a un tema central del funcionamiento de la personalidad y que en conjunto integran una secuencia lógica. A veces es recomendable señalar los títulos de las secciones con el propósito de explicar la presentación, con datos obtenidos de personas cercanas y ayudar el lector a quien se dirige el informe.

Un estudio, debe organizar los datos de manera que la persona estudiada sea visible en forma íntegra aunque los diferentes aspectos de su personalidad total, sus respuestas y sus formas de relacionarse se perciban a distintos niveles en varias secciones del informe.

Al respecto, Schafer (citado en Verthelyi, R. F. 1989): propone 6 criterios básicos que pueden servir como guías para incrementar la validez de la interpretación y la coherencia en la presentación de un informe.

1. Debe haber suficiente evidencia para la interpretación.
2. La profundidad de la interpretación debe ser apropiada al material.
3. Debe especificarse la forma manifiesta de la tendencia interpretada.
4. Debe hacerse una estimación respecto a la intensidad de la tendencia interpretada.
5. Debe asignarse a la tendencia una posición jerárquica dentro del cuadro de la personalidad total.
6. Debe especificarse tanto los aspectos adaptativos como los patológicos de la tendencia interpretada



Un informe es un registro clínico que describe de manera adecuada los hallazgos de la evaluación, incluyendo la información acerca de los antecedentes de la persona examinada y sus problemas, ventajas y limitaciones actuales; incluye las observaciones conductuales y las interpretaciones de las pruebas.

El valor del informe psicológico reside en el grado en que atiende a la pregunta de canalización. La forma de estructurar un informe psicológico depende básicamente del enfoque teórico que se adopte, para algunos psicológicos, se estructura basándose en el sistema teórico que le da sentido; para otros, parte de la descripción de los resultados de los tests o procedimientos utilizados en la exploración; o bien centrado en los objetivos o en el problema de estudio. Es evidente que un modelo específico estandarizado no es posible ni tampoco recomendable ya que el contenido y la forma del mismo dependerá de a quién va dirigido (niño, adolescente, adulto, adulto mayor) y cuál es el motivo de la evaluación, por lo que se sugiere que el clínico construya un informe que sea relevante para cada problema que estudie, que contemple el ámbito en que se desarrolla la evaluación y los propósitos de la misma (selección, diagnóstico, diseño de un programa de intervención o seguimiento). No obstante, existen diferentes modelos que se pueden ajustar a diferentes poblaciones como por ejemplo, Sattler (2003), quien trabaja principalmente con niños, diseñó un formato estándar de los elementos que deben considerarse en un informe y contempla los siguientes puntos:

- Información de identificación.
- Instrumentos de evaluación.
- Razón para la canalización.
- Información sobre antecedentes.
- Observaciones durante la valoración.
- Resultados de la evaluación e impresiones clínicas.
- Confiabilidad y validez.
- Pautas para informar los resultados de una prueba.
- Intervalos de confianza.
- Impresiones clínicas y diagnósticas.
- Organización de la sección de resultados de la evaluación e impresiones clínicas.
- Recomendaciones.
- Resumen.
- Firmas.

Por su parte, Reyes O, Lucio E y Esquivel F., (1987) proponen desde el modelo psicodinámico un procedimiento para integrar y organizar en las áreas básicas de funcionamiento y relación, la información obtenida sobre el sujeto a través de la observación, la entrevista, historia clínica, autobiografía, pruebas psicológicas y técnicas proyectivas, y proponen como elementos básicos del contenido del reporte psicológico, los siguientes:

- Ficha de identificación.
- Objetivos del reporte psicológico.
  - a) Fecha de aplicación. T
  - b) Técnicas empleadas.
- Descripción del paciente, observaciones y comentarios.
- Antecedentes personales.
- Resultados e interpretación de las técnicas empleadas:
  - a) Área intelectual.
  - b) Características del pensamiento y contacto con la realidad.
  - c) Área perceptomotora.
  - d) Área afectiva:
    - Tono afectivo.
    - Demanda y expresión del afecto.
    - Características del control de impulsos.
    - Autoconcepto.
    - Relaciones interpersonales
- Capacidad de insight.
- Mecanismos de defensa.
- Áreas libres de conflicto.
- Impresión diagnóstica.
- Sugerencias de tratamiento.
- Pronóstico.
- Firma.

Ficha de Identificación:

Reúne los datos personales del evaluado, nombre, edad, fecha de nacimiento, sexo, estado civil, escolaridad, ocupación, fuentes informantes, derivante, institución que remite, etc.

#### Objetivos del reporte psicológico:

Describe claramente el motivo por el cual el usuario y/o los familiares acuden a solicitar una evaluación psicológica. En el contexto clínico, en general se trata de un problema que produce malestar en el paciente, altera su comportamiento, y en consecuencia la relación con las personas cercanas a él, en el caso de los niños cita las distintas versiones que sobre el problema y los síntomas tienen el menor, los padres y aquellas personas interesadas en su comportamiento y desempeño. Finalmente se agregan las características de la demanda y las expectativas sobre el proceso.

#### Descripción del paciente, observaciones y comentarios:

Incluye una descripción sobre las características físicas y psicológicas del evaluado, entre otras, apariencia, aliño, actitud ante la evaluación y formas particulares de interacción social, basadas en la observación sistemática de sus conductas durante todo el proceso psico diagnóstico.

#### Antecedentes:

Reúne los hallazgos básicos sobre la historia de vida del sujeto: sobre la dinámica familiar, desarrollo, salud, hábitos, conducta y juegos o intereses, área escolar, laboral, sexual y social, eventos significativos actuales, al citar solo la información pertinente y acorde con los objetivos, contexto y persona solicitante.

#### Resultados e interpretación de las técnicas empleadas:

Inicialmente se enlistan las técnicas empleadas en el orden en que serán analizadas con su nombre completo, versión de la prueba y año de la misma. Las pruebas elegidas permiten evaluar cada una de las áreas señaladas, aportando información cuantitativa y cualitativa, y los resultados se relacionan con el motivo de la consulta, con lo observado en las sesiones de evaluación y con la información previa y las entrevistas.

#### Aspectos intelectuales:

Presenta una serie de informes tanto cuantitativos como cualitativos acerca de la dotación intelectual, el rendimiento, uso de recursos intelectuales y la participación de las diversas funciones cognitivas (atención, percepción, juicio, pensamiento, lenguaje, etc.), identificando las fortalezas y debilidades

intelectuales de la persona evaluada; al observar directamente diversos indicadores durante la entrevista y a través de la aplicación de escalas de inteligencia.

Indicadores en entrevista:

- Nivel académico y rendimiento.
- Logros reales del sujeto.
- Manejo de la situación de entrevista.
- Forma de expresión del sujeto: oral y gráfica.
- Intereses del sujeto.
- Manejo de situaciones cotidianas y conflictivas.
- Comprensión de contenidos abstractos.
- Ambiente sociocultural del que proviene el sujeto
  - Escalas de inteligencia: existe una variedad de pruebas que evalúa el factor general de la inteligencia (Dominós, Raven, Beta III). Las escalas Wechsler para niños y adultos que valoran factores específicos (WPPSI, WISC IV, WAIS III) permiten:
    - Obtención del CI y de las puntuaciones índices.
    - Comparación entre CIV y CIE.
    - Análisis de las funciones.
    - Fortalezas y debilidades.

Área perceptomotora:

Considera alteraciones perceptuales, motoras y conductuales asociadas con la presencia de patología orgánica cerebral. Se orienta a establecer un diagnóstico diferencial entre problemas emocionales y alteraciones generadas por organicidad; detectadas mediante la observación directa, reportadas en la entrevista, o bien evaluadas a partir de las ejecuciones visotomotoras propuestas por instrumentos diseñados expreso que pueden además ser calificados mediante diversos sistemas de puntuación.

Indicadores en la entrevista:

- Historia familiar del sujeto.
- Antecedentes neurológicos o psiquiátricos familiares.
- Historia del nacimiento y del desarrollo.
- Factores de riesgo. n Retraso en el desarrollo.

- Características del padecimiento actual.
- Desarrollo académico.
- Relación con trastornos neurológicos (dificultades en la memoria, confusiones temporoespaciales, problemas de aprendizaje, de atención y concentración, afecciones del lenguaje, conducta inusual o bizarra, labilidad emocional, dificultades en el control de impulsos, etc.).

Para evaluar el área perceptomotora se emplean diversas pruebas: Test de retención visual de Benton, Test de Integración Visomotora (IVM), Figura compleja de Rey-Osterrieth y el Test Gestáltico Visomotor de Bender, instrumento sobre el que más se ha investigado y que ofrece diversas modalidades de calificación e interpretación.

- Sistema de Puntuación de Koppitz que permite mediante los indicadores evolutivos y emocionales la obtención del nivel de maduración neuromotriz y la detección de algunos rasgos de personalidad en los niños.
- Sistemas de puntuación de Hutt y Laks, detectan signos de organicidad y determinan algunos rasgos de personalidad en los adolescentes y adultos.

#### Área afectiva:

Evaluación de las respuestas afectivas del sujeto, resultado de la interacción de factores innatos y aprendidos que configuran la estructura caracterológica, así como la valoración de la presión del ambiente sobre dichas características. Incluye la integración de las observaciones directas en la entrevista y la interpretación clínica de los resultados de las pruebas en el contexto familiar, escolar, laboral y social según lo amerite el caso. La evaluación e integración de los datos de esta área constituye un reto de mayor dificultad para el psicólogo, pues comúnmente las técnicas empleadas para explorar todos estos elementos promueven la subjetividad de la persona evaluada, y requieren por parte del profesional, de una actitud objetiva, registros precisos y revisión sistemática de las respuestas, para identificar el patrón global de funcionamiento y adaptación del sujeto.

#### Indicadores en la entrevista:

- Tono afectivo – estado anímico predominante durante la evaluación.
- Demanda y expresión del afecto – demanda de atención, fluctuaciones del estado de ánimo, manifestaciones, intensidad, estabilidad, motivación, etc.

- Control de impulsos – tipo de control, límites, autoconciencia, reacciones y expresiones asociadas.
- Relaciones interpersonales – pautas de interacción con el psicólogo, actitudes sociales, campo de relaciones, forma característica de vinculación con personajes significativos.
- Autoconcepto – percepción, valoración y referencias del sí mismo, en relación con la percepción de otros.
- Insight – capacidad de reflexión y juicio, relaciones causa efecto, nivel de participación, actitud de compromiso y responsabilidad con el cambio, expectativas de atención.
- Mecanismos defensivos – tipo, empleo efectividad y variedad.

Las técnicas más frecuentes para indagar esta esfera son:

- Técnicas informales: observación, entrevista y autobiografía.
- Técnicas semiestructuradas: Frases incompletas, Fábulas de Düss.
- Técnicas grafoproyectivas: DFH-Koppitz, Machover, H.T.P., Familia.
- Técnicas aperceptivas: CAT, TAT.
- Pruebas psicométricas: MMPI-2, MMPI-A, I6 PF Catell, Escalas de depresión, ansiedad, autoconcepto, etc.

Áreas libres de conflicto:

Detección de los recursos y fortalezas yóicas del sujeto como base para el diseño de la intervención terapéutica.

Impresión diagnóstica:

Identificación sustancial de los diversos elementos que integran la organización de la personalidad de la evaluada, presentados como:

- Síntesis sobre las áreas evaluadas. N
- Organización psicodinámica de la personalidad.
- Diagnóstico nosológico con base en las clasificaciones vigentes.

Pronóstico:

Supone una predicción de la evolución del síntoma o queja, basada en el tipo de alteración, la gravedad, recursos personales y sociales.

#### Sugerencias de intervención:

Incluye las recomendaciones pertinentes al caso que deberán ser realistas y estar estrechamente relacionadas con la conflictiva detectada y la jerarquía de síntomas.

#### Firma:

Básicamente indica el aval del profesionalista a cargo de la evaluación y con ello las responsabilidades éticas inherentes.

Como se expone, existen diversas formas de presentar los elementos que debe contener el informe individual, a continuación se describe un formato último ,queda a consideración del lector y los entrevistadores o sus asesores modificar esta propuesta en función de sus necesidades. Resulta necesario que el entrevistador revise con anticipación y en función de los objetivos de su entrevista, cuales son los apartados que requiere para la consecución de los objetivos, con la intención de eliminar aquellos apartados que no necesite.

#### Datos de identificación del entrevistador.

1. Datos generales del entrevistado.
2. Explicación de cómo y por qué surgió la entrevista, indicando las expectativas del entrevistado.
3. Contexto y circunstancia en el que se desarrolló la entrevista. Lugar, confort, condiciones en que se desarrolló la entrevista, actitud, clima.
4. Transcripción de la entrevista: Descripción minuciosa de los diálogos y situaciones surgidas durante el proceso.
5. Interpretación de la entrevista.
  - a) Una vez concluida la transcripción de la entrevista, deben aventurarse las interpretaciones que se obtengan con respecto a la personalidad del sujeto.
  - b) De la misma manera resulta imprescindible analizar la forma en que utiliza sus herramientas cognitivas y estrategias mentales que utiliza para resolver sus problemas personales. También deben analizarse las posibles interpretaciones a los motivos inconscientes del comportamiento del entrevistado.

c) Del mismo deben resumirse las fortalezas del sujeto en las que puedan anclarse las soluciones a sus situaciones problemáticas. Hay que estructurar la interpretación así:

I) Esfera personal

¿Cuál es la valoración que tiene de sí mismo? ¿Tiene una autoestima adaptada? ¿Cómo se ve respecto del pasado, presente y futuro?

¿Cuáles son sus moldes mentales predominantes?

¿Cuáles son sus preocupaciones y miedos más importantes? ¿Cuáles son sus intereses, deseos, proyectos y valores?

II) ¿Cómo reacciona ante la presión? ¿Cuáles son los rasgos más notables de su personalidad? Esfera escolar

¿Es una persona adaptada escolar o profesionalmente?

¿Cómo son sus relaciones con profesores y compañeros?

¿Cuáles son sus teorías o creencias sobre el mundo escolar?

¿Está motivada?

¿Tiene buen rendimiento?

¿Es operativa a la hora de estudiar o trabajar: orden, planificación, supervisión o amarre de lo que hace?

¿Cuáles son sus perspectivas profesionales? ¿Cómo se ve en el futuro?

III) Esfera social

¿Es una persona adaptada socialmente?

¿Cuáles son sus teorías o creencias sobre el mundo y los demás?

¿Extrovertida o introvertida?, ¿muchas o pocas relaciones?

¿Es afectiva, cariñosa, cordial?

¿Es dependiente social o independiente?

¿Es confiada o suspicaz?

¿Tiene habilidades sociales: asertiva, conciliadora, tolerante?

¿Es conflictiva?

¿Cómo es su relación con los amigos o amigas, cómo la simboliza?

¿Cuáles son sus inquietudes sociales?, ¿es altruista?

IV) Esfera familiar



¿Es una persona adaptada familiarmente?, ¿cómo es o ha sido el ambiente familiar?

¿Cuáles son sus teorías o creencias sobre la familia?

¿Cómo se percibe dentro de la familia?, ¿cómo se simboliza y simboliza a los otros miembros?

¿Cómo los valora?

¿Qué tipo de relaciones afectivas, conflictos o tensiones mantiene?

¿Cómo han sido o son los estilos educativos?

¿Qué espera o desea de la familia o de los distintos miembros?

#### V) Esfera relación afectiva

¿Es una persona que ha tenido o tiene pareja?

¿Cómo es o ha sido su relación afectiva?

¿Cuáles son sus teorías o creencias sobre el amor?

¿Cómo se percibe en la relación de pareja y cómo percibe a la otra persona?, ¿cómo se simboliza y simboliza a la otra persona?

¿Cómo la valora?, ¿qué es lo que más le gusta y qué es lo que le cambiaría?

¿Qué tipo de conflictos o tensiones mantienen?

¿Cómo se ve en el futuro?

#### VI) Interpretación global

En este apartado se presentan las conclusiones extraídas del proceso, así como, los elementos más sobresalientes y pertinentes para el motivo de la valoración. Orientaciones psicoeducativas:

¿Qué pautas sugeriríamos a los padres, profesores u orientadores?

¿Qué haríamos nosotros si tuviéramos que proporcionarle ayuda?

#### VII) Procedimientos y estrategias usados en la entrevista:

En este apartado debe especificarse las estrategias particulares que uso el entrevistador durante la entrevista.

## Bibliografías

Acevedo, A. y López, A.F. (1986). *El proceso de la entrevista. Conceptos y modelos*. (4ª ed). México: Limusa.

Mateo, C. M., & Cruz Saez, S. (s.f.). *La entrevista psicológica*.

Morga Rodríguez, L. E. (2012). *Teoría y técnica de la entrevista*. Red Tercer Milenio .

Muñoz, M. (2003). La exploración inicial. En M. Muñoz: *Manual práctico de evaluación psicológica. Fundamentos, técnicas y aplicaciones*. Madrid: Siglo XXI.

Silva, F. (1998). La entrevista. En R. Fernández-Ballesteros (Ed.), *Introducción a la Evaluación Psicológica*. I. Madrid: Pirámide.