



**Mi Universidad**

**ANTOLOGÍA**

## *TECNICAS DE LA ENTEVISTA*

*Ciencias de la Educación*

*6° Cuatrimestre*

*Período*  
*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 – Tzitol 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.

---

## TECNICAS DE LA ENTREVISTA

---

El propósito general es fomentar en los alumnos los conocimientos teóricos y las habilidades necesarias para realizar evaluaciones psicológicas, intervenciones psicopedagógicas e investigaciones, tanto de forma individual como familiar y grupal, mediante la aplicación de entrevistas psicoeducativas enfocadas a diferentes problemas en el campo de la educación.

La educación requiere de instrumentos técnicos con sustento teórico que permitan un acercamiento a su objeto de estudio desde todos los campos de su aplicación.

El manejo teórico y técnico de la entrevista es de fundamental importancia en semestres posteriores ya que constituye la base para trabajar en cualquier área de la intervención psicopedagógica. Esta materia le permitirá al alumno hacer un diagnóstico preciso ante la problemática que se le presente y por tanto elegir el tratamiento, la intervención o la canalización adecuada.

# 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 facilitar 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

## Criterios de evaluación:

No	Concepto	Porcentaje
1	Trabajos escritos	10%
2	Actividades aulicas	20%
3	Trabajos en plataforma educativa	20%
4	Examen	50%
<b>Total de Criterios de evaluación</b>		<b>100%</b>

## Bibliografía Básica

- Acevedo, Alejandro, Alba López, El proceso de la entrevista, México, Limusa, 4a edición, 2009.
- Aragón, Laura, Arturo Silva, Fundamentos teóricos de la evaluación psicológica, México, Pax-Mex, 1a edición, 2004.
- Colín Gorráez, Miriam, Héctor Galindo Leal, César Saucedo Pérez, Introducción a la entrevista psicológica, México, Trillas, 1a edición, 2009.

## Bibliografía sugerida

- Greenson, Ralph, Técnica y práctica del psicoanálisis, México, Siglo XXI, 2ª edición, 2001.
- Pérez, María, Orientación educativa y dificultades del aprendizaje, España, Thomson, 1a edición, 2003.
- Woolfolk, Anita, Psicología educativa, México, Pearson, 9a edición, 2006.

## Unidad I

### GENERALIDADES

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

##### ANTECEDENTES DE LA ENTREVISTA

En la obra los Diálogos de Platón (Mayéutica) se produce el primer uso del diálogo para acceder al conocimiento de lo público. Pero fue el proceso de modernización y racionalización de las relaciones a través del desarrollo de las Ciencias Sociales y la puesta en circulación de la prensa de masas lo que consideramos propiamente como el origen de la entrevista (Díaz, 2005).

La divulgación de los usos periodísticos fomentó nuevas propuestas para recolectar información en las investigaciones. James Gordon Bennett en 1836 publica una entrevista a Rosine Townsend, administradora de un burdel en Nueva Cork y aunque fue un acto muy criticado, terminó popularizándose.

La entrevista a través de los medios de comunicación se convierte en la base fundamental de las noticias publicadas y se orientan para la consecución de tres objetivos distintos: obtener datos del entrevistado, conseguir comentarios sobre un hecho y perfilar la semblanza del mismo. De este modo proporciona tanto información como emoción entre quienes se difunde.

Es a finales de la década de los 30 cuando la entrevista comienza a ser utilizada ampliamente por las Ciencias Sociales en las tareas de investigación.

La sociología y la psicología son las primeras en adoptarla. Y a partir de entonces como aseguran Bingham y Moore (1961) se utiliza para recoger datos y opiniones (entrevista extensiva), informar sobre la realidad y motivar o aconsejar influyendo en los sentimientos del sujeto (entrevista intensiva). El primero de estos usos concuerda más legítimamente con la posición sistemática de la ciencia.

## DEFINICIÓN

Para Sullivan H.S.(1979) la entrevista es “como la situación de comunicación vocal de un grupo de dos personas, mas o menos voluntariamente integrado, sobre una base progresivamente desarrollada de experto – cliente, con el propósito de elucidar o conocer pautas de conducta características de vivir del sujeto entrevistado, las cuales experimenta como particularmente productoras de dificultades o especialmente valiosas y en las cuales espera obtener algún beneficio”.

La Entrevista es una conversación entre dos o más personas, en la cual uno es el que pregunta (entrevistador). Estas personas dialogan con arreglo a ciertos esquemas o pautas de un problema o cuestión determinada, teniendo un propósito profesional.

Presupone la existencia de personas y la posibilidad de interacción verbal dentro de un proceso de acción recíproca. Como técnica de recolección va desde la interrogación estandarizada hasta la conversación libre, en ambos casos se recurre a una guía que puede ser un formulario o esquema de cuestiones que han de orientar la conversación.

La Entrevista es la comunicación interpersonal establecida entre investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el tema propuesto.

EL ENTREVISTADO deberá ser siempre una persona que interese a la comunidad. El entrevistado es la persona que tiene alguna idea o alguna experiencia importante que transmitir.

EL ENTREVISTADOR es el que dirige la Entrevista debe dominar el dialogo, presenta al entrevistado y el tema principal, hace preguntas adecuadas y cierra la Entrevista.

## FUNCIONES DE LA ENTREVISTA

Existen cuatro funciones básicas y principales que cumple la Entrevista en la investigación científica:

1. Obtener información de individuos y grupos.
2. Facilitar la recolección de información.
3. Influir sobre ciertos aspectos de la conducta de una persona o grupo (opiniones, sentimientos, comportamientos, etc.).
4. Es una herramienta y una técnica extremadamente flexible, capaz de adaptarse a cualquier condición, situación, personas, permitiendo la posibilidad de aclarar preguntas, orientar la investigación y resolver las dificultades que pueden encontrar la persona entrevistada.

### VENTAJAS DE LA ENTREVISTA

- La Entrevista es una técnica eficaz para obtener datos relevantes y significativos desde el punto de vista de las ciencias sociales, para averiguar.
- La información que el entrevistador obtiene a través de la Entrevista es muy superior que cuando se limita a la lectura de respuesta escrita.
- Su condición es oral y verbal.
- A través de la Entrevista se pueden captar los gestos, los tonos de voz, los énfasis, etc., que aportan una importante información sobre el tema y las personas entrevistadas.
- La ventaja esencial de la Entrevista reside en que son los mismos actores sociales quienes nos proporcionan los datos relativos a sus conductas, opiniones, deseos, actitudes, expectativas, etc. Cosas que por su misma naturaleza es casi imposible observar desde fuera.

### DESVENTAJAS DE LA ENTREVISTA

- Limitaciones en la expresión oral por parte del entrevistador y entrevistado.

- Se hace muy difícil nivelar y darle el mismo peso a todas las respuestas, sobre todo a aquellas que provienen de personas que poseen mejor elocuencia verbal, pero con escaso valor informativo o científico.
- Es muy común encontrar personas que mientan, deforman o exageran las. respuestas y muchas veces existe un divorcio parcial o total entre lo que se dice y se hace, entre la verdad y lo real.
- Muchas personas se inhiben ante un entrevistador y les cuesta mucho responder con seguridad y fluidez una serie de preguntas.
- Existen muchos tema tabúes entre las personas, algunos de los cuales producen rechazo cuando se trata de responder preguntas concretas, como por ejemplo temas políticos sexuales, económicos, sociales, etc.

La entrevista clínica es el instrumento principal del que el psicólogo y el psicólogo clínico dispone, ya se trate de situaciones de evaluación o de terapia. Hay excepciones como en el caso de los niños o también de los sujetos sin lenguaje; la mayor parte de la información proceden del razonamiento cuya particularidad es la de hacer que existan los objetivos, los hechos, las situaciones fuera de su presencia concreta.

El conocimiento de una persona, el establecimiento de una relación, pasan, pues, en gran parte, por la evaluación de entrevistas que constituyen la pieza esencial del informe psicológico. La entrevista es una parte que, por lo menos, se realiza entre dos, con una posición asimétrica entre el sujeto y el psicólogo. Kelly (1958. p330), caracterizó en una forma concisa una aproximación directa a la evaluación de la siguiente manera: "Si no sabes lo que está ocurriendo en la mente de una persona, pregúntale; quizá te lo diga".

Este punto tan sencillo sería igual de pertinente si se ampliara a la siguiente afirmación: "Si deseas saber algo de una persona, pregúntale", y esto constituye la base del motivo por el cual la entrevista es la fuente principal de datos y la que más se emplea en los ambientes clínicos y no clínicos".

La entrevista consiste no solo en saber recibir y escuchar el razonamiento que el sujeto tiene con él, sino también en suscitarlo y en recibir su desarrollo. Si la asimetría entre los interlocutores se debe en función del clínico ( posición que depende de su status, de su formación y de su misión institucional), la eficacia de una entrevista depende del tipo de encuentro entre el psicólogo y el sujeto, encuentro que cuenta con las cualidades personales del psicólogo, con su ética pero también con sus competencias técnicas.

La entrevista tiene mucha popularidad y penetración porque, en primer lugar, mientras el clínico conversa con el cliente en una situación que es semejante a la interacción social cotidiana de muchas formas, las entrevistas están proporcionando un medio bastante fácil y poco costoso para recopilar muestras simultáneas de la conducta verbal y no verbal de una persona.

En segundo lugar, a menos que la entrevista se registre en una grabadora o en videocinta, no se requiere equipo especial alguno y el procedimiento es muy portátil; se puede llevar a cabo en cualquier lugar.

Una tercera razón, es que no existe una herramienta de evaluación que sea más flexible que la entrevista. A excepción de algunos casos en que prevalecen limitaciones muy estructuradas con fines de investigación; el entrevistador tiene la libertad de adaptar el acento de la indagación y conversación hacia aquellos puntos y niveles particulares que parecen ser más pertinentes e importantes, de acuerdo con su orientación teórica o preferencia personal.

La entrevista es una conversación que se sostiene con un propósito definido y no por mera satisfacción de conversar. Entre la persona que entrevista y la entrevistada existe una correspondencia mutua, y gran parte de la acción recíproca entre ambas consiste en ademanes, posturas, gestos, etc. Incluso las palabras adquieren diversos significados según su entonación y contexto. Todos estos elementos de comunicación concurren al intercambio intencionado de conceptos que constituye la entrevista. (Bingham y Moore, 1973).

La entrevista tiene un objetivo, obtener información de una persona con un fin determinado. Es diferente de una conversación. Suele seguir una pauta concreta, gira en torno a temas establecidos que son relevantes para los objetivos planteados. En esta situación se dan dos

roles muy definidos: el entrevistador y el (los) entrevistado (s). El entrevistador debe tener control directo así como control de las interacciones que se establecen y hacer que ellas vayan dirigidas a obtener el objetivo propuesto.

- La entrevista es una reunión prefijada y determinada de antemano.
- Hay dos o más partes y una de ellas ejerce el control de la misma
- Se hacen preguntas y se dan respuestas.

### NORMAS PARA LA ENTREVISTA

Para llevar a cabo una buena Entrevista es necesario tener en cuenta las siguientes normas:

- Aborde gradualmente al interrogado, creando una corriente de amistad, identificación y cordialidad.
- Ayude al interrogado para que se sienta seguro u locuaz.
- Déjelo concluir su relato ayúdelo luego a completarlo concretando fechas y hechos.
- Procure formular las preguntas con frases fácilmente comprensibles, existen formulaciones embarazosas con carácter personal o privado.
- Actúe con espontaneidad y franqueza, y no con astucias o rodeos

### CARACTERÍSTICAS DE LA ENTREVISTA

La entrevista tiene las siguientes características:

- Flexibilidad.
- Retroalimentación inmediata (comunicación verbal y no verbal).
- Relación interpersonal (edad, sexo, empatía, etc. Sonrisa, pausas, etc.).

El **éxito** de la entrevista depende en gran medida de la definición de objetivos y de la habilidad para controlar su evolución. Es importante tener en cuenta que no siempre la entrevista sólo se centra en los objetivos, también suele incluir emociones, opiniones, deseos, etc.

También es importante:

- Papel del entrevistador: debe mostrar interés; la confidencialidad; el entrevistador no debe expresar emociones o problemas personales.
- Delimitación del tema.
- Interpretación del lenguaje verbal y no verbal.
- Conclusiones.

En toda entrevista se busca fomentar una buena relación con el usuario, ya que si la relación no es buena, lo más probable es que el resultado tampoco sea bueno.

La finalidad de la entrevista es descubrir o conocer las dificultades que tiene en su vivir el consultante o usuario del servicio para que las pueda entender con mayor claridad.

La entrevista puede ser:

- **Abierta.-** Se da tribuna libre al entrevistado para que comunique lo que para el es motivo por lo cual acude a consulta. El entrevistado puede comunicar lo que le preocupa en ese instante.
- **Cerrada.-** Esta estructurada por lo que se sigue una serie de preguntas establecidas con la finalidad de obtener un conocimiento específico.

Al iniciar la entrevista las preguntas básicas son qué, como, cuando y donde; en la primera fase de recolección de información lo que se pretende es definir la verdadera naturaleza del problema del consultante. Lo primero a preguntar es ¿En que le puedo ser útil?, las preguntas posteriores apuntan a aclarar esa respuesta, por lo general, cada nueva pregunta trata de esclarecer la respuesta anterior.

### OBJETIVOS

No hay, según Silva (1998) ninguna técnica a la que se le hayan asignado tantos objetivos como a la entrevista. Los objetivos de la entrevista inicial varían de algún modo en función del modelo teórico del profesional, pero existe un acuerdo en considerar que deberían tenerse en cuenta los siguientes: (

- Guiar la entrevista al objetivo establecido.
- Establecer un buen rapport, es decir, un clima de confianza apropiado para propiciar la comunicación del paciente.
- Percibir al paciente tal y como es, atendiendo a su conductas verbal y no verbal y registran el grado de coherencia entre ambas.
- Contener la angustia y ansiedad del entrevistado.
- Escuchar, es decir, dedicar más tiempo a atender a lo que paciente dice, sin interrumpir, sin juzgar, etc... que a preguntar. Esto conlleva interesarse por lo que cuenta, aunque esto pueda parecer obvio, es decir, por el contenido de lo que expresa, con las características del lenguaje, el modo de informar, los silencios...
- Obtener información, lo más exacta y válida posible, sobre el problema o problemas que presenta el paciente.
- Estimular la expresión verbal del paciente, realizando preguntas adecuadas para obtener datos necesarios
- Captar lo que el paciente está solicitando a través de sus problemas, y qué suscita en el entrevistador.
  - Lograr una comprensión del problema, es decir, hacer insight con el problema del consultante. Esto va más allá de la mera observación y registro intelectual de datos. Como se explicará más adelante, esto supone integrar los datos aportados, darles, sentido, conocer los antecedentes y consecuentes del mismo, etc.
- Conocer las tentativas de solución que se han implementado hasta el momento y los resultados obtenidos de las mismas.
- Establecer hipótesis diagnósticas en los términos que cada profesional entienda en función de su marco teórico En general, las Clasificaciones nosológicas más comunes son la referencia diagnóstica para el psicólogo, pero puede operarse con otras alternativas teóricas que sean punto de referencia teórica para el profesional.

- Planificar del proceso psicodiagnóstico. Antes de finalizar la entrevista el psicólogo debe comunicar las condiciones de trabajo a seguir: horario, duración de las sesiones, técnicas complementarias, objetivos a alcanzar, exámenes complementarios de otros profesionales, cuestiones económicas si fuera el caso, etc.
- Organizar un mapa conceptual sobre los problemas que le han consultado. Tras finalizar la entrevista, conviene que el profesional dedique un tiempo a reflexionar y elaborar una representación gráfica o mapa conceptual que estructure el caso y aporte una explicación y comprensión del mismo.

## 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.

### ***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.

*¿Para qué sirve?*

La entrevista educativa nos permite obtener información del alumno, siendo ésta muchas veces necesaria para realizar un diagnóstico de su desempeño académico, de sus objetivos académicos y/o de sus necesidades educativas.

Por otro lado, también sirve para proporcionar ayuda a las familias que lo necesiten en cuanto a la educación de su hijo/a, así como para fomentar el vínculo profesor-familias (o profesor-alumno).

A través de la entrevista educativa se pueden compartir ideas que permitan seguir construyendo el proceso de aprendizaje del alumno. Además, esta herramienta permite crear un espacio, ya sea con el alumno o también con su familia, para expresar y manifestar deseos, inquietudes, sentimientos, conflictos, etc.

Finalmente, el profesor, orientador o tutor del alumno, a través de la entrevista, también puede transmitir las observaciones que ha ido realizando del alumno en cuanto a su rendimiento, estado de ánimo, ritmo de aprendizaje, relación con los otros compañeros, etc.

### *Objetivos*

En línea de todo lo mencionado, los fines de la entrevista educativa son fines educativos; esto quiere decir que su objetivo principal será abordar temas académicos. A través de este abordamiento se busca transmitir información en torno a diferentes aspectos del alumno, tales como:

- Rendimiento académico
- Dificultades en ciertas asignaturas
- Puntos fuertes, capacidades
- Conflictos en clase (con el profesor, con el resto de compañeros...)
- Perspectivas de futuro (académico y laboral)

Por otro lado, podemos decir que a nivel más genérico (y profundo), el objetivo primordial de la entrevista educativa será el de contribuir y mejorar el bienestar general

del alumno, así como su buen funcionamiento en la escuela (en todos sus ámbitos: académico, social, personal...).

### *Características*

Las tres características más remarcables de la entrevista educativa son las siguientes.

- Objetivo claro

La entrevista educativa, como cualquier tipo de entrevista, tiene un objetivo claro. Es decir, nunca se realiza “porque sí”. Especificar y concretar bien este objetivo resultará un factor clave para obtener éxito a través de esta herramienta psicopedagógica.

- Tipo de participantes

Como hemos ido viendo, generalmente la entrevista educativa se realiza entre: profesor, alumno y familia (padres o tutores legales del alumno). Sin embargo, pueden darse casos de entrevistas donde participan únicamente el profesor y el alumno, o el profesor y los padres del alumno.

- Dirige la entrevista el profesor/educador

Será el educador (profesor, orientador...) quien dirigirá la entrevista.

Es decir, ésta será la persona responsable de conducir (y reorientar, en caso necesario) la conversación, de formular preguntas, de clarificar dudas, de registrar toda la información... Lógicamente, el alumno y los padres del mismo también podrán preguntar lo que deseen.

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.

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.

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.

Existen varias clases de entrevistas según la etapa del proceso de selección, en esta clasificación podemos señalar claramente 3 tipos de entrevistas laborales:

- Entrevista de preselección: se centran en realizar preguntas genéricas para comprobar el CV del candidato y que tiene interés en cubrir la vacante.
- Entrevista de selección: se realiza una ronda de preguntas sobre el perfil del candidato, el puesto de empleo ofrecido y se aclaran las fases del proceso de selección.

- Entrevista final: esta es la última entrevista para decidir si contratar o no al entrevistado, además se plantean algunas cuestiones sobre el contrato, el salario, los horarios laborales, la fecha de incorporación, la flexibilidad horaria...

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***

#### ***A) Entrevista estructurada:***

Llamada también formal o standarizada. Se caracteriza por estar rígidamente estandarizada, se plantean idénticas preguntas y en el mismo orden a cada uno de los participantes, quienes deben escoger la respuesta entre dos, tres o más alternativas que se les ofrecen.

Para orientar mejor la Entrevista se elabora un cuestionario, que contiene las preguntas a hacer y se deja a criterio del investigador la forma de manejar las relaciones interpersonales para la apertura, el observar las comunicaciones no verbales y el cierre o clausura del proceso.

Entre las ventajas que tiene este tipo de Entrevista, se mencionan:

- Ø Se puede aplicar a un gran número de personas.
- Ø No requiere mucho tiempo.
- Ø La información es más fácil de procesar, simplificando el análisis comparativo.
- Ø El entrevistador no necesita estar entrenado arduamente en la técnica y no requiere gran preparación.
- Ø Hay uniformidad en la información obtenida.

Entre las desventajas se tienen:

- Ø Es difícil obtener información confidencial.

- ∅ Se limita la posibilidad de profundizar en un tema que emerge durante la Entrevista.
- ∅ Puede quedar fuera del contenido de las preguntas aspectos cruciales o importantes.
- ∅ Se tiene limitada libertad para formular preguntas independientes generadas por la interacción personal.

### B) Entrevista no estructurada

Es más flexible y abierta, aunque los objetivos de la investigación rigen a las preguntas, su contenido, orden, profundidad y formulación se encuentran por entero en manos del entrevistador. Si bien el investigador, sobre la base del problema, los objetivos y las variables, elabora las preguntas antes de realizar la entrevista, modifica el orden, la forma de encauzar las preguntas o su formulación para adaptarlas a las diversas situaciones y características particulares de los sujetos de estudio.

Se refiere a que no concurrimos con ninguna pregunta previamente formulada para nuestro investigado o entrevistado. Se trata de que nos diga libremente lo que ocurre, por qué vino a consulta, etc.

Entre las ventajas de este tipo de Entrevista se tienen:

- ∅ El entrevistado puede elegir el orden de la presentación de los aspectos de la personalidad o problemas que desea exponer de acuerdo con la importancia que les concede o necesidad de evitar los temas que le angustien.
- ∅ Es adaptable y susceptible de aplicarse a toda clase de sujetos en situaciones diversas.
- ∅ Permite profundizar en temas de interés.
- ∅ Orienta posibles hipótesis y variables cuando se exploran áreas nuevas.

Entre sus desventajas se mencionan:

- ∅ Se requiere de mayor tiempo de indagación.
- ∅ Es más costoso por la inversión de tiempo de los entrevistadores.

- ∅ Se dificulta la tabulación de los datos.
- ∅ Se requiere mucha habilidad técnica para obtener la información y mayor conocimiento del tema.
- ∅ Limita mucho al número de personas para someter al proceso.

Dentro de la Entrevista no estructurada se comentarán tres tipos de: Entrevista a profundidad, Entrevista enfocada y Entrevista focalizada.

### *1.- Entrevista a Profundidad*

Es una técnica para obtener que una persona transmita oralmente al entrevistador su definición personal de la situación. La Entrevista comprende un esfuerzo de inmersión (más exactamente re-inmersión) del entrevistado frente a/o en colaboración con el entrevistador que asiste activamente a este ejercicio de representación casi teatral.

La Entrevista a profundidad, al igual que la observación puede plantearse holísticamente, pero también puede ceñirse a un solo acto, experiencia social (entrevistada enfocada).

La diferencia más marcada resulta del grado de dirección-no dirección que se pueda imprimir a la misma y que oscila desde la entrevista en al que el actor lleva la iniciativa de la conversación, hasta aquella en al que el entrevistador sigue un esquema de preguntas, fijo en cuanto al orden, contenido y formulación de las mismas.

### *2.- Entrevista Enfocada:*

Se puede decir que la Entrevista enfocada, es una Entrevista en profundidad pero específicamente dirigida a situaciones concretas. Va dirigida a un individuo concreto, caracterizado y señalado previamente por haber tomado parte de la situación o experiencia definida.

A diferencia de la Entrevista a profundidad, la Entrevista enfocada no revive toda la vida, sino la reconstrucción de una experiencia personal concreta. De alguna manera el entrevistador conoce de antemano directa o indirectamente, esta situación con los elementos,

procesos y estructura total de la misma y la ha analizado sistemáticamente. En base de este análisis es que se elabora la guía de preguntas.

### *3.- Entrevista Focalizada:*

Es una forma de llevar la Entrevista en profundidad en forma grupal. La Entrevista en grupo ofrece unas oportunidades de conocimiento y de análisis que la Entrevista individual no ofrece. La experiencia en grupo promueve un ambiente en el cual se intercambian puntos de vista, los individuos encuentran una mayor facilidad de reflexión sobre el tema tratado.

La Entrevista con un grupo de tiene lugar entre un moderador y un grupo que no se conocen de antemano, y lo deseable es que las personas del grupo no se conozcan entre sí.

Este tipo de Entrevista requiere de una gran experiencia por parte del entrevistador.

La Entrevista es también una técnica excelente para ser utilizada con el fin de estudiar situaciones-problema y para explorar una determinada problemática poco conocida por el investigador y que luego será motivo de estudios más profundos y sistemáticos.

La ventaja esencial de la Entrevista reside en que son los mismos actores sociales quienes proporcionan los datos.

La Entrevista como objetivos tiene que es eficaz para obtener datos relevantes, para averiguar hechos, fenómenos o situaciones sociales.

El arte de la Entrevista en el campo de la investigación consiste, en última instancia, en lograr respuestas validas y fiables, acerca de aquello que se quiere conocer.

### C) Entrevista Mixta (Semiestructurada)

Es la más recomendable tanto porque se pueden alcanzar a investigar aspectos profundos del investigado y no alargar el tiempo del proceso.

En este tipo de entrevista, el entrevistador previamente ha formulado las preguntas que probablemente hará de acuerdo con lo que su sensibilidad le indique de cómo marcha el proceso, para cumplir con las metas propuestas y el área a tratar. Dando oportunidad por lo

abierto de sus preguntas a que el entrevistado se exprese lo suficiente y deteniéndolo cuando se estime que ya no interesa saber más sobre el tema.

### ***Clasificación en función de la temporalidad del proceso***

Cualquier situación de relación de ayuda se encuadra en un proceso temporal. Durante el mismo, la entrevista se utiliza en diferentes momentos, con diferentes objetivos, variando incluso su desarrollo, por lo que cada una de ellas reviste especial significado y diferencias particulares.

- *Entrevista inicial.* Es aquella que abre el proceso relacional y que identifica el objeto y objetivos de dicha reunión encuadrando un tipo de interacción entre entrevistado y entrevistador. Reúne unas características determinadas que serán examinadas a lo largo de este capítulo.
- *Entrevistas de información complementaria.* Son aquellas entrevistas que se realizan para conocer más datos o de manera más completa al sujeto con el que se está trabajando. En esta categoría entran entrevistas con los familiares del sujeto entrevistado, con profesionales externos si fuera necesario, etc.
- *Entrevista sobre la biografía del sujeto o anamnesis:* Se trata de un tipo de entrevista en la que se recorren los hitos evolutivos más significativos del proceso de maduración, se comprueba cómo ha ido el desarrollo temprano, la progresiva autonomía e independencia, las adquisiciones funcionales básicas, etc. Generalmente se sigue un esquema ordenado por áreas de desarrollo y organizado cronológicamente. En evaluación infanto- juvenil es de especial utilidad, y diríamos que imprescindible para el diagnóstico. Ofrece una riqueza informativa incuestionable y permite valorar la vivencia

de los padres ante el desarrollo de los hijos, tanto ante sus adquisiciones como ante sus retrasos.

- *Entrevista de devolución.* En esta entrevista el psicólogo ofrece información elaborada sobre el diagnóstico, el pronóstico y sobre las estrategias terapéuticas que se plantean. Es una entrevista de gran utilidad, que requiere un entrenamiento específico, tanto o mayor que el requerido para realizar una entrevista inicial. Se pone en juego la comprensión de los padres o los propios pacientes del problema, la motivación para el cambio y la aceptación de las estrategias propuestas como estrategias terapéuticas válidas.
- *Entrevista de alta clínica.* El objetivo de la misma es despedir física y administrativamente al paciente y cerrar el caso. Puede ocurrir, que esta despedida sea temporal y que de nuevo la relación se continúe en un tiempo posterior, pero finaliza porque se ha cumplido el objetivo por el que acudió, o bien ha habido una respuesta exitosa al problema por el que consultó.

### ***En función de la edad del entrevistado***

- *Entrevista a niños y adolescentes.* Esta es una categoría amplia que posteriormente desarrollaremos al hablar de la entrevista inicial, pero en general se considera que son sujetos que no piden ayuda por sí mismos, sino que la demanda proviene de los adultos, padres, profesores, servicios sociales..., y éstos suelen ser parte implicada en el problema y en la resolución del mismo. Las capacidades cognitivas, verbales y emocionales de los niños y adolescentes obligan al entrevistador a una adaptación muy personalizada de cada caso, superior, sin duda, a la que se precisa para la relación con los adultos. Por otra parte el conocimiento de las características evolutivas y la experiencia profesional con sujetos infantiles son imprescindibles para trabajar con esta técnica.

- *Las entrevistas con adultos.* Sin duda desde la mayoría de edad hasta la vejez también las etapas evolutivas adquieren en la entrevista especial significado. Los problemas planteados depende, en parte, de esta génesis evolutiva del ser humano. La importancia de la pareja y relaciones sexuales, la etapa de crianza en unos padres jóvenes, las dificultades con los adolescentes, las propias limitaciones personales físicas y psicológicas, la incidencia de los problemas laborales, así como todos los eventos que contravienen de forma importante en la vida de cada persona, adquiere dimensiones diferentes no solo por la persona en sí misma y por el propio suceso, sino por la etapa de la vida en la que esto ocurre.
- *Las entrevistas con ancianos y personas con cierto deterioro* requiere un entrenamiento específico en orden al tipo de relación que se establece, al tipo de lenguaje y modo de preguntar, a los objetivos de cambio que se pueden conseguir, a los apoyos económicos, sociales y emocionales con los que estas personas cuentan.

## UNIDAD II

### ETAPAS DE LA ENTREVISTA

#### 2.1 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.

##### *Planificación*

Es el paso inicial; la etapa de preparación en la que se trazan los objetivos que debemos alcanzar al conducir la entrevista psicológica en la empresa.

Fernando Arias Galicia afirma que "cada entrevista en particular tiene un objetivo específico, el cual debe estar predeterminado para poder precisar el procedimiento a seguir, la información previa requerida, el ambiente en el que se realizara y su duración" (Arias, 1991, p. 265). En tal sentido al hacer la planeación del evento, debe tenerse siempre presente la razón por la cual se realizara. Si se trata de una Entrevista de selección de personal o una entrevista de evaluación del desempeño, no es posible plantear las mismas condiciones que para la entrevista de resolución de conflictos o para una entrevista de salida. ¿Usaremos preguntas abiertas o cerradas?, ¿Será una entrevista dirigida o una entrevista no dirigida?, ¿Qué tipo de información previa necesitamos tener de la persona que entrevistaremos?, ¿Haremos la entrevista en la sala de visitas, en la sala de sesiones o en una oficina?, ¿Ubicaremos al entrevistado frente a la ventana o de frente a la puerta?, ¿Quizá convendría realizar la entrevista a primera hora de la mañana o será mejor hacerla después del almuerzo?

Revisar que su comunicación sea respetuosa y su trato ecuanime y libre de prejuicios así como que verdaderamente sienta vocación por el servicio a través del trato cortés y empático con otras personas.

Como se ha indicado antes, un entrevistador iluso puede caer con mucha facilidad en la prepotencia, la sobrevaloración de las propias capacidades e incluso, en considerar que esta por encima de cualquier pauta o norma de trabajo. En lo privado de una oficina o una sala de visitas donde se realiza una entrevista, quizá nadie podría notar que nuestra actitud agrade al entrevistado, que nuestra falta de experiencia nos llevan por una ruta equivocada o que nuestro estilo de formularle las preguntas le incomoda y esta reacio a continuar.

También podríamos encontrarnos en la situación particular de tener que entrevistar a un solicitante de empleo que es una persona conocida porque hace varios años ambos rivalizamos en equipos de fútbol, en competencias atléticas de la escuela o en concursos de bandas marciales de nuestros establecimientos educativos. Si al hacer un autoanálisis, muy dentro de nosotros encontramos que todavía no hemos resuelto aquellas diferencias, nos corresponde poner en práctica nuestros propios principios éticos y evitar hacer esta entrevista, a fin de no comprometer la objetividad del proceso.

Planificar la entrevista puede requerir de nosotros la elaboración de una lista escrita en una especie de "código personal": ¿Por qué no escribir de una manera clara "para nosotros": ¿cuáles son los datos o informaciones que necesitamos obtener durante la entrevista? Cuando entrecomillamos "para nosotros" queremos destacar aquí que solo nosotros deberíamos poder leer nuestra lista, de manera que el entrevistado no identifique nuestro plan o ruta de desarrollo.

## **2.2 Inicio de la entrevista. Rapport**

Una vez realizada la cuidadosa planificación de la entrevista, nos corresponde darle inicio. La Etapa de Apertura involucra desde el momento de recibir al entrevistado y darle el saludo inicial. Va sea que el entrevistado y el entrevistador se conozcan previamente o no, este es en definitiva un momento crucial para la buena conducción de la entrevista.

Es aquella etapa en la que algunos recordamos los consejos de nuestros mayores cuando evocaban a Oscar Wilde: "Nunca habrá una segunda oportunidad de crear una buena primera

impresión”: Y así es. El impacto, la imagen, el recuerdo de ese primer momento del encuentro, muchas veces quedará fijo en nuestra memoria y en la del entrevistado, al punto que recordaremos el vestuario de ese día, la fuerza con que estrechamos o nos estrecharon la mano y la sonrisa o la falta de esta cuando nos dieron el saludo inicial.

Durante esta etapa se debe buscar cumplir con dos condiciones basicas:

- Establecer "rapport" y
- Practicar la empatia

*a.Establecer "rapport":*

La palabra"rapport"no esta registrada en el Diccionario de la Real Academia Española, sin embargo otros recursos de consulta como el Diccionario de Psicología Virtual PsicoActiva (2013), dice que en una relación entre dos o más personas existe “rapport” cuando "sus pensamientos o sentimientos armonizan entre si o cuando presentan una serie de puntos de vista compartidos".

Fernando Arias Galicia dice que el termino significa "concordancia” o "simpatia" y que consiste en "romper el hielo" de los primeros minutos de una relación. Dice que "esta condición no ocurre en el terreno verbal, sino más bien a través de actitudes; mostrandose cordial y amistoso" (Arias Galicia, 1991, p. 266). Grados y Sanchezdicen que"rapport”es una corriente afectiva y de comunicación que ocurre entre entrevistado y entrevistador.

Afirman que "cuando se establece de manera adecuada, disminuye la ansiedad del solicitante, crea un clima de confianza y espontaneidad y provoca que el entrevistado se comporte de modo natural y de acuerdo con las circunstancias del momento" (Grados y Sanchez, 2007, p. 61)

Dessler afirma que establecer "rapport” o "familiaridad" debe conducir a reducir tensiones y establecer cordialidad.

En el apartado sobre el Lenguaje Corporal contenido en este texto” sugieren algunas actitudes y conductas que contribuyen a establecer "rapport”: tales como identificarse con cordialidad,

estrechar la mano con amabilidad, establecer contacto visual y modular la voz de manera agradable; también tratar con cortesía, interesarse en la escucha atenta y aclarar las razones del encuentro. Todo ello durante los primeros minutos de iniciada la entrevista. Algunos autores sugieren hablar del clima o el tránsito vehicular.

### Los temas preliminares para "romper el hielo"

En estos temas preliminares no se debe invertir más de unos treinta segundos. El lenguaje corporal y la cordialidad de la modulación de nuestra voz nos facilitaron establecer condiciones confortables para el entrevistado. Luego puede dirigirse la conversación hacia el tema de nuestro interés.

Para ella podemos continuar así:

1. Que pena con sus problemas del tránsito- Entonces hagamos que haya valido la pena y aprovechemos el tiempo -gesto invitando a sentarse.
2. Hace un tiempo tan bueno que no dan ganas de estar bajo techo, así que mejor comenzamos, verdad? -sonrisa
3. Tal vez mientras conversamos deja de llover, así que empecemos. -contacto visual amable-

Nosotros agregaremos aquí que, de acuerdo con nuestra experiencia, nada dañara más el establecimiento de "rapport" que hacer sentir amenazado o temeroso al entrevistado.

#### *b. Practicar la Empatía:*

La Real Academia Española en la Vigésima Segunda Edición de su Diccionario de la Lengua Española (2001), define la "empatía" como la "identificación mental y afectiva de un sujeto, con el estado de ánimo de otro" Grados y Sanchez dicen que empatía es "la capacidad de sentir lo que otros sienten, de percibir lo que otros perciben, de compartir o comprender los sentimientos de la otra persona" (Grados y Sanchez, 2007, p. 63) Y agregan que durante el

inicio de una entrevista, la empatía desempeña un importante papel al hacer posible que el entrevistador perciba el estado emocional del entrevistado y que actúe de acuerdo con este.

Nosotros agregaremos aquí que practicar la empatía y colocarse en el lugar de nuestro entrevistado nos llevará a ver las cosas desde su perspectiva y comprenderle mejor cuando se expresa durante la charla. Naturalmente no se debe perder la objetividad en el análisis y en la práctica de los propios principios y normas de trabajo. Vale la pena destacar aquí que la experiencia y el ejercicio en la conducción de entrevistas también agudiza nuestra intuición; ese "algo" que enciende luces de emergencia rojas intermitentes en alguna parte de nuestra mente y sentidos, alertándonos acerca de un entrevistado manipulador de emociones o un "cuentero" que narra historias extrañas que "cuadran muy bien".

El entrevistador efectivo debe practicar la Empatía para percibir esta intención en el entrevistado y echar mano de su intuición para trazar una estrategia de "exploración" de la verdad, recordando su responsabilidad por la seguridad y bienestar de la empresa y de todos aquellos a quienes alberga.

### **2.2.1 Proceso de desarrollo de la entrevista**

Esta etapa se refiere a la realización de la entrevista propiamente dicha. Aquí es cuando se ejecutan las estrategias trazadas durante la Etapa de Planeación y se cumple la agenda proyectada.

Así también se debe desarrollar el tipo de preguntas planeadas, ya sea que se haya determinado formular preguntas abiertas, preguntas cerradas o de ambos tipos, asegurándonos de mantener el clima y condiciones creadas en la Etapa de Apertura anteriormente descrita.

A continuación veamos el Tipo de Preguntas que es posible formular durante la entrevista:

#### ***Tipo de preguntas:***

La estructura de la entrevista, la disponibilidad de tiempo, el contexto, las circunstancias del encuentro y hasta el nivel educativo del entrevistado, determinarán el tipo de preguntas que conviene hacer. Así, resumiremos a continuación las características de esta clasificación:

#### a. Preguntas abiertas

Ofrecen la posibilidad de obtener información general y amplia. Se utilizan con éxito cuando por el tipo de entrevista, debemos dejar que el entrevistado se extienda, se expanda o se despliegue libremente en su respuesta. Son preguntas cuya respuesta difícilmente será un "sí" o un "no" y generalmente comienzan con un "¿Cómo ... ?" o un "¿Qué ... ?":

Al formular preguntas como estas, las posibilidades de que el entrevistado desarrolle una charla más 'abierta'; espontánea y libre, podrían llevarnos a las respuestas que buscamos.

#### b. Preguntas cerradas

Su nombre indica su naturaleza. Estas preguntas no permiten desvíos y generalmente se utilizan para obtener información precisa y exacta. Se formulan para conocer fechas, nombres, datos exactos y respuestas que afirman o niegan con un "sí" o un "no". Suelen comenzar requiriendo información específica mediante un "¿Cuándo ... ?"; un "¿Cuál ... ?" o alguna frase similar "para cerrar una secuencia de preguntas abiertas"; como un "¿En qué ... ?".

#### c. Preguntas mixtas

Son preguntas en las que se combinan habitualmente las preguntas abiertas y las preguntas cerradas. Exigen un importante esfuerzo de atención y escucha, porque el entrevistado podría detectar este ritmo y como consecuencia, preparar sus respuestas previamente a que se las formulemos, lo que podría dar lugar a mentiras o engaños por parte del entrevistador. El ritmo usual es Pregunta Cerrada - Pregunta Abierta - Pregunta Cerrada - Pregunta Abierta.

#### d. Preguntas de maniobra o manipuladoras

Estas preguntas formuladas durante una entrevista, generalmente sugieren parcialidad en el entrevistador o su deseo por favorecer o conducir la entrevista por una vía específica. También puede ser resultado de una mala construcción debido a la inexperiencia, la presión de tiempo,

el estrés o una mala planeación. Su uso denota serias deficiencias y plantea graves faltas a la ética profesional por lo que su uso indudablemente no se recomienda.

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

Esta etapa se refiere al énfasis que se debe hacer al recabar información de fondo, información cualitativa y datos de trascendencia que es preciso explorar, todo lo cual será posible gracias al clima de confianza y de seguridad que se haya logrado en las fases anteriores.

Aquí, si la entrevista que se conduce es de Resolución de Conflictos, en la Etapa de Cima es en la que corresponde profundizar en las razones del problema; es el momento de confrontar al entrevistado, el momento de la búsqueda de soluciones y de la exploración de posibles decisiones. Algunos de los datos que surgen en esta etapa, tienen relación con el auto-concepto, la realización de proyectos y el alcance de metas por parte del entrevistado. El hábil manejo del lenguaje corporal así como de los silencios y de las pausas por parte del entrevistador, propiciarán las condiciones para que el entrevistado reflexione y como resultado, una Etapa de Cima completamente provechosa y de beneficio para todos.

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

Cerrar una entrevista inicial es una forma menor de arte que requiere cierto cuidado. Un buen cierre no se limita a resumir la entrevista, sino que también prepara al paciente (y a ti mismo o a otro clínico) para las sesiones que quedan por delante. El paciente, que ha invertido su esperanza y confianza en el tiempo que ha pasado contigo, espera, con mucha razón, alguna información que pueda llevarse de ese encuentro. El contenido de ese mensaje depende, en parte, de la naturaleza de tu relación con él.

Si eres un clínico que ejerce la profesión, responsable de la atención al paciente, probablemente seguirás estos pasos:

- 1) resumir tus hallazgos,
- 2) con la colaboración del paciente, desarrollas un plan para el manejo futuro del caso

3) estableces la hora y fecha para la siguiente cita.

Cuando esté justificado, también debes 4) incluir un mensaje de esperanza para el futuro. He aquí un ejemplo:

“Con base en lo que me ha contado, parece que su esposo y usted han tenido muchos problemas para asimilar la muerte de su hija. Es algo de lo que no han hablado mucho, y están sufriendo por falta de comunicación. Creo que puedo ayudar, pero antes de decidir un plan de acción, me gustaría hablar con su esposo. Usted mencionó que piensa que él está dispuesto a venir. ¿Podría pedirle que haga una cita para la próxima semana?”

Si estás en formación, la fase de cierre de tu entrevista inicial podría ser algo como esto:

“Gracias por el tiempo que me ha brindado. En verdad me ayudó a comprender el tipo de depresión que padece. Da la impresión de que su terapeuta está haciendo todo lo posible por ayudarla. Mañana me gustaría preguntarle más sobre sus antecedentes familiares, si a usted le parece bien.”

No debes esperar que puedas anticipar todo lo que el paciente necesita oír. En cualquier sesión tan intensa como la entrevista inicial típica, es fácil no decir algo que es importante para el paciente.

Por lo tanto, suele ser buena idea averiguar en seguida si omitiste algo que debías abordar. Antes de terminar, di algo que invite al paciente a hacer comentarios o preguntas sobre la entrevista:

“¿Qué preguntas tiene sobre lo que hemos dicho hasta aquí?” (Nota: Suponiendo que el paciente tiene preguntas, lo alientas a expresarlas. Para algunos pacientes, la alternativa “¿Tiene alguna pregunta?” puede cerrar esta vía de comunicación.)

“¿Hay algún tema importante que no hayamos tratado?”

Puedes encontrar que algo que dejaste a un lado necesita alguna acción ahora, como información adicional sobre el tratamiento propuesto, incertidumbre en relación con la hora de la próxima cita o tranquilidad acerca del pronóstico. Trata de responder objetivamente cualquier asunto sustancial.

Desde luego, no puedes abordar todo en una sola sesión de entrevista. La mayoría de los pacientes acepta esto y está conforme con dejar otras preocupaciones, preguntas y datos de la historia para la siguiente cita.

A veces, surge algo que requiere tiempo considerable justo al final de la entrevista. Ejemplos:

“¿Qué tiene reservado el futuro para alguien como yo?”

“¿Qué cree que debo hacer respecto del alcoholismo de mi hijo?”

Si tú y el paciente disponen de tiempo, puedes tratar estas preguntas cuando surjan. Pero los problemas de horario a menudo requieren que abordes preguntas y asuntos como éstos en la siguiente entrevista.

En cualquier caso, considera las posibles razones por las que el paciente hace esta nueva pregunta cuando está por terminar la entrevista. Algunos pacientes acostumbran reservarse información importante para el momento del cierre. Quizá se necesite una sesión entera para cobrar el coraje para discutir problemas importantes; ¿tienen miedo de lo que puedes sugerir?

Otros pueden darle tanto valor a sus sesiones que inconscientemente tratan de prolongarlas.

Puedes lidiar con la mayoría de estas cuestiones de último minuto expresando interés y proponiendo que las discutan en la siguiente sesión:

“Me alegra que haya mencionado eso. Es algo de lo que quisiera saber más. Ése será nuestro primer tema la próxima vez.”

Si la información de último minuto es de proporciones de vida o muerte (ideas suicidas u homicidas), no tienes otra opción más que dar tiempo extra al paciente. Si esto te sucede con regularidad, debes decidirte a plantear estos temas delicados al principio de las entrevistas.

### TERMINAR ANTES DE TIEMPO

Un paciente poco común puede tratar de terminar la entrevista antes de la hora acordada. Por lo regular se trata de alguien que presenta un trastorno de la personalidad, una psicosis, intoxicación o estrés extremo (quizá por privación del sueño o una enfermedad física). ¡A veces se trata de todas estas situaciones! Cualquiera que sea la causa, de repente te encuentras

tratando de obtener información de alguien que se está poniendo su abrigo para marcharse.  
¿Cómo debes reaccionar?

Si el final de la sesión se acerca, señala que necesitarás unos minutos más para terminar.

Luego trata de poner fin a la inquietud del paciente eligiendo sólo las preguntas más importantes que queden por plantear.

En un paciente nuevo no tienes mucha influencia, así que trata de evitar confrontaciones directas. Si la sesión está empezando, sobre todo en los primeros minutos, el paciente puede no comprender por completo las razones para llevar a cabo la entrevista. Trata de explicarlo otra vez.

Al mismo tiempo, puedes mostrarle empatía:

“Puedo ver que se siente bastante molesto. Siento contribuir a su molestia, pero necesitamos hablar. Sólo de ese modo puedo obtener la información necesaria para ayudarlo.”

Recurrir a la cordura puede ser eficaz la mitad de las veces. Si no lo es, trata de dirigir los motores hacia los sentimientos que bloquean la cooperación del paciente. Como antes, hazlo con un comentario empático:

“Usted parece muy incómodo. ¿Podría decirme qué siente en este momento?”

Puedes averiguar mucho sobre el miedo, enojo o malestar del paciente. Ahondando en lo que escuchas, puedes facilitar el regreso a la entrevista.

Entrevistador: Veo que esto le ha molestado. ¿Podría decirme qué siente en este preciso momento?

Paciente: (Levantándose para marcharse) No puedo soportarlo. ¡Es igual que la última vez!

Entrevistador: ¿También estaba tan molesto?

Paciente: ¡Claro que sí! Usted también lo estaría si su terapeuta lo tratara del modo en que el mío me trató.

Entrevistador: Debe haberlo hecho sentir sumamente molesto.

Paciente: (Sentándose otra vez) Me sentí humillado. Y asustado.

Como en este ejemplo, puedes oír bastante acerca de intentos previos en la terapia que han salido mal. Debes estar preparado para dedicar tiempo considerable (en la entrevista inicial y en las posteriores) a explorar el tratamiento previo aun cuando haya tenido poco o nada que ver con las razones de la evaluación actual. (Procura no criticar ni menospreciar de ningún modo al clínico anterior; tu información hasta aquí puede ser muy parcial).

Si todos tus mejores intentos fallan, respeta la comodidad y privacidad del paciente. En particular, no supliques, amenazas o insinúes vergüenza o culpa. Si el paciente se levanta para salir de la habitación, no se lo impidas físicamente. Mejor, reconoce que tiene derecho a tomar esta decisión y que tu intención es respetarla. Pero promete que pronto harás otro intento de cumplir con la importante tarea de obtener información:

“Veo que tendremos que terminar ahora. Está bien, usted tiene derecho a que no lo molesten cuando se siente así de mal. Pero, en verdad, es importante que entendamos las difi cultades que lo trajeron al hospital. Puedo regresar por la tarde, cuando haya tenido tiempo de descansar un poco.”

A veces tú puedes decidir terminar antes por disponer de poco tiempo. Esta alternativa parece atractiva sobre todo cuando:

- Es tarde en la noche, el paciente acaba de ser admitido en el hospital y los dos están exhaustos
- A causa de una psicosis o depresión graves, el paciente no puede enfocarse en la situación de entrevista por más de unos cuantos minutos
- El enojo vuelve reacio al paciente a cooperar
- Has acomodado una entrevista breve en un día agitado. De común acuerdo, tú hablarás lo sufi ciente para descubrir los temas principales y decidir en cuánto tiempo se reunirán de nuevo

## 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.

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 origino que el entrevistado decidiera acudir a la consulta.

- Evitar hacer preguntas que induzcan las respuestas.
- Evitar repetir preguntas que ya han sido respondidas.
- Utilizar el silencio (o silencios) cuando sean necesarios.
- Expresarse con un lenguaje accesible y formal para el entrevistado.
- Promover que el entrevistado se exprese lo suficiente.
- Evite refutar agresivamente u ofender al entrevistado.
- Evitar con amabilidad y prudencia que el entrevistador se extienda sin Necesidad.
- Después de preguntar el motivo de la consulta, utilizar preguntas lógicas para explorar factores hipotéticos que podrían intervenir en el cuadro sintomático.
- Investigar las experiencias del entrevistado en una etapa o aspecto de su vida.
- Abordar de manera sistemática las áreas o etapas de la vida del entrevistado, según el grado de cercanía o pertinencia para el diagnóstico.
- Valorar en caso necesario factores físicos o biológicos que puedan estar participando en la problemática y, de ser necesario, hacer la canalización pertinente.
- No preguntar aspectos de la vida íntima del entrevistado, a menos que sea pertinente.
- Retroalimentar las expresiones espontáneas del entrevistado que sugieran propósitos activos para resolver su problemática.
- No adelantar recomendaciones, consejos o propuestas.
- Evitar dar consejos moralistas.
- Establecer, de común acuerdo con el consultante, fecha y hora para la próxima cita.
- Realizar un cierre formal de la entrevista.
- Explicarle al paciente las conclusiones a las que ha llegado con la entrevista (las que se puedan decir).
- Orientar al entrevistado sobre las posibles consecuencias de cualquiera de sus decisiones.

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

- Mostrar interés por la persona que se entrevista y por sus problemas.

- Comprender y emplear el lenguaje del entrevistado.
- Comprender por qué el entrevistado experimenta determinados sentimientos.
- Reactivar los sentimientos y establecer relación afectiva a través de la escucha activa y la atención a cuanto acontece.
- Recapitular y asumir adecuadamente los elementos de la historia del entrevistado.
- Saber preguntar adecuadamente y en el momento oportuno, y saber utilizar señales no verbales.
- Tener autodominio y la paciencia requerida para respetar el ritmo de los entrevistados.
- Identificarse con el entrevistado sin que su estado emocional se afecte por los problemas.
- Valorar a los entrevistados y hacer que se sientan seguros y motivados.

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

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

Otra función de las preguntas, 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.

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 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 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.

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.

## 2.6 Técnicas para manejar la entrevista

- *Técnica de la observación.* Como regla, el entrevistador tendrá que elegir y definir lo que debe ser observado, interpretado, interrogado o cuestionable.
- *Técnica del Eco.* El entrevistador dirige la conversación hacia sus objetivos, sin necesidad de apoyarse en preguntas cerradas, haciendo que el entrevistado narre más sobre aspectos importantes del tema que está tratando, sin que note la presión directa del entrevistador. 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.
- *Técnica del Silencio.* En nuestra cultura es muy común, que el silencio dentro de una conversación, se considera desagradable, y este vacío es llenado inmediatamente por alguna de las partes. Un momento de silencio durante la entrevista puede crear tal impacto que el entrevistado, que este se vea obligado, a nivel inconsciente, a hablar para romper el silencio.
- *Técnica de Confrontación.* Esta técnica es realmente eficaz en aquellos casos en que el entrevistador tenga razones para suponer que el entrevistado está tratando de sorprenderlo, exagerando su capacidad y conocimientos. La confrontación consiste en pedir más datos y pruebas objetivas sobre lo que sospechamos que se ha exagerado o que queremos confiar.
- *Dejar que el entrevistado establezca el Rapport.* Consiste en dejar al entrevistado que tome la iniciativa para establecer la relación inicial. La aplicación de esta técnica es muy conveniente para la selección de vendedores o de personal para áreas de relaciones públicas.
- *Técnica de Presión Emocional.* Nos sirve para medir el grado de control emocional que el entrevistado tiene de sí mismo. Esta técnica consiste en hacerle sentir al entrevistado que no creemos en lo que está diciendo, provocándole para perder los estribos. “Lo siento mucho, pero no creo que todo esté tan bien como usted dice”.

## UNIDAD III

### ANÁLISIS Y COMPRENSIÓN DEL CONTENIDO

#### 3.1 Estrategias para facilitar o mantener la comunicación

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. 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.

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...

Comentarios confirmatorios. Sirven para alentar al paciente a continuar su discurso (Álvarez, 1984; Othmer y Othmer, 1996). Se le llama también “expresar aprobación”. Estos comentarios son generalmente verbales, pero los gestos no verbales pueden ir en el mismo sentido. Se expresan con frases del estilo de: “efectivamente, tiene Vd. razón, yo también creo que los problemas de sueño tienen que ver con la falta de rutinas cotidianas”.

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:

***Eficacia de la realimentación***

- *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 de 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.

El señalamiento. Es como la técnica del subrayado en la escritura. Mediante el señalamiento el entrevistador pretende evidenciar un problema del paciente que él mismo ha verbalizado sin tomar conciencia de ello, permite focalizar aquellos aspectos de mayor interés y comprender lo que le ocurre.

La interpretación. Es una técnica cuyo objetivo es establecer causas y consecuencias de los hechos narrados. En ocasiones suele ir más allá de lo meramente manifiesto, pero la relación causal que establecemos debe ser comprendida por el sujeto a fin de que le permita seguir profundizando en dichos aspectos. Esta técnica supone un conocimiento profesional de los problemas que permite la comprensión de los mismos desde otra dimensión. Son frases como, “creo entender que Vd. está preocupado por algo de lo que hizo hace años y de lo que quizá se siente culpable”.

Aterrizaje en paracaídas. El examinador toma conciencia de que el paciente no está planteando un tema que es necesario tratarlo, y en un momento determinado lo hace él de forma sorpresiva y directa de tal forma que el paciente tenga que encararlo inevitablemente. Este tipo de estrategia no tiene por qué ser una intervención negativa o aversiva, puesto que a veces el paciente no sabe como afrontar el problema y un aterrizaje en directo ayuda a desbloquear la situación.

### 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 acontecimiento 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 cronificación, apoyos sociales con lo que cuenta, etc. valorar el conjunto de estas variables permite determinar el grado de severidad del problema consultado.

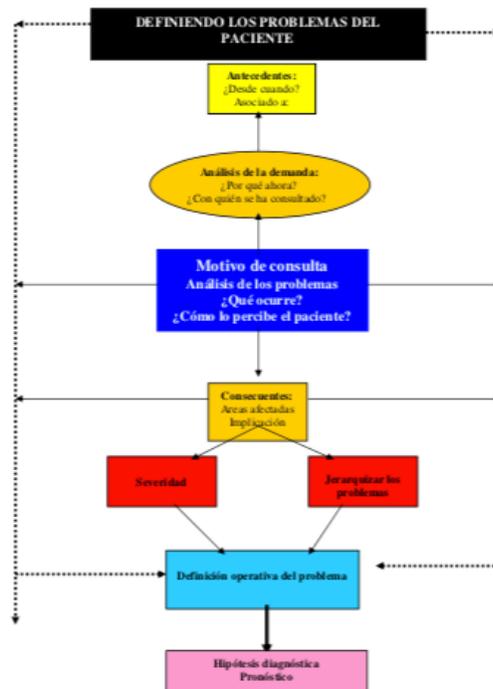
Antes de que un sujeto acuda a consulta intenta solucionar su problema utilizando los recursos que conoce o que otras personas le han recomendado. Las **tentativas de solución** que el paciente ha implementado hasta el momento y los resultados obtenidos de las mismas debe ser objeto de exploración en 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. Esto puede realizarse a través de un mapa conceptual que dé cuenta de la síntesis del proceso.



### 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 afcción 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 eludirlas 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 qué 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. Éstas 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 sobrerreacciona 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 sobrerreacción 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<sup>47</sup>, 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) Contratransferencia*

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 contratransferencias.

La contratransferencia sería el conjunto de actitudes, sentimientos y pensamientos que experimenta el terapeuta en relación con el paciente.. 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.

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 origina, 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.

Por ejemplo, si determinado artista popular usa cierto corte de cabello, el sujeto va a la estética a que le corten el cabello de la misma forma. Otro ejemplo sería que una chica popular en la escuela se vista con determinada ropa y hable de una manera particular, entonces, no falta otra joven que a su vez, comience a hablar de la misma manera y a vestirse igual que la popular.

#### *i) Formación reactiva*

El sujeto percibe un conflicto entre un impulso que experimenta y su expresión comportamental, es decir siente impulsos fuertes a realizar algo, pero considera imposible hacerlo por la importancia real o percibida del sujeto a quien va dirigido. De tal forma, . para que la ansiedad se calme, se encubren los motivos o sentimientos experimentados conscientemente por el opuesto. Cabe mencionar que todos los mecanismos de defensa son inconscientes, y que en éste, lo que es consciente es el sentimiento real, y lo que se da inconscientemente es la conversión al opuesto del mismo, aunque de repente salgan “chispazos” del sentimiento original.

Un ejemplo de una situación que en que se da este mecanismo es en la pubertad. Cuando a un adolescente le gusta una chica, lo que generalmente hace es molestarla: le jala los cabellos, la empuja, se burla de ella -esto lo podemos ver en las secundarias-. El adolescente lo que realmente siente es cariño por esta chica, pero lo que demuestra es apatía por ella.

#### *j) Fantasía*

Cuando hay cosas que no podemos hacer, o cuando nuestra vida no es lo que quisiéramos, o deseamos cosas que nos son imposibles obtener, surge este mecanismo de defensa, fantasía,

que es la satisfacción mágica de las necesidades. Por ejemplo, puedo soñar despierto que soy un super héroe, que la actriz más guapa y famosa es mi amante y así satisfago parcialmente mis necesidades por medio de una fantasía; también se le llama evasión de la realidad.

## **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.

Ya hablamos de las etapas psicosexuales y de los rasgos que se generan en cada uno, 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”.

#### CÓMO REGISTRAR LA INFORMACIÓN

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 selecciones 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.

### FIABILIDAD Y VALIDEZ

El intento de dotar a esta técnica de las garantías científicas de otros instrumentos de evaluación ha promovido estudios sobre fiabilidad y validez con menos resultados fructuosos

de lo deseable (Brenner, 1985; García Marcos, 1983a; Mishler, 1986; Marshall y Rossman, 1995; Silva 1981, 1998). Ya se ha indicado el ilimitado número de variables que entran en juego, y la dificultad de controlar las mismas o de operativizarlas.

Además, no olvidemos que la entrevista es, por una parte, una muestra de la conducta de un sujeto en parte irrepetible, y por otra, el exponente de un estilo relacional en parte repetible. El aspecto interaccional inherente a esta técnica propicia la mayor ausencia de objetividad a la investigación científica (Kvale, 1996).

Las personas que están en juego en el desarrollo de la entrevista no pueden ser consideradas objetivas. El entrevistado porque ante su problema sesga, prioriza, olvida, oculta o sobredimensionaliza una determinada información. A veces por ignorancia otras veces por miedo o por otras razones no es objetivo a la hora de plantear sus problemas, ni se espera que lo sea. El entrevistador, por su parte, con su historia biográfica personal, su formación, su modelo teórico o los condicionamientos de la institución para la que trabaja, percibe la información, registra los datos o interpreta la problemática planteada desde éstas y otras variables personales.

No obstante, ya desde Khan y Cannell, (tomado de García Marcos, 1983a) se viene diciendo que las dificultades inherentes a toda relación no deben desalentarnos sino enseñarnos a superar las limitaciones personales y diseñar métodos que proporcionen mayor objetividad a esta técnica. Por ejemplo, el concepto de objetividad se ha ampliado en las investigaciones recientes, tanto desde un positivismo científico como desde la hermenéutica y las investigaciones de carácter social. Ya Bernstein (1983) defendió que la existencia de objetividad si el conocimiento que se obtiene reúne las características de verdadero, real y estable independientemente del observador que participa en la entrevista. Para Kvale (1996) y Polkinghorne (1989) el concepto de objetividad no es unívoco y se precisan estudios que delimiten y clarificar el concepto antes de valorar la objetividad o subjetividad de esta técnica.

Los métodos de fiabilidad y validez tradicionalmente conocidos solo han podido ser utilizados con variables holísticas, cosa que dificulta obtener conclusiones sobre la bondad científica de esta estrategia diagnóstica. En concreto, el estudio de la fiabilidad analizada a través de la variable examinador ha demostrado ser la que mayor variabilidad provoca. Por otro lado se

cuestiona si la entrevista debe ser analizada con los mismos parámetros que las técnicas psicométricas altamente estructuradas. El acuerdo entre examinadores o fiabilidad del evaluador ha dado lugar a las investigaciones, entre otras, de Goodwing, Sands y Kozleski (1991) analizando el porcentaje de acuerdos entre entrevistadores. Esta dificultad por analizar el grado de fiabilidad de esta técnica ha dado lugar a la creación de entrevistas estructuradas de diagnóstico que intentan paliar esta fuente de variación. Ezpeleta (2001) plantea algunas consideraciones que, a su juicio, mejorarían la fiabilidad de las entrevistas, como por ejemplo mayor nivel de estructuración en la entrevista y la contrastación de la información cuando la entrevista es de nuevo recogida por el mismo examinador. Recoge así mismo los sesgos de la entrevista derivados de la variable examinador y que ya han sido puestos de relieve por otros profesionales (Angold y Costello, 2000; Angold y Fisher, 1999; Jensen y Hoagwood, 1997; Poole y Lamb, 1998).

Los estudios de validez se han realizado atendiendo a la validez de contenido. Desde el modelo conductual, el análisis topográfico y funcional de la conducta proporciona alta validez de contenido, al acotar las variables antecedentes o consecuentes del problema: ¿cuándo realiza esta conducta por primera vez?, ¿qué ocurrió antes?, ¿qué ocurre después?, ¿en qué lugar?, ¿en presencia de quién?, ¿cómo reaccionó?, ¿qué ocurrió posteriormente?, etc. Investigaciones llevadas a cabo por Mishler (1986) respecto a las respuestas verbales del paciente permiten un análisis más riguroso del contenido de dichas respuestas, así como de la verificabilidad de su validez de constructo.

La validez de criterio trata de confirmar que la conducta que expresa el sujeto tiene que ver con su vida real. Este aspecto ha sido estudiado por Silva (1981) en aquellos datos que es posible contrastar, por ejemplo el

grado de alcoholismo, el nivel de retraso mental, etc. No obstante es difícil contrastar otros muchos datos que aporta el sujeto, por lo que la entrevista en general no proporciona una validez de criterio adecuada.

Tanto la validez de constructo como la validez de contenido están en relación directa con el grado de estructuración de la entrevista. En la actualidad, las publicaciones en revistas científicas ponen de manifiesto que en la evaluación diagnóstica se está incrementando el interés por

entrevistas estructuradas e incluso computerizadas decreciendo el número de publicaciones e investigaciones con técnicas cualitativas. Como Petermann y Müller (2001) indican existe un desplazamiento progresivo hacia la obtención de datos con técnica de mayor rigor y confiabilidad metodológica.

En síntesis, la entrevista inicial diagnóstica no reúne los criterios de validez y fiabilidad, si se consideran estos criterios desde una perspectiva de metodología cuantitativa, que otros instrumentos de evaluación aportan. Sin embargo, se levantan varias voces propugnando una metodología de investigación desde una perspectiva cualitativa, para dar respuesta a estas cuestiones (Lincoln y Guba, 1985; Marshall y Rossman 1995; Polkinghorne, 1989; Reason, 1994; Stake, 1994; Rubin y Rubin, 1995). Estos autores no agotan ni mucho menos la lista de quiénes se cuestionan la los términos validez, generalizabilidad y fiabilidad, así como las cuestiones básicas más allá de las metodológicas (Latham y Sue-Chan, 1999; Scharge, 2002), es decir, ¿qué es cada concepto, son unívocos para cualquier ciencia?, ¿por qué estos parámetros y no otros?, para qué o qué utilidad tiene analizar estos supuestos?, y ¿cómo investigar sobre estas cuestiones? (Rosenau, 1992).

Kvale (1996) propone valorar la validez y fiabilidad junto a la generalizabilidad, la “santa trinidad científica” como él llama de forma crítica a esta trilogía de paradigma científico, reconceptualizando estos términos de acuerdo a los métodos apropiados a la investigación cualitativa. Él propone una metodología de investigación más amplia a través de siete etapas, las cuales siguen la secuencia natural de un proceso de investigación. Cada una de estas etapas tiene que cumplir sus requisitos científicos para que los resultados de la entrevista/investigación se puedan ser tenidos en cuenta:

Las siete etapas de Kvale (1996) en la investigación/entrevista:

Delimitar el **tema**. Requiere formular el propósito a ser investigado antes de iniciar la entrevista. Como él mismo propone el por qué y el qué debe preceder al cómo.

**Diseñar** el plan que se va a seguir para obtener la información que se desea, tomando en consideración las implicaciones éticas del conocimiento que se obtiene.

**Entrevistar** a la persona, guiando la entrevista hacia el objetivo planeado, pero considerando la relación interpersonal de la situación de entrevista.

**Transcribir** lo ocurrido, lo que supone algún sistema de registro mecánico o escrito, que pueda posteriormente ser analizado sin problemas.

**Analizar** los datos obtenidos con los métodos de análisis apropiados a la entrevista

**Verificar** la generalizabilidad de los resultados, su fiabilidad y validez con una metodología propia de entrevista.

**Informar** (comunicar) verbalmente o por escrito dichos resultados teniendo en cuenta criterios científicos y la comprensibilidad de los mismos.

Sin duda alguna, el camino que hay que recorrer en el futuro es todavía largo y se precisan metodologías nuevas de análisis que contemplen, o solo en al entrevista, sino en la metodología cualitativa en general, nuevos métodos de análisis sobre el rigor científico de estas técnicas.

## 4.2 Informe de la entrevista individual

Existen muy distintas formas de presentar los elementos que debe contener el informa individual, el que a continuación se describe, es sólo un formato que el autor de este texto sugiere, los entrevistadores o sus asesores podrán 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 si 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 mas importantes  
¿Cuáles son sus intereses, deseos, proyectos y valores?

ii) Esfera escolar

- ¿Cómo reacciona ante la presión? ¿Cuáles son los rasgos más notables de su personalidad?
- ¿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?

#### *6. Interpretación global*

En este apartado se presentan las conclusiones extraídas del proceso, así como, los elementos mas 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?

#### *7. Procedimientos y estrategias usados en la entrevista:*

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

### **INFORME DE LA ENTREVISTA ESCOLAR Y FAMILIAR**

Este ejemplo contiene una relación bastante exhaustiva de los aspectos que pueden tener interés para la evaluación del contexto familiar. Es imprescindible hacer una selección previa de dichos contenidos eligiendo tan sólo los que sean más pertinentes y adecuados a cada caso. Nunca debe utilizarse como un listado de preguntas a la familia. Este formato de informe fue consultado originalmente en los textos digitales sobre psicopedagogía.

#### *I. Datos sobre el alumno en su contexto familiar*

- Características personales y relaciones sociales.
  - Actitud y estilo ante las tareas cotidianas.
  - Respuesta ante las reglas familiares.
  - Estado de ánimo habitual.
  - Forma de enfrentar los conflictos y frustraciones
  - Actitud y relación con adultos conocidos y desconocidos.
  - Actitud y relación con iguales.
  - Relación con los miembros de su familia.
  - Grado de integración y pertenencia a grupos de amigos.
  - Grado de dependencia/independencia en la vida cotidiana; estilo comunicativo.
  
- Grado de autonomía.
  - Nivel de autonomía en la comida, aseo, control de esfínteres y vestido.
  - Autonomía para los desplazamientos dentro y fuera de casa.
  - Cuidado de sus cosas.
  - Responsabilidades en tareas del hogar.
  - Desenvolvimiento en el barrio y en contextos novedosos.
  - Responsabilidad en la organización de su vida cotidiana.
  - Responsabilidad que asume en la toma de decisiones.
  
- Juego y ocio.
  - Tipo de juegos preferidos.
  - Actividades de ocio dentro y fuera de casa.
  - Preferencia por actividades en solitario o sociales.
  - Grado de independencia para entretenerse.
  - Papel que ocupa dentro del grupo de juegos.
  - Televisión -tiempo que dedica, programas preferidos-.
  - Deportes y actividades extraescolares.
  - Lectura -tiempo que dedica, lecturas preferidas-.

- Otras aficiones. Participación en grupos de scouts, colonias, otras.
- Forma de compaginar los estudios con el tiempo libre.
- Desarrollo de sus fines de semana.
- Desarrollo de sus vacaciones.

Salud y otras intervenciones extraescolares.

- Estado general de salud.
- Sueño y alimentación.
- Mediación y efectos secundarios.
- Tratamientos rehabilitadores; repercusiones en el mundo familiar y escolar.
- Intervenciones psicoterapéuticas; repercusiones en el mundo familiar y escolar.
- Intervenciones educativas extraescolares; conexión con el centro escolar.

Actitud y hábitos en los estudios.

- Actitud ante los estudios y el medio escolar.
- Actitud ante las tareas escolares en casa.
- Grado de autonomía/dependencia para realizarlas.
- Hábitos de estudio -horarios, estrategias-.
- Utilización de los recursos materiales y personales disponibles en la casa.

2. *Grado de aceptación y utilización de adecuaciones de acceso para las necesidades educativas especiales*

Datos sobre el propio medio familiar que favorecen o dificultan el desarrollo del niño.

Estructura familiar

- Composición del núcleo familiar.
- Relación con la familia extensa.
- Actividades profesionales o académicas de los distintos miembros.

Relaciones familiares.

- Estructura jerárquica.
  - Relaciones que se establecen con el niño: dedicación y reparto de responsabilidades - afinidades y rechazos-.
  - Quién ejerce la autoridad sobre el niño.
  - Formas de entender y afrontar los conflictos.
  - Cuáles son las normas fundamentales para los hijos.
  - Grado de acuerdo en las normas.
  - Hasta qué punto se cumplen.
  - Cómo ponen límites los distintos componentes.
  - Formas de entender y afrontar los conflictos.
  - Grados de comunicación entre los distintos miembros.
  - Pautas educativas.
  - Aspectos en los que se favorece la autonomía o la dependencia en los hijos.
- Valores predominantes.
- Actitudes, expectativas, reparto de tareas respecto de los distintos sexos.
  - Actitudes ante otras culturas o subculturas o cambios sociales.
  - Actitudes ante las personas con discapacidades.
  - Preocupación por la salud, hábitos saludables.
  - Actitud ante el consumo.
  - Valoración de las relaciones sociales fuera del contexto familiar.
  - Implicación en la vida comunitaria.
  - Valoración de distintas capacidades -intelectuales, sociales-.
  - Importancia que se da a los estudios y a los distintos contenidos curriculares.
  - Actitud ante las distintas alternativas profesionales Identificación con grupos culturales, étnicos o religiosos.
- Vida cotidiana y ocio.
- Rutina habitual en jornadas escolares y en fines de semana.
  - Momentos de mayor relación con el hijo.

- Momentos más conflictivos.
  - Actividades predominantes.
  - Valoración del ocio.
  - Ocio compartido con hijos y ocio exclusivo de padres.
  - Fomento de actividades deportivas en los hijos.
  - Papel de la televisión; límites y normas al respecto.
  - Fomento del contacto con iguales.
  - Fomento de la lectura.
- Actitud ante las necesidades especiales del hijo.
- Aspectos que más les preocupan respecto de la evolución de su hijo.
  - Aspectos que consideran más positivos en su hijo.
  - Causas a las que atribuyen las dificultades -genético, escolar, familiar, falta de refuerzo-.
  - Expectativas respecto de las posibilidades actuales y futuras de un hijo.
  - Grado en que se asumen las dificultades y el propio déficit del hijo.
  - Influencia en la dinámica y relaciones familiares.
  - Nivel de información, ideas y relaciones familiares.
  - Nivel de información, ideas y creencias sobre déficits específicos.
  - Calidad de la comunicación de los padres -y hermanos- con el hijo.
- Ayuda en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Actitudes y actuaciones ante los éxitos y fracasos escolares del hijo.
  - Percepción de la propia responsabilidad e influencias en el proceso educativo-escolar del hijo.
  - Percepción de la propia capacidad de ayuda.
  - Clima-relación que se crea en la colaboración en torno a tareas escolares y opinión sobre las mismas.
  - Materiales de apoyo al estudio -libros, entre otros-.
  - Condiciones ambientales para el estudio -ruido, aislamiento-.

- Momentos de intervención del adulto.
- Disposición a hacer cambios y adaptaciones en la vida familia en función del déficit.
- Actuaciones desarrolladas hasta el momento (en el hogar, en el colegio, en otros lugares); valoración del éxito o fracaso.
- Adaptaciones en la comunicación.
- Adaptaciones en los espacios y materiales.
- Apoyos personales (clases particulares, tratamientos específicos).
- Aspectos en los que los padres colaborarían con gusto.
- Aspectos para los que no se sienten capacitados o motivados.
- Posibilidades reales de dedicación a los hijos en función de horarios laborales y otras actividades.

Relación familia-escuela.

- Percepción de la relación con el profesorado implicado.
- Grado de información sobre la marcha escolar del hijo.
- Valoración de los cauces de comunicación con la escuela.
- Grado de satisfacción con la educación-currículo que se proporciona.
- Opinión sobre el régimen de escolarización (integración, C. específico).
- Expectativas cumplidas y no cumplidas.
- Participación en las actividades conjuntas familia-escuela: reuniones, fiestas, otras.
- Participación con los comités de padres de familia escolar, y otros comités; nivel de sintonía-divergencia respecto de las preocupaciones de la escuela en cuanto al hijo.
- Sugerencias acerca de las opciones educativas más idóneas para el sujeto.
- Grado de intercambio de medidas especiales entre la familia y la escuela - adaptaciones de acceso-.
- Historia escolar del niño narrada por los padres del menor. propio equipo.

- Experiencia con otros equipos o profesionales de la orientación.

3. *Datos sobre el entorno social que favorecen o dificultan el desarrollo del alumno.*

Características y servicios del pueblo o barrio.

- Parques y zonas recreativas donde se pueda contactar con sujetos con las mismas necesidades educativas.
- Servicios médicos, sociales, educativos u otros a los que asiste o puede asistir el niño.
- Nivel de conocimiento de la familia de los recursos disponibles.
- Grado de participación de la familia en los mismos.
- Grado y satisfacción con dicho servicios.

Grupos de referencia fuera del contexto escolar y familiar.

- Pandillas o grupos con los que se identifica el alumno.
- Relaciones afectivas y de pareja.
- Grupos con los que habitualmente se relaciona.
- Valores predominantes en dichos grupos.
- Grado en que consigue integrarse el alumno.
- Papel que desempeña en dicho grupo.

### INTEGRACIÓN DE LOS DATOS EN EL EXPEDIENTE PSICOPEDAGÓGICO

Como se mencionó anteriormente la integración de los datos de el informe psicopedagógico requiere el análisis concienzudo y cuidadoso de los datos obtenidos durante el proceso de entrevista. Sin lugar a dudas la integración de un expediente psicopedagógico requiere de más de una entrevista y de un proceso metodológico prolijo y profesional.

La sugerencia de integración del informe psicopedagógico que aquí aparece es producto del trabajo de Pérez Solís (2003), los apartados del mismo se describen a continuación:

I. *Datos personales:*

- Nombre del sujeto.
- Fecha de nacimiento.
- Edad.
- Fecha de exploración.
- Dirección.
- Grado escolar.
- Escuela a la que asiste.
- Edad de los padres.
- Escolaridad de los padres.
- Número de hijos.

## 2. *Profesionales que han intervenido.*

- En este apartado se describen los profesionales que han intervenido en anteriores etapas del proceso del sujeto; se incluyen médicos, especialistas psicológicos y pedagógicos.

## 3. *Motivo de la valoración.*

- La razón de este apartado es analizar la causa por la que el individuo ha sido canalizado al servicio, tal como lo describen los padres o el sujeto.

## 4. *Procedimiento de valoración.*

4.1. *Técnicas y pruebas utilizadas.* En este elemento se describen las pruebas psicométricas usadas en el diagnóstico, así como las técnicas que se utilizaron en el mismo.

4.2. *Conducta durante la exploración.* Se narra aquí la conducta del sujeto durante las distintas entrevistas y aplicación de las pruebas psicométricas.

## 5. *Historia personal del sujeto.*

a) *Historia evolutiva.* Se describen los aspectos relevantes del desarrollo motor, emocional, de lenguaje e intelectual a través de los periodos prenatal, perinatal y postnatal del sujeto.

- b) *Historia clínica.* Se anotan los elementos pertinentes de la historia y evolución de las enfermedades y afecciones del individuo.
  - c) *Historia escolar.* Se narra la evolución del sujeto a través de sus distintas etapas escolares.
  - d) *Autonomía personal.* Se escriben los aspectos pertinentes sobre los hábitos de autonomía personal y su capacidad para actuar y operar en su entorno.
6. *Aspectos sociofamiliares.* Se describen los aspectos relevantes acerca de la estructura de la familia del individuo, su estado socioeconómico, su dinámica familiar, sus intercambios, las fortalezas y debilidades de la misma.
7. *Resultados e interpretación de las pruebas.*
- a) *Datos normativos y generales.* En este apartado se describen los resultados de las pruebas psicométricas y de competencia académica del sujeto.
  - b) *Valoración funcional de los aspectos psicopedagógicos.* Aquí se narran los resultados de la evaluación de las competencias curriculares, así como las necesidades y fortalezas psicoeducativas y los datos importantes sobre los elementos pedagógicos y funcionales que se consideren importantes.
8. *Síntesis diagnóstica.* El apartado incluye un breve juicio sobre el estado del sujeto, así como sus necesidades educativas, problemas de aprendizaje o requerimientos particulares.
9. *Modalidad educativa recomendada.* Se precisa la recomendación dada por el evaluador acerca de la mejor opción educativa del sujeto.
10. *Orientaciones.*
- a. *Estilo de aprendizaje.* En este apartado se describe la forma en que el sujeto aprende; a que estímulos responde mejor, su nivel de atención, los reforzamientos a los que responde, nivel de fatigabilidad, intereses y motivaciones.

b. *Orientaciones para la intervención educativa.* Se refleja en este apartado las sugerencias acerca de la intervención planeada para el individuo, de la forma más precisa posible, con las estrategias, recursos, materiales y técnicas a utilizar.

El proceso de elaboración del informe debe comenzar con la organización de la información más notable recogida durante el proceso de diagnóstico. El informe debe ser eminentemente descriptivo y comprensible para sus destinatarios.

Dependiendo de a quién se dirija, pueden existir distintas versiones de un mismo informe; versiones que pueden variar en cuanto a su estructura, tipo y amplitud de la información. Sin embargo, los elementos esenciales deben aparecer, sea cual sea la versión del informe.

Debe recalarse que este tipo de informes son de carácter confidencial y la información debe manejarse de manera discrecional y sólo debe ser expuesto a las personas que requieran conocer la información.

### RECOMENDACIONES A MODO DE SÍNTESIS

Son muchos los autores que han investigado cuáles son las condiciones ideales para que una entrevista cumpla los objetivos que pretende. Algunos analizan y ponen el acento en las características personales y profesionales de un buen entrevistador, otros priorizan la importancia de conseguir los objetivos que se proponen, hay quien antepone conocer al paciente tal y como se manifiesta, están lo que defienden la importancia de las conclusiones obtenidas y no faltan quienes enumeran una serie de condiciones básicas para que la entrevista se considere una técnica de evaluación válida y fiable.

Como conclusión de todo ello la investigación sobre esta técnica es amplia y variada y creemos que ha quedado suficientemente recogida en los apartados precedentes. Por ello, como síntesis de lo anteriormente expuesto, queremos recordar los puntos primordiales de la entrevista inicial:

En la fase inicial de la entrevista:

- Prepararse la entrevista en función de los datos de la pre-entrevista.

- Ser puntual, cortés y empático en el momento inicial de la entrevista.
- Informar del modo de trabajo que se va a realizar en el momento presente y en sucesivas sesiones
- Hacer explícitas las normas deontológicas básicas.

En la fase media de la entrevista:

- No dejar que sea el entrevistado el que dirija exclusivamente la entrevista
- Utilizar discriminadamente refuerzos positivos con la persona entrevistada
- Perder el control o directividad durante el proceso de comunicación
- No hacer demasiadas preguntas en un tiempo limitado
- Escuchar, dejar hablar y no interrumpir frecuentemente al entrevistado
- Utilizar de forma adecuada preguntas abiertas y cerradas
- Centrar el tema e interrogar sobre los problemas por los que consulta, sin obviarlos con la excusa de angustiar o hacer sufrir al paciente
- Atender a la comunicación no verbal
- Tomar notas de forma pausada, no obsesiva o continua, a fin de no bloquear la espontaneidad en la comunicación
- No emitir juicios de valor sobre lo que el entrevistado dice
- Eliminar las fuentes de distractibilidad, prestando atención a cosas externas
- Alentar al entrevistado con comentarios o conductas no verbales.
- Elaborar de forma adecuada la información recibida
- Cuidar el tiempo de duración de la entrevista
- Ofrecer información y opiniones profesionales cuando se considere necesario
- Exponer un resumen de lo tratado durante la entrevista

En la fase final de la misma:

- Explicar el modo de trabajo del psicólogo en las sesiones de evaluación próximas
- Despedirse proponiendo otra cita
- Darse tiempo el profesional para elaborar un mapa conceptual del problema