



## UNIDAD 1

### LA ENTREVISTA PSICOLÓGICA

#### OBJETIVO

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

#### TEMARIO

##### 1.1 DEFINICIÓN DE ENTREVISTA PSICOLÓGICA

##### 1.2 TIPOS DE ENTREVISTA

###### *1.2.1 Tipo de entrevista por objetivos*

##### 1.3 ETAPAS DE LA ENTREVISTA

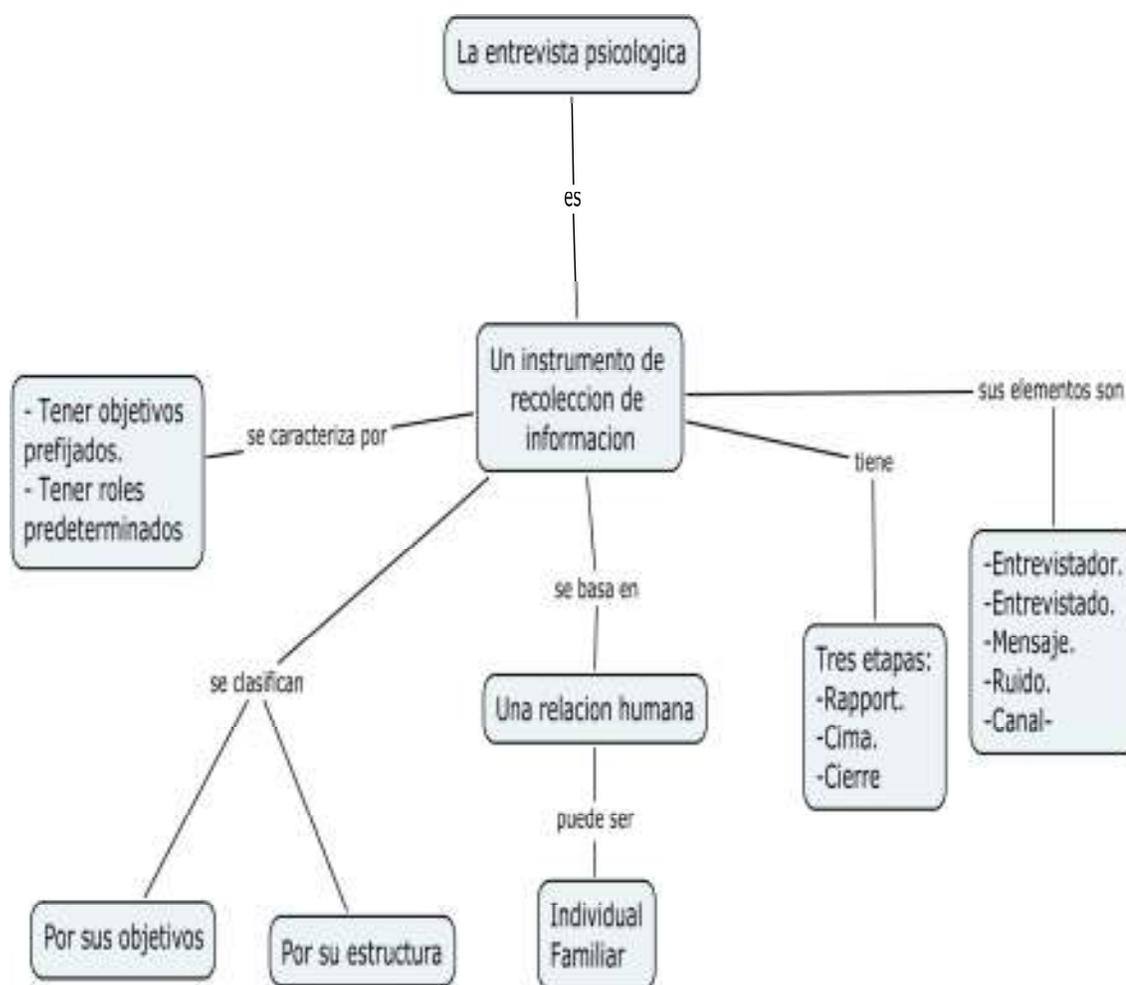
###### *1.3.1 Rapport. Cima. Cierre*

##### 1.4 ELEMENTOS DE LA ENTREVISTA

###### *1.4.1 Entrevistador, entrevistado, mensaje, ruido, canal*

##### 1.5 ENTREVISTA INDIVIDUAL Y FAMILIAR

## MAPA CONCEPTUAL





## INTRODUCCIÓN

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”.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> M. Colín, *Introducción a la entrevista psicológica*, p. 11.



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

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

Es importante señalar que la entrevista está muy ligada con la aparición de la palabra dentro de una interacción humana, y aún cuando la palabra ha acompañado al hombre a lo largo de varios milenios, el lenguaje como instrumento de conocimiento para saber acerca de sí mismo, es de uso muy reciente.<sup>2</sup>

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.

---

<sup>2</sup> M. Colín, *op. cit.*, p. 13.



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.

A finales del siglo XIX el psicoanálisis hace dos aportaciones fundamentales a la entrevista psicológica. Primero incluye la comunicación entre el médico y el paciente como una forma privilegiada para el conocimiento, el diagnóstico y el tratamiento de ciertos problemas que no podían ser atendidos efectivamente con las técnicas médicas de la época. Este procedimiento será la base para la entrevista psicológica moderna. Segundo, sustenta la práctica psicológica por medio de entrevistas psicoanalíticas cuyos resultados las mantienen vigentes.<sup>3</sup>

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

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

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

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

---

<sup>3</sup> *Ibidem.*, p. 16.



### 1.1. DEFINICIÓN DE ENTREVISTA PSICOLÓGICA

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

Existen muchos modelos de entrevista psicológica, algunos de sus principios o conceptos son comunes a la entrevista psicológica general; esto facilita el entrenamiento de los estudiantes para que sean diestros entrevistadores, preparándose para ejercer esta actividad en diversos campos.<sup>4</sup>

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

Una forma de encuentro, comunicación e interacción humana de carácter interpersonal e intergrupal (esto es, dos o más de dos personas), que se establece con la finalidad, muchas veces implícita, de intercambiar experiencias e información mediante el diálogo, la expresión de puntos de vista basados en la experiencia y el razonamiento, y el planteamiento de preguntas. Tiene objetivos prefijados y conocidos, al menos por el entrevistador. En la asignación de roles, el control de la situación o entrevista lo tiene el entrevistador. Implica la manifestación de toda la gama de canales de comunicación humanos: verbal (oral), auditivo, cinestésico, táctil, olfativo, no verbal (gestual y postural) y paralingüístico (tono, volumen, intensidad y manejo del silencio).<sup>5</sup>

Entre los objetivos de la entrevista psicológica están: evaluar, diagnosticar e investigar. Estos aspectos permiten trazar una dirección de trabajo para sugerir estrategias de intervención.<sup>6</sup>

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

---

<sup>4</sup> *Ibidem.*, p. 17.

<sup>5</sup> L. Aragón, *Fundamentos teóricos de la evaluación psicológica*, pp.180 y 181.

<sup>6</sup> M. Colín., *Introducción a la entrevista psicológica*, p. 19.



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.

Cuando dos personas se ven envueltas en un satisfactorio intercambio de ideas, disfrutando de uno de los más grandes placeres de la vida, indudablemente hay comunicación, pero esta conversación no puede considerarse como una entrevista, ya que su propósito consiste en la obtención de placer por medio del juego verbal con otra persona, y es en esto mismo donde radica su recompensa. La entrevista exige mucho más que el mero intercambio verbal y la mera interacción personal: la entrevista debe satisfacer la necesidad de llegar a una mutua ilustración; el intercambio verbal es solamente un vehículo para alcanzar tal meta.<sup>7</sup>

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

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

---

<sup>7</sup> A. Acevedo, *El proceso de la entrevista*, p. 9.



Las principales ventajas de la entrevista sobre otros tipos de instrumentos de evaluación psicológica son: la relación interpersonal establecida entre el entrevistado y el entrevistador, con valor empático y emocional que esto conlleva y que puede facilitar posteriormente el proceso de intervención; la flexibilidad para que el entrevistador se adapte a las peculiaridades del entrevistado, retrocediendo, avanzando, profundizando sobre la marcha, de acuerdo con las necesidades del caso; la posibilidad de observar el comportamiento del entrevistado, la factibilidad de obtener grandes cantidades de información de todo tipo, tanto objetiva como subjetiva; y evaluar a personas que difícilmente pueden ser examinadas por otros medios.<sup>8</sup>

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

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

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

## ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

Investigar sobre la entrevista psicológica y elaborar una síntesis.

### 1.2. TIPOS DE ENTREVISTA

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

---

<sup>8</sup> L. Aragón, *Fundamentos teóricos de la evaluación psicológica*, p. 182.



### 1.2.1. Tipo de entrevista por objetivos

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

- a. Entrevista de investigación. Su objetivo es recolectar información pertinente para responder una pregunta de investigación, ya sea en investigación cuantitativa o cualitativa; se conduce en función del paradigma de investigación usado.
- b. Entrevista psicopedagógica o psicoeducativa. Su función es determinar las posibles interferencias en el proceso de enseñanza aprendizaje, además de localizar sus causas e influir en su solución.
- c. Entrevista de orientación vocacional. Se realizan con el fin de asesorar a un sujeto en la elección de un empleo, escuela o carrera en función de sus características personales: aptitudes, intereses, tipos de inteligencia, estilo de aprendizaje.
- d. Entrevista clínica. Su objetivo es conocer el funcionamiento de la personalidad de un sujeto: sus motivaciones, frustraciones y dinámica de personalidad. Puede ser diagnóstica, terapéutica y de asesoría.
- e. Entrevista laboral. Se aplica para conocer las características de un candidato a un puesto laboral para elegir al más idóneo. Puede ser de selección, ajuste o salida.

Método de entrevista utilizado durante el proceso de selección de personal con el propósito de evaluar capacidades, potencialidades y conocimientos del candidato. Permite comprobar la pertinencia de una candidatura para determinada área.<sup>9</sup>

### 1.2.2. Tipo de entrevista por estructura

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

- a) Entrevista estructurada o cerrada

---

<sup>9</sup> M. Colín. *Introducción a la entrevista psicológica*. pp. 70 y 71.



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

Conjunto de procedimientos en el que el entrevistador utiliza preguntas dirigidas a un abordaje detallado, ajustado a ciertos objetivos preestablecidos que desea conocer o para los cuales el entrevistado solicita asistencia. La estructura de la entrevista cerrada es rígida, se fundamenta como método en preguntas directas.<sup>10</sup>

#### b) Entrevista semi estructurada

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

El objetivo de la entrevista semi dirigida consiste en invitar al entrevistado a tratar aspectos que no han quedado claros para el entrevistador y llenar lagunas de información. En general esta modalidad se aplica durante las entrevistas posteriores a la entrevista inicial, pues tiene como objetivo recabar datos más precisos que den claridad a la información ya obtenida; también puede utilizarse de manera intermitente, tanto en las modalidades de entrevista cerrada como en algunos momentos de la entrevista abierta.<sup>11</sup>

#### 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.

---

<sup>10</sup> M. Colín, *op. cit.*, pp. 69 y 70.

<sup>11</sup> *Ibidem.*, pp. 87 y 88.



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

d) Entrevista tipo panel

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

## ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

Identificar los diferentes tipos de entrevista y elaborar un mapa conceptual.

### 1.3. ETAPAS DE LA ENTREVISTA

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

#### 1.3.1. Rapport. Cima. Cierre

Iniciar la entrevista con un apretón de manos, una frase amable y una clara explicación de la finalidad perseguida con la entrevista, ayuda a reducir notablemente las tensiones provocadas por la situación de la entrevista; situación que es encarada por el entrevistado a veces con miedo, otras con embarazo, otras con esperanza, pero siempre con gran expectación y con toda la intención de dar la impresión más favorable<sup>12</sup>.

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.

---

<sup>12</sup> A. Acevedo. *El proceso de la entrevista*. P. 34



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.<sup>13</sup>

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

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

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

La tercera fase o fase final es el cierre de la entrevista. De acuerdo a Acevedo (2009) esta fase es casi tan importante como la de inicio. Su objetivo fundamental consiste en consolidar los logros alcanzados durante las etapas de cima y cierre. Inicia con la indicación del entrevistador que se acerca el final,

---

<sup>13</sup> L. Aragón, *Fundamentos teóricos de la evaluación psicológica*, pp. 182 y 183.



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.<sup>14</sup>

### ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

Realizar una investigación sobre las etapas de la entrevista y elaborar un resumen.

#### 1.4. ELEMENTOS DE LA ENTREVISTA

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

---

<sup>14</sup> Colín. *Op. Cit.* P. 60



#### 1.4.1. Entrevistador, entrevistado, mensaje, ruido, canal

La mayor cualidad que debe poseer el entrevistador es la capacidad para entender los pensamientos, sentimientos, impulsos y modos de proceder conscientes del entrevistado, tomando en cuenta sus propias vivencias, pero sin dejarse invadir por ellas; para constituirse como un elemento útil dentro del proceso psicológico tendrá que saber manejar dos conceptos fundamentales: la empatía y la intuición.<sup>15</sup>

*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.<sup>16</sup>

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.<sup>17</sup>

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.

<sup>15</sup> R. Greenson, *Técnica y práctica del psicoanálisis*, pp. 357-361.

<sup>16</sup> R. Greenson, *op. cit.*, pp. 359 y 360.

<sup>17</sup> M. Colín, *Introducción a la entrevista psicológica*, p.54.



- Indagar que origino que el entrevistado decidiera acudir a la consulta.
- Evitar hacer preguntas que induzcan las respuestas.
- Evitar repetir preguntas que ya han sido respondidas.
- Utilizar el silencio (o silencios) cuando sean necesarios.
- Expresarse con un lenguaje accesible y formal para el entrevistado.
- Promover que el entrevistado se explye lo suficiente.
- Evite refutar agresivamente u ofender al entrevistado.
- Evitar con amabilidad y prudencia que el entrevistador se extienda sin necesidad<sup>18</sup>.
- 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 diagnostico.
- 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 intima del entrevistado, a menos que sea pertinente.
- Retroalimentar las expresiones espontaneas 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.

---

<sup>18</sup> *Idem.*



- 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.<sup>19</sup>

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

---

<sup>19</sup> *Ibidem.* P. 55-56



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”.<sup>20</sup>

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.

---

<sup>20</sup> A. Acevedo, *El proceso de la entrevista*, p.83.



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”.<sup>21</sup>

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

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

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

- a) El tímido

El sujeto tímido encara la entrevista con miedo, embarazo y esperanza. Como no sabe exactamente que se espera de él, teme ser inferior o no saber responder. 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.<sup>22</sup>

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.

---

<sup>21</sup> A. Acevedo, *op. cit.*, p. 86.

<sup>22</sup> *Ibidem*. P. 115



#### 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<sup>23</sup>. 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

---

<sup>23</sup> *Ibidem*. P. 116-117



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.<sup>24</sup>

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 diálogo, 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*

---

<sup>24</sup> *Ibidem.*, p.65.



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 contestó:*

*“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<sup>25</sup>.*

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

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

Por último, el canal de comunicación es el medio por el que se transmite el mensaje, en el caso de la entrevista el canal es verbal y no verbal, es decir se transmite información por lo que se dice, por la forma en que se dice, el tono de los entrevistados, la postura, los silencios, entre otros aspectos. A partir de los años noventa y como consecuencia de los trabajos de Watzlawick, se 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.

#### 1.5. ENTREVISTA INDIVIDUAL Y FAMILIAR

El objetivo principal de toda evaluación psicológica en educación es determinar e identificar las principales problemáticas que aquejan al estudiante; otros

---

<sup>25</sup> A. Acevedo. *El proceso de la entrevista*. Pp. 67-68



propósitos de la misma es distinguir las conductas y condiciones contextuales y personales asociadas a dichas problemáticas con la intención de orientar las intervenciones.

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

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

a) Entrevista para niños

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

b) Entrevista a los padres del niño

- Datos generales: nombre, domicilio, edad, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, escolaridad, ocupación de los padres, lugar que ocupa en la familia, motivo de la exploración.
- Datos familiares.
- Datos socioeconómicos.
- Desarrollo y hábitos familiares: datos del embarazo y el parto, peso y talla del niño al nacer, hábitos de alimentación y sueño del niño durante el primer año de vida, enfermedades del niño durante el embarazo.



- Áreas de desarrollo psicológico del niño: motricidad, lenguaje, socialización, desarrollo intelectual, conductas de autocuidado, hábitos del niño, relaciones interpersonales del niño, sexualidad en el niño.
- Observaciones generales del entrevistador.

c) Entrevista para adolescentes

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

d) Entrevista para adultos

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



## AUTOEVALUACIÓN

1. ¿Cuáles son las características distintivas de una entrevista?
2. ¿Qué características distinguen a la entrevista psicológica?
3. ¿Cuáles son las formas en que se clasifican las entrevistas? Explica cada una.
4. Describe lo que es el rapport y su importancia para la entrevista.
5. Menciona las etapas de la entrevista y sus características.
6. Explica lo que entiendes por empatía.
7. Menciona los cuatro tipos de personalidad del entrevistado y sus características.
8. Explica las habilidades necesarias para escuchar bien.
9. ¿Qué es el ruido en el proceso de comunicación?
10. Explica lo que entiendes por mensajes no verbales.



## RESPUESTAS DE LA AUTOEVALUACIÓN

1. El que tiene un objetivo y roles prefijados por el entrevistador.
2. Los objetivos, los cuales son: evaluar, diagnosticar e investigar. Estos aspectos permiten trazar una dirección de trabajo para sugerir estrategias de intervención.
3. Son dos formas: en la primera se clasifican por sus objetivos, es decir sus finalidades; en la segunda se clasifican por su forma o estructura; dicho de otro modo, por la forma en que se conduce.
4. Consiste en crear una atmosfera cálida y de aceptación, de tal forma que el entrevistado se sienta cómodo, tranquilo, comprendido y a salvo y se comunique de manera abierta sin temor a ser juzgado o criticado.
5. Son tres etapas: la primera es la etapa inicial o rapport, donde se rompe el hielo y se genera la confianza; la segunda es la cima, es la etapa donde se recolecta la mayor cantidad de información; la tercera etapa es el cierre, donde se afianza el proceso y se establecen los contratos.
6. Significa compartir, percibe lo que siente el otro ser humano; es un fenómeno preconsciente que puede provocarse e interrumpirse conscientemente, y consigue 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.
7. El tímido e inseguro, el agresivo, el manipulador y el embustero o mentiroso.
8. Atención, percepción, concentración, retención.
9. Por ruido entendemos 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.

Son todos aquellos mensajes que se transmiten sin el uso de la palabra, entre ellos se incluyen el tono del mensaje, el silencio, los gestos y la postura.