

**UDS**

**LIBRO**

**NOMBRE DE LA MATERIA:  
TÉCNICAS DE LA ENTREVISTA**

**LICENCIATURA:  
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**CUATRIMESTRE  
SEXTO**

---

## Marco Estratégico de Referencia

---

### ANTECEDENTES HISTORICOS

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 de Primaria 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 septiembre de 1996 como chofer de transporte escolar, Karla Fabiola Albores Alcázar se integró como Profesora en 1998, Martha Patricia Albores Alcázar en el departamento de finanzas en 1999.

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

La formación de nuestra Universidad se da principalmente porque en Comitán y en toda la región no existía una verdadera oferta Educativa, por lo que se veía urgente la creación de una institución de Educación superior, pero que estuviera a la altura de las exigencias de los jóvenes que tenían intención de seguir estudiando o de los profesionistas para seguir preparándose a través de estudios de posgrado.

Nuestra Universidad inició sus actividades el 18 de agosto del 2004 en las instalaciones de la 4ª avenida oriente sur no. 24, con la licenciatura en Puericultura, contando con dos grupos de cuarenta alumnos cada uno. En el año 2005 nos trasladamos a nuestras propias instalaciones en la carretera Comitán – Tzimol km. 57 donde actualmente se encuentra el campus Comitán y el Corporativo UDS, este último, es el encargado

de estandarizar y controlar todos los procesos operativos y Educativos de los diferentes Campus, Sedes y Centros de Enlace Educativo, así como de crear los diferentes planes estratégicos de expansión de la marca a nivel nacional e internacional.

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

## **MISIÓN**

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

## **VISIÓN**

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

## **VALORES**

- Disciplina
- Honestidad
- Equidad
- Libertad

**ESCUDO**

El escudo de la UDS, está constituido por tres líneas curvas que nacen de izquierda a derecha formando los escalones al éxito. En la parte superior está situado un cuadro motivo de la abstracción de la forma de un libro abierto.

**ESLOGAN**

“Mi Universidad”

**ALBORES**

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

---

## Técnicas de la Entrevista

---

### Objetivo de la materia:

El propósito general es fomentar en los alumnos los conocimientos teóricos y las habilidades que se requieren para realizar las evaluaciones psicológicas, intervenciones psicopedagógicas e investigaciones, tanto en forma individual como familiar y grupal, mediante la aplicación de entrevistas enfocadas a contrarrestar las diferentes problemáticas existentes en el ámbito educativas.

Es preciso mencionar la importancia para la educación la implementación de instrumentos técnicos con sustento teórico que permitirán el acercamiento a su objeto de estudio desde todos los campos de su aplicación.

La correcta utilidad de la entrevista de la educación es fundamental, ya que constituye la base para desarrollarse en cualquier área de la intervención psicopedagógica. Por lo tanto, la asignatura permitirá al alumno hacer un diagnóstico preciso ante la problemática que se le presente y por tanto la intervención, el tratamiento o canalización oportuna y exacta.

## Criterios de Evaluación

<b>N°</b>	<b>Concepto</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Actividades en Plataforma Educativa	<b>50%</b>
2	Primera Actividad	<b>25%</b>
3	Segunda Actividad	<b>25%</b>
4	Examen	<b>50%</b>
<b>Total de los Criterios de evaluación</b>		<b>100%</b>

## Índice Temático

### UNIDAD I.- LA ENTREVISTA.

- I.1.- Conceptos Básicos
- I.2.- Utilidad y manejo como técnica.
- I.3.- Ámbitos de Aplicación, Fines y Objetivos de la Entrevista
- I.4.- Entrevista y Encuesta. Usos y contenidos.
- I.5.- Tipos de Entrevista.
- I.6.- Elementos de la Entrevista.
- I.7.- Entrevista Individual y Familiar
- I.8.- El uso del método científico a la entrevista en psicología.
- I.9.- Marco Teórico de la Entrevista
- I.10.- Comparación con otras Técnicas de Recolección de información
- I.11.- Garantías Científicas
- I.12.- Aspectos Éticos de la Entrevista

### UNIDAD II.- ETAPAS Y COMPONENTES DE LA ENTREVISTA.

- 2.1.- Preparación de la Entrevista
- 2.2.- El contexto de la Entrevista
- 2.3.- Recepción del Entrevistado y Lenguaje
- 2.4.- Registro de Información
- 2.5.- Duración de la Entrevista
- 2.6.- Actitudes Básicas del Entrevistador
- 2.7.- La actitud directa y no directa.
- 2.8.- El inicio Formal
- 2.9.- Rapport
- 2.10.- Cima
- 2.11.- Cierre



### **UNIDAD III.- ELEMENTOS PSICOLOGICOS PRESENTES DURANTE EL PROCESO DE ENTREVISTA.**

- 3.1.- Examen de la situación actual
- 3.2.- Fase indagatoria en la búsqueda de resultados
- 3.3.- Historia del desarrollo personal como marco de referencia.
- 3.4.- Utilidad y usos en el manejo de silencios
- 3.5.- La utilidad y usos de las palabras.
- 3.6.- La comunicación humana y sus características
- 3.7.- Comunicación Verbal
- 3.8.- Comunicación no Verbal
- 3.9.- Resistencia
- 3.10.- Transferencia
- 3.11.- Contratransferencia
- 3.12.- Mecanismos de Defensa
- 3.13.- Ansiedad
- 3.14.- Catarsis.
- 3.15. Ética Profesional en la Entrevista

### **UNIDAD IV.- LA ENTREVISTA PSICOLÓGICA Y SUS CAMPOS DE APLICACIÓN.**

- 4.1.- La Entrevista en el área Educativa
- 4.2.- Ámbitos de Actuación y Usuarios.
- 4.3.- La Entrevista Laboral
- 4.4.- Ámbitos de actuación y usuarios
- 4.5.- Experiencia Profesional
- 4.6.- La Entrevista Social
- 4.7.- La Entrevista de Campo
- 4.8.- La Entrevista Clínica
- 4.9.- Informe de la entrevista individual
- 4.10.- Informe de la entrevista Escolar y Familiar
- 4.11.- Integración de los datos en el expediente Psicopedagógico

## Unidad I.- La Entrevista.

### I.1. Conceptos Básicos.

#### **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 de Entrevista.**

Para Sullivan H.S. (1979) la entrevista es “como la situación de comunicación vocal de un grupo de dos personas, más 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 del

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 darles 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 temas 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".

## **I.2. Utilidad y Manejo como Técnica.**

La entrevista, una de las herramientas para la recolección de datos más utilizadas en la investigación cualitativa, permite la obtención de datos o información del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el investigador. También está consciente del acceso a los aspectos cognitivos que presenta una persona o a su percepción de factores sociales o personales que condicionan una determinada realidad. Así, es más fácil que el entrevistador comprenda lo vivido por el sujeto de estudio.

En la clasificación de las entrevistas se identifican las denominadas estructuradas, las cuales plantean preguntas con anterioridad y tienen una estructura definida que se mantiene al momento de ser realizada, lo que podría limitar la opinión del sujeto estudiado; por esta razón son menos recomendadas para este tipo de investigación. También están las entrevistas semiestructuradas, de mayor flexibilidad pues empiezan con una pregunta que se puede adaptar a las respuestas de los entrevistados. Por su parte, las entrevistas abiertas o no estructuradas se adaptan más a condicionantes de la conversación investigativa. Esto último puede conllevar preguntas que no siempre responden a los objetivos de estudio, lo cual exige más experiencia técnica por parte del entrevistador.

Es importante señalar que el investigador que ejecuta o conduce la entrevista debe tener experiencia, pues necesita direccionar la conversación sin que esto influya en las respuestas, motivo que lo hace elaborar un guion en donde estén contenidas las categorías y las temáticas con sus respectivas preguntas según el tipo de entrevista. Lo anterior no descarta que en el transcurso de la investigación se presenten categorías emergentes a considerar; este aspecto resulta de suma importancia, ya que el posterior análisis se realiza en torno a los contenidos fijados o emergentes del escrito.

## **Preparación de la entrevista: elaboración de protocolo.**

El proceso previo a la realización de la entrevista debe tener una estructura que le permita ser aplicada por uno o más investigadores, sin alterar los objetivos del estudio. Según lo anterior y, como todo proceso investigativo, es necesario formalizar o estandarizar las actividades a realizar mediante un protocolo. Este último instrumento se define como un registro formal de las secuencias detalladas en un proceso científico, médico o técnico.

En el trabajo de campo, cuando más de un investigador va a realizar una misma actividad, es imprescindible la elaboración de un protocolo. Esto fortalecerá la corroboración del proceso y, por lo tanto, la autenticidad y posible transferibilidad del estudio. Además, los criterios individuales de los investigadores se unifican a través de esta actividad, la cual debe registrarse por escrito y ser conocida por todos los integrantes del equipo de investigación para realizar las entrevistas.

## **Aspectos a considerar en el registro escrito de protocolo para aplicación de entrevistas.**

Los puntos identificados a continuación deben tenerse en cuenta en el escrito donde se conformará el protocolo del estudio, de modo que este instrumento se identifique y adapte a la investigación.

- a) Lugar donde se realizará la entrevista, debe ser en un ambiente que le entregue comodidad al entrevistado y al entrevistador, como el domicilio del sujeto o algún sitio que estime conveniente.
- b) Presentación del investigador y metas del estudio, en donde el primero se identifica con nombre, lugar de procedencia, etc., y sirve para identificar la temática y los objetivos del estudio con claridad.
- c) Lectura del consentimiento informado, revisado por el sujeto. Si la persona tiene problemas para la lectura del documento, ya sea orgánica o funcional, el investigador lo hará por él en presencia de un testigo seleccionado por el sujeto de estudio.
- d) Firma del consentimiento informado, dada después de que este se haya leído. Se pregunta al potencial entrevistado por su voluntad de participar en la investigación; si la respuesta es afirmativa, se le solicita que firme dos copias de este documento, uno para el investigador y otra copia para el participante; si la respuesta es negativa, se agradece la atención prestada hasta el momento.
- e) Inicio de entrevistas. Si la entrevista puede ser realizada, se solicita un lugar cómodo para iniciar la ronda de preguntas.
- f) Registro de la entrevista mediante equipo audiovisual o similar para grabar la entrevista y poder comenzarla.
- g) Finalización de la entrevista, tras lo cual se apaga el equipo utilizado para la recolección de la conversación investigativa.

h) Agradecimiento del entrevistador por la gentileza y voluntad de participar de la persona investigada, seguido de una despedida.

## Desarrollo de la entrevista.

La entrevista se debe realizar en un ambiente de diálogo, aceptación y empatía, lo cual es interesante para el sujeto de estudio y también para el investigador, pues es un momento no solo de conversación, sino de intercambio de vivencias, conocimientos, sensaciones, creencias y pensamientos de la persona entrevistada. Esto recuerda que las percepciones de salud y enfermedad son individuales, por lo que se debe considerar el respeto y la comprensión de la persona como habilidades necesarias del entrevistador. Este último también debe tener capacidades comunicativas como el uso de un lenguaje apropiado, sin mayores tecnicismos, pero no muy coloquial, pues, de lo contrario, se pone en riesgo la empatía hacia el entrevistado.

Antes de iniciar la conversación, es necesario que el entrevistador identifique el perfil de la persona estudiada y registre su edad, sexo, nivel educacional, entre otros datos relevantes para la investigación. También es necesario que los investigadores consideren los siguientes aspectos antes de su conversación:

**Espacio físico:** el diálogo se debe dar en un ambiente tranquilo, sin mayores distracciones para el entrevistado y entrevistador. Es por eso que salas de espera o pasillos no son espacios ideales para realizar una conversación investigativa.

**Consentimiento informado:** este instrumento de validación ética de la investigación debe ser conocido por el entrevistado, de preferencia con anterioridad, lo cual se recomienda para que la persona conozca la realidad de su participación en la investigación con los riesgos, beneficios y, sobre todo, el derecho a retirar su participación de forma voluntaria durante el proceso de la entrevista.

**Equipos audiovisuales para registro de información:** se debe comprobar el buen funcionamiento de los equipos usados para el registro de las entrevistas y considerar el uso de una videograbadora o algo similar. Esto debido a que el lenguaje no verbal de los entrevistados también debe ser utilizado por los investigadores en el análisis de resultados.

**Guion de la entrevista:** consiste en el registro escrito de las preguntas que conforman el instrumento de recolección de los datos.

## Puntos y técnicas a considerar por el entrevistador al momento de realizar la entrevista.

El entrevistador debe tener una actitud atenta que favorezca el discurso y no influya en sus respuestas. Los silencios no deben ser incómodos y, en cambio, ser útiles para que el entrevistado encadene sus ideas.

Para mantener una adecuada comunicación verbal, el tono de voz y las palabras utilizadas serán adaptadas al entrevistador, sin modificar las metas finales del estudio.

En cuanto a la comunicación no verbal, el entrevistador debe mantener un contacto visual con la persona entrevistada y conservar una adecuada postura, expresión facial y distancia respetuosa. Se pueden utilizar ruidos y gestos de aceptación como “ah” y “mmm”. También se puede mostrar un rostro expectante o mover la cabeza de forma afirmativa.

Repetir o reafirmar expresiones del entrevistado sin hacer una pregunta directa. Esta muestra de interés y entendimiento permite que el entrevistado prosiga, como pasa en el siguiente ejemplo: la entrevistada señala comer mucha comida chatarra, por lo que el entrevistador dirá “muchísima comida chatarra” y, así, se continuará la charla sobre ese punto.

El entrevistador no debe rechazar alguna de las respuestas, emitir juicios o interrumpir al entrevistado durante el desarrollo de su discurso.

Para favorecer el desarrollo del discurso, el investigador puede pedir aclaraciones o resumir la respuesta de la persona entrevistada, emitiendo, de ser necesario, palabras que refuercen el discurso, por ejemplo: ¿cómo?, ¿por qué?, explíqueme esto último.

Recapitular o invitar a relatar de nuevo algún suceso de su vida. El segundo relato suele ser más elaborado y puede ahorrar tácticas y preguntas. Una frase ejemplo para esto es “volviendo al tema de...”.

Se puede pedir al entrevistado que se extienda sobre un tema mediante formas verbales como: ¿Le parece agregar algo más? Para no extender el tiempo de la entrevista, de manera respetuosa el investigador volverá a direccionar la pregunta tipo al entrevistado, en especial si este último profundiza en temáticas que no responden a los objetivos del estudio.

## **Realización de entrevista**

Para facilitar la comprensión de cómo realizar la entrevista y responder al tipo de conversación investigativa ya definida, se va a contextualizar la siguiente situación: el sujeto en investigación es de sexo femenino, tiene 42 años de edad, es atendida con regularidad en un centro de salud comunitario, presenta diabetes mellitus 2 con regular control metabólico y tiene sobrepeso. Asiste desde hace un año a un programa de educación en enfermedades crónicas, el cual realiza actividad física y recibe formación en alimentación saludable regulada por profesionales disciplinares. Sin embargo, no se han verificado grandes modificaciones en su peso corporal y consumo alimentario, situación similar a la de un número importante de personas adscritas a este programa.

Dicha situación ha complicado a los directivos del centro de salud, por lo que han decidido profundizar en la importancia que perciben los beneficiarios de las actividades que se realizan. Así, se comienza un estudio de



investigación que presenta, como meta final, la interpretación de la significancia de realizar actividad física y de la formación en alimentación saludable a través de un programa educacional.

## ¿Cómo iniciar la entrevista?

Una vez que se han resguardado todas las actividades previas a la conversación, se debe comenzar con una pregunta que, si bien garantiza las bases de la investigación, no responde con precisión a las categorías teóricas planteadas u objetivos específicos, los cuales se mencionarán, para este ejemplo, como el significado de realizar actividad física (categoría teórica 1) y recibir formación en alimentación sana (categoría teórica 2).

La pregunta de inicio puede ser, por ejemplo: ¿Qué opinión presenta del programa educacional? Después de lo cual se debe profundizar en el sentir de la persona y la carga emocional que le da a su vida o a su estado de salud. Si este es positivo, negativo o neutro, es necesario explorar el por qué. Esta es una pregunta amplia que permite una respuesta larga, desde su vivencia, donde opine sobre el estudio, sin necesidad de responder a las categorías teóricas de este estudio.

Por lo general, este es un trabajo de equipo y no todos los integrantes tienen las mismas habilidades comunicativas, por lo que, a pesar de tener un protocolo, es necesario que las preguntas sean acompañadas por una breve explicación para el investigador que realiza el trabajo de campo, lo cual permite unificar los criterios para desarrollar la entrevista.

Una vez se inicia la conversación, se debe profundizar en las respectivas categorías teóricas. La manera en que se aplican las preguntas depende directamente del tipo de entrevista que se seleccionó para la investigación: estructurada, semiestructurada y abierta, por lo cual se pueden usar más de un tipo de entrevista a la vez para la misma investigación.

## Ejemplo de formulación de preguntas.

La categoría teórica significancia en la realización de actividad física incluye:

a) Entrevista abierta. Como ejemplo de pregunta está: ¿qué le parece la realización de actividad física en el programa educacional? El objetivo principal de una pregunta abierta es permitir que el entrevistado pueda hilar ideas o expresarse sobre un tema de manera global. Además, resulta de gran ayuda cuando no se presenta demasiada información acerca de algún aspecto investigado.

b) Entrevista semiestructurada: como ejemplo de esta pregunta está: ¿qué ha visto ahora que no se haya hecho antes por algún otro programa?; o viceversa, ¿qué siente al momento de haber finalizado las actividades físicas dentro del programa? Se recomienda partir de lo libre a lo estructurado. En este tipo de preguntas se acota la información que resulta de ciertos aspectos relacionados con el objeto de estudio, a fin de obtener datos más

profundos en temas específicos. Además, este tipo de preguntas son de gran ayuda para evitar que el entrevistado entregue más información de la necesaria.

c) Entrevista estructurada: como ejemplo de esta pregunta está: a partir de lo acontecido en el programa, ¿siente que el ejercicio físico lo beneficia o es lo mismo de siempre? Con este tipo de preguntas, el entrevistado recibe las opciones de respuesta. Tanto el guion de entrevista como el orden de las preguntas están completamente estructurados. Una vez finalizadas las preguntas que responden a la investigación y, a modo de conclusión de la entrevista, se recomienda una pregunta de cierre que permita, de forma cordial, finiquitar la conversación con una temática que responda a los objetivos del estudio, la cual puede ser: ¿usted recomendaría participar en este programa? Se sugiere profundizar en la respuesta positiva o negativa de la participación en el programa educacional.

### **1.3 Ámbitos de aplicación-fines u objetivos de la entrevista.**

La distinción más relevante en cuanto a ámbitos o campos de aplicación es la que se refiere a sus fines u objetivos. Sin pretender ser exhaustivos, y teniendo en cuenta que la entrevista con función de evaluación será común a varios campos, los ámbitos más importantes de la entrevista suelen ser:

#### **a) Asesoramiento (counselling):**

En este contexto, el entrevistado pide ayuda profesional para ubicarse, centrarse en alguna faceta, bien sea en relación con aspectos de la vida cotidiana, lo que en nuestro ámbito se conoce con el término counselling, o bien en lo referente a su orientación escolar o vocacional. Se trata de una relación de ayuda, pero en este caso el cliente cuenta con todos sus recursos mentales intactos; su problema es algo que él mismo solucionará con ayuda del profesional, quien le acompañará en todo el proceso de resolución.

#### **b) Clínico**

En este ámbito el problema por el cual el cliente pide ayuda y consulta tiene que ver con la psicopatología y las alteraciones mentales. En este caso el entrevistado no está en plenitud de sus recursos mentales, y lo que se requiere es un cambio terapéutico. Como se verá a continuación, dentro de la entrevista clínica hay diversas funciones y fines: evaluación y diagnóstica, motivadora y terapéutica.

#### **c) Selección**

En este campo de aplicación la demanda consiste en encontrar el mejor candidato para un puesto de trabajo. El perfil que ha de tener el nuevo trabajador lo proporciona la empresa, y el entrevistador suele utilizar la entrevista como técnica para seleccionar a la persona que mejor se ajuste a él.

## I.4 Entrevista y Encuesta. Usos y Contenidos.

### Entrevista.

El ejemplo que presentamos a continuación es una cédula de entrevista que se realiza cara a cara, donde el entrevistado y el entrevistador, guiado por esta técnica, entablan un diálogo.

En la entrevista, al igual que en el cuestionario, los datos utilizados para su elaboración deben estar guiados por las variables de nuestra hipótesis y sustentados por el marco teórico y marco conceptual.

La entrevista que hemos presentado está estructurada de la siguiente forma:

- Especificación de a quién está dirigida y los datos que se pretenden recabar.
- Dividida en dos partes: La primera posee los datos personales del entrevistado (En este caso el nombre del entrevistado sí aparece, pero puede permanecer en el anonimato) y la segunda, conformada por preguntas sobre el interés de la investigación, guiado por el tema y la hipótesis.

Al igual que en la encuesta, las palabras destacadas en la entrevista, enfoque comunicativo, Es uno de los conceptos claves en la investigación que se han retomado para la elaboración de este instrumento.

La entrevista se estructura con preguntas abiertas, a diferencia del cuestionario en donde las respuestas son breves, y las respuestas deben ser extensas debido a que el entrevistado es quien decide en qué momento está completa su respuesta.

Otra diferencia que podemos encontrar respecto al cuestionario, es que la entrevista, por lo general, sólo la podemos aplicar a una persona, puesto que, el investigador debe estar atento a recoger todos los datos que él observe durante la aplicación de esta técnica, por lo cual es importante utilizar un diario de campo.

Tanto el cuestionario como la entrevista son técnicas denominadas encuestas y permiten la recopilación de datos a través de las respuestas personales de los individuos.

### Encuesta.

Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizadas para obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se

pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar.

Los datos suelen obtenerse mediante el uso de procedimientos estandarizados, esto con la finalidad de que cada persona encuestada responda las preguntas en una igualdad de condiciones para evitar opiniones sesgadas que pudieran influir en el resultado de la investigación o estudio.

Un cuestionario consta de preguntas cerradas, breves y concisas. Las preguntas tienen únicamente la posibilidad de una sola respuesta o en algunos casos, dos. No obstante, pueden existir una pregunta abierta y el encuestado puede emitir un breve comentario. Esto segundo es utilizado en los cuestionarios.

El cuestionario puede ser aplicado de forma oral o escrita y a una o más personas al mismo tiempo. Para la aplicación de un cuestionario, en caso de que el universo de estudio sea muy grande, es de gran utilidad realizar una muestra.

Una encuesta implica solicitar a las personas información a través de un cuestionario, este puede distribuirse en papel, aunque con la llegada de nuevas tecnologías es más común crear un cuestionario online y distribuirlo utilizando medios digitales como redes sociales, correo electrónico, códigos QR o URLs.

Percepción de los profesores sobre el programa de estudio de la lengua extranjera en secundaria

I. Datos personales

Nombre del profesor o profesora: \_\_\_\_\_

Escuela donde labora: \_\_\_\_\_

Grado de escolaridad: \_\_\_\_\_

II. Objetivo general. 1. ¿Conoce a fondo el programa de estudio para secundaria sobre lengua extranjera?

\_\_\_\_\_

2. ¿De qué manera influye el enfoque del programa en su trabajo de planeación y operación de la materia?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. ¿Considera que la metodología sugerida por el programa influye en el desarrollo de las habilidades lingüísticas con el objetivo de cumplir con el enfoque competitivo?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. ¿Qué estrategias utiliza para desarrollar la comprensión auditiva?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. ¿Qué estrategias utiliza para desarrollar la comprensión de lectura?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### Ejemplo: de la estructura de una entrevista.

A continuación, te ofrecemos una muestra de una cuestión y la manera en que los pueda aplicar.

Cuestionario sobre el programa de estudio de la lengua extranjera en la secundaria.

#### I. Datos generales:

1. Sexo: \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_

2. Escuela en la que labora:

\_\_\_\_\_

3. Grado de escolaridad: Licenciatura \_\_\_\_\_ Maestría \_\_\_\_\_  
Doctorado \_\_\_\_\_

Especialidad:

\_\_\_\_\_

4. Tiempo de ser profesor o profesora de lenguas extranjeras.

De 1 a 5 años \_\_\_\_\_ De 5 a 10 años \_\_\_\_\_ De 10 a más \_\_\_\_\_

#### II. Objetivo general:

5. ¿Considera que el programa presenta claridad en su argumentación? Sí  No

6. ¿Considera que el programa está presente el enfoque comunicativo? Sí  No

7. ¿El programa le ha servido como base para programar y preparar sus clases? Sí  No

#### III. Observaciones

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Entrevista realizada

por \_\_\_\_\_

Observa que la encuesta que se te presenta consta de varias partes:

- Título del cuestionario.
- Especificación de a quién va dirigida.
- Está dividida en dos partes: La primera por los datos personales de los encuestados y la segunda conformada por preguntas sobre el interés de la investigación, esto es, el objeto general y, en consecuencia, los datos que nos guían en la comprobación de la hipótesis.
- Se deja un espacio para las observaciones que el encuestador considere complementarias para la investigación.
- Nombre de quien formuló el cuestionario, con la finalidad de remitirnos al encuestador en caso de que exista alguna duda sobre las respuestas.

## **1.5. 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.

- c. Entrevista de orientación vocacional. Se realizan con el fin de asesorar a un sujeto en la elección de un empleo, escuela o carrera en función de sus características personales: aptitudes, intereses, tipos de inteligencia, estilo de aprendizaje.
- d. Entrevista clínica. Su objetivo es conocer el funcionamiento de la personalidad de un sujeto: sus motivaciones, frustraciones y dinámica de personalidad. Puede ser diagnóstica, terapéutica y de asesoría.
- e. Entrevista laboral. Se aplica para conocer las características de un candidato a un puesto laboral para elegir al más idóneo. Puede ser de selección, ajuste o salida.

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

### **Tipo de entrevista por estructura.**

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

#### **a) Entrevista estructurada o cerrada:**

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

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



## **b) Entrevista semi estructurada:**

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

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

## **c) Entrevista abierta o no estructurada**

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

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

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

## **d) Entrevista tipo panel**

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

## I.6. Elementos de una Entrevista.

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

El entrevistador es el elemento a cargo la entrevista, él define los roles y los tiempos, además de los temas que se han de tratar. En el caso de la entrevista psicológica se espera que sea un experto en el conocimiento de la psicología, en cualquiera de sus ramas, capaz de entender la visión particular y única con la que el entrevistado entiende el mundo. Para ello debe ser capaz de escuchar de manera empática. De acuerdo a Colín (2009) debe considerar los siguientes puntos para el desempeño de su trabajo:

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

- Abordar de manera sistemática las áreas o etapas de la vida del entrevistado, según el grado de cercanía o pertinencia para el diagnóstico.
- Valorar en caso necesario factores físicos o biológicos que puedan estar participando en la problemática y, de ser necesario, hacer la canalización pertinente.
- No preguntar aspectos de la vida íntima del entrevistado, a menos que sea pertinente.
- Retroalimentar las expresiones espontáneas del entrevistado que sugieran propósitos activos para resolver su problemática.
- No adelantar recomendaciones, consejos o propuestas.
- Evitar dar consejos moralistas.
- Establecer, de común acuerdo con el consultante, fecha y hora para la próxima cita.
- Realizar un cierre formal de la entrevista.

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.

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”.

## **Entrevistado.**

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

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.

### **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.

### 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.

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.

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

Por último, el canal de comunicación es el medio por el que se transmite el mensaje, en el caso de la entrevista el canal es verbal y no verbal, es decir se transmite información por lo que se dice, por la forma en que se dice, el tono de los entrevistados, la postura, los silencios, entre

otros aspectos. A partir de los años noventa y como consecuencia de los trabajos de Watzlawick, se les ha llamado a estos dos canales de comunicación analógico y digital, 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.

## **I.7. Entrevista Individual y Familiar.**

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

Los elementos básicos de la entrevista deben cambiar cuando el sujeto en cuestión es un niño, un adolescente o un adulto.

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

### **a) Entrevista para niños**

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

### **b) Entrevista a los padres del niño**

- Datos generales: nombre, domicilio, edad, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, escolaridad, ocupación de los padres, lugar que ocupa en la familia, motivo de la exploración.
- Datos familiares.
- Datos socioeconómicos.

- Desarrollo y hábitos familiares: datos del embarazo y el parto, peso y talla del niño al nacer, hábitos de alimentación y sueño del niño durante el primer año de vida, enfermedades del niño durante el embarazo.
- Áreas de desarrollo psicológico del niño: motricidad, lenguaje, socialización, desarrollo intelectual, conductas de autocuidado, hábitos del niño, relaciones interpersonales del niño, sexualidad en el niño.
- Observaciones generales del entrevistador.

### **c) Entrevista para adolescentes**

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

### **d) Entrevista para adultos**

- Datos generales.
- Datos socioeconómicos.
- Costumbres: actividades, intereses, adicciones, relaciones interpersonales.
- Vida familiar: relación con sus padres, hermanos, con la pareja (en caso de tener pareja), noviazgos, relación con su familia política, relación con sus hijos (en caso de tenerlos).
- Sexualidad adulta.
- Desarrollo personal.

- Área laboral: satisfacción en el trabajo, relaciones con sus compañeros de trabajo (jefes y subordinados), desarrollo laboral, actividades, intereses.
- Observaciones generales del entrevistador.

## **I.8. El uso del Método Científico a la Entrevista Psicológica.**

La entrevista, es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Se considera que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa.

A través de ella el investigador puede explicar el propósito del estudio y especificar claramente la información que necesite; si hay interpretación errónea de las preguntas permite aclararla, asegurando una mejor respuesta.

Se podrá definir que la entrevista consiste en obtención de información oral de parte de una persona (entrevistado) lograda por el entrevistador directamente, en una situación de cara a cara, a veces la información no se transmite en un solo sentido, sino en ambos, por lo tanto, una entrevista es una conversación entre el investigador y una persona que responde a preguntas orientadas a obtener información exigida por los objetivos específicos de un estudio.

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial.

La entrevista permite un acercamiento directo a los individuos de la realidad. Se considera una técnica muy completa. Mientras el investigador pregunta, acumulando respuestas objetivas, es capaz de captar sus opiniones, sensaciones y estados de ánimo, enriqueciendo la información y facilitando la consecución de los objetivos propuestos. Ahora bien, sería recomendable complementarla con otras técnicas tales como la observación participante y los grupos de discusión para darle auténtica validez.



## **I.9. Marco Teórico de la Entrevista.**

### **La teoría psicoanalítica.**

Amén de ser quizá la primera gran teoría psicológica, colaboró grandemente al desarrollo de la psicología en lo general y de la entrevista en particular. Sus principios acerca de la motivación inconsciente, de las resistencias, de las transferencias y de los mecanismos de defensa son elementos imprescindibles para el desarrollo de las habilidades para entrevistar.

Del mismo modo su método terapéutico, la asociación libre, es fundamentalmente un proceso basado en la entrevista.

Este método surge como consecuencia de la experimentación del mismo Freud. Originalmente usó la hipnosis como método terapéutico, lo cual le permitió percatarse de que, al recordar ciertos sucesos traumáticos en su vida y hablar de ello durante el trance hipnótico (porque despiertos no los recordaban), los pacientes tenían una mejora temporal; a esta forma de tratamiento le llamó método catártico, o como le sugirió un paciente, cura por la palabra.

### **Análisis Transaccional.**

A diferencia del psicoanálisis, Berne postuló que todos nacemos en un estado perfecto y que son nuestras decisiones lo que nos autolimita. Asimismo, afirmó que nacemos con un potencial de desarrollo y que son las limitaciones internas (que nosotros decidimos) las que nos llevan a la infelicidad. Sin embargo, esta visión menciona que todos tenemos la posibilidad de cambiar y dirigirnos hacia la autonomía.

De este modo, las metas del análisis transaccional son: la identificación consciente de las ideas acerca de lo que me pasa o sucede, la espontaneidad y asertividad en las relaciones interpersonales, la capacidad para relaciones interpersonales y el juicio ético. Para la consecución de estas metas el método propuesto por Berne, es una entrevista abierta y no dirigida.

La teoría transaccional está relacionada con el establecimiento de contratos entre el terapeuta y el cliente, con transacciones que se establecen entre el entrevistador y el entrevistado, siguiendo los patrones de la teoría humanista. Son acuerdos entre dos personas expertas, una

en psicología y otra en sí mismo. Estas transacciones se establecen entre las distintas estructuras del yo establecidas por la teoría, lo que implica un trabajo muy activo por parte del entrevistador.

## **Teoría Conductista.**

Una postura teórica nacida a inicios del siglo XX representó la crítica más fuerte contra las teorías de origen psicodinámico, como la de Freud, acusándola de poco científica y subjetiva; esta teoría fue la conductista.

La teoría conductista o del aprendizaje tiene su origen en la filosofía positivista desarrollada por el sociólogo francés Augusto Comte, quien predicaba la necesidad de enfocar las disciplinas sociales hacia la rigurosidad de la ciencia objetiva, basada en la medición y experimentación de los fenómenos. Cualquier objeto de estudio que no fuera susceptible de ser medido y contado debía excluirse del campo de estudio de la ciencia.

En este contexto, la entrevista conductual identifica y define un problema, para después establecer cuáles serán las conductas objetivo de una posible modificación. También indaga las variables que son antecedentes y consecuentes del problema para luego establecer un plan de acción y verificar si sus resultados son los adecuados, o en todo caso, hacer las modificaciones pertinentes en dicho plan y lograr los resultados esperados.

Toda entrevista de origen conductual tiene tres objetivos:

- Identificar las relaciones funcionales entre los diferentes problemas del cliente.
- Explicar las causas de esos problemas conductuales.
- Predecir las respuestas del paciente ante situaciones futuras.

Sin embargo, los especialistas en entrevista conductual especifican que se debe intentar identificar a lo largo de la entrevista:

- Todos los problemas que tiene el cliente (variables dependientes).
- Antecedentes personales y antecedentes consecuentes (variables independientes).
- Inicio de cada uno de ellos (factores precipitantes).
- Historia del desarrollo de los mismos.

- Factores que predisponen el desarrollo.

Asimismo, la observación directa conductual consiste en el registro de las respuestas observables del individuo por uno o varias personas, de esta manera pueden controlarse mejor la cantidad y calidad de los comportamientos o los productos derivados. Esto incluye datos basados en las frecuencias y deben contarse el número de veces que tiene lugar una conducta durante un periodo de observación determinado.

También puede desarrollarse mediante el registro de acontecimiento de la conducta, cuándo ocurre, así como su intensidad y frecuencia, o a través del registro de intervalos, cuando la conducta se presenta determinado número de veces de un periodo controlado de observación.

Los contenidos que deben incluirse en los informes de una entrevista conductual, de manera general son:

- Ficha de identificación.
- Descripción del problema o motivo de la consulta.
- Análisis motivacional.
- Análisis del desarrollo.
- Descripción biológica e historia médica.
- Descripción sociológica.
- Descripción conductual.
- Análisis del autocontrol.
- Autoimagen.
- Autodirección.
- Descripción de las relaciones sociales.

## **Teoría de la No Directividad.**

Además del psicoanálisis y las teorías conductistas existe otro grupo de teorías en psicología que han despertado el interés de los seguidores de esta disciplina, llamada también “la tercera fuerza”, por lo que recibe el nombre de psicología humanista. La psicología humanista tiene

como exponentes a los autores Maslow, Frank y Rogers, autor de las teorías de la autorrealización y la no directividad.

Para entender esto y aplicarlo a los seres humanos, los filósofos fenomenológicos decían que, por ejemplo, para entender la melancolía se pueden hacer dos cosas: estudiar objetivamente a la persona, colocándola imaginariamente en un porta objetos para ver y registrar sus pensamientos, deseos y acciones, tratando lo más posible de alejarse para no contaminar con las ideas lo que se observa. Esta es la visión que se basa en la postura epistemológica del positivismo.

Sin embargo, si se desea obtener una comprensión más holística, se ha de tratar de ver la melancolía a partir de la propia melancolía del entrevistador; es decir, estableciendo una profunda relación de empatía con él.

Los enfoques humanistas de la personalidad destacan la bondad básica de los seres humanos, así como su tendencia a crecer para lograr niveles más altos de funcionamiento. Es esta capacidad consciente y automotivada para cambiar y mejorar, junto a los impulsos creativos únicos de la persona, lo que constituye el núcleo de la personalidad.

Rogers pensaba que era posible a través de la entrevista, pero no de cualquiera, sino de una entrevista abierta y no directiva, entendiendo por no directiva aquella donde el entrevistador cede el control de la entrevista al sujeto. Para validar este tipo de conocimiento podemos seguir varios caminos: preguntar al otro por su experiencia, observar sus gestos y su modo de reaccionar y, sobre todo, crear un clima empático entre los dos, permitiendo que se revele el marco de referencia interno: el campo fenomenológico del otro.

Consecuentemente lo que debe hacer el psicoterapeuta humanista es facilitar el proceso de crecimiento de las personas mediante las siguientes actitudes básicas: manifestarles un interés incondicional y desinteresado por su persona; ser congruente con ellas entre lo que piensa, siente y lo que hace; manifestarles empatía, es decir, ver la realidad desde el punto de vista, desde la perspectiva del otro, y finalmente manifestar respeto a la manera en que el otro ve, experimenta y quiere conducir su vida.

En otras palabras, el papel del terapeuta consiste en acompañar al otro en su proceso de búsqueda personal de significado, más que enseñarle cosas o guiarlo como lo haría el terapeuta psicoanalista, o entrenarlo o capacitarlo, como lo haría el terapeuta conductista.

## Teorías Motivacionales.

“La motivación se refiere a los factores que dirigen y activan el comportamiento de los seres humanos”. Uno de los temas recurrentes en psicología se refiere a averiguar cuáles son los motivos que inspiran los actos humanos, desde los más simples hasta los más extraordinarios. Dichos motivos pueden ser tan elementales como comer, beber o descansar; o tan complejos como dedicar años a la realización de un sueño.

Ahora bien, la motivación puede dividirse en dos tipos, que se clasifican en función del lugar donde se encuentra la satisfacción de nuestros motivos. Estos dos tipos son la motivación intrínseca y la extrínseca.

Se le llama motivación intrínseca a la que surge de factores como los intereses o la curiosidad, es decir, de la tendencia natural a buscar y superar desafíos cuando se trata de intereses personales y de ejercer las capacidades. Cuando se tiene esta motivación no necesitamos incentivos ni castigos porque la actividad es gratificante en sí misma. En cambio, si hacemos algo para obtener una calificación, evitar un castigo, agradar al profesor o por cualquier otra razón que tenga muy poco que ver con la misma tarea, experimentamos motivación extrínseca.

Resulta muy difícil ubicar si un sujeto tiene una motivación intrínseca o extrínseca; la forma más sencilla sería ubicar la razón que tiene para actuar o no actuar, lo que llamamos el locus de control.

No existe una teoría de la motivación, tenemos por lo tanto varios enfoques teóricos que se han dedicado a explicar las razones por las cuales nos comportamos de determinada manera.

### I. Teorías conductuales de la motivación.

Los conductistas utilizan conceptos como “recompensa” e “incentivo” para explicar la motivación. Una recompensa o reforzamiento, es un objeto o acontecimiento atractivo que aparece como consecuencia de una determinada conducta. Un incentivo es un objeto o acontecimiento que alienta o desalienta la conducta. Si se nos refuerza de manera sistemática por realizar determinadas conductas, adquiriremos hábitos o tendencias a comportarnos de ciertas maneras.

## **2. Teorías de aprendizaje social de la motivación.**

Son integraciones de la corriente conductual y cognoscitiva. Toman en consideración tanto la atracción del conductismo por los efectos o resultados de la conducta, como el interés cognoscitivista por el impacto de opiniones e interpretaciones del individuo. Muchas explicaciones importantes del aprendizaje social pueden caracterizarse como teorías de expectativas por valor, que consideran que la motivación es el producto de dos fuerzas importantes, la expectativa del individuo de alcanzar una meta y el valor que le asigna.

## **3. Teorías cognitivas de la motivación.**

Las teorías cognoscitivas consideran que las personas son entes activos e inquisitivos, en búsqueda continua de los conocimientos que les permitan resolver problemas de interés personal. Asimismo, consideran que nuestra motivación es afectada por nuestras creencias y atribuciones.

Una variante de las teorías cognitivas es la teoría de la atribución, ella enarbola que las motivaciones son afectadas por las creencias que se tienen acerca de nuestro propio éxito y eficacia, es decir, si se cree que se es capaz y exitoso, se es más ambicioso y audaz en las metas y acciones que se propongan; por el contrario, si se consideran poco capaces se tenderá a arriesgar e intentar lo menos posible.

## **4. Teorías de la motivación inconsciente.**

Sigmund Freud estableció que dos tercios de las motivaciones humanas se sitúan por debajo de la conciencia. Esto significa que la mayoría de las conductas humanas están motivadas por razones que son totalmente desconocidas para la conciencia. Freud afirmaba que la motivación humana consciente era la punta del iceberg, del que sólo aparece en la superficie una pequeña fracción.

Para la psicología dinámica todo aquel que pretenda conocer las razones de la motivación debe tomar en cuenta las razones inconscientes. Estas causas inconscientes están relacionadas con los conflictos emocionales no resueltos y su dinámica con el aparato psíquico, esto es, con los conflictos entre el yo, el ello y el superyó.

## **5. Teorías socioculturales de la motivación.**

Esta teoría resalta la importancia del punto de vista, la identidad y las relaciones interpersonales de las comunidades en donde se encuentra el individuo. Dicho de otro modo, las ideas acerca de lo que importa en la comunidad donde se encuentra impulsan o inhiben el esfuerzo de las personas en la consecución de sus metas. Si en una comunidad se valoran cierto tipo de logros, entonces los integrantes de esa comunidad tenderán a buscar con más empeño conseguirlos.

## 6. Teorías humanistas de la motivación.

“Enfoque de la motivación que hace hincapié en la libertad individual, la elección, la autodeterminación y la búsqueda del crecimiento personal”.<sup>39</sup> Las interpretaciones humanistas de la motivación acentúan las fuentes intrínsecas como las necesidades de autorrealización.

En este sentido, sugieren que existe un orden claramente definido en el que los individuos tratan de satisfacer sus necesidades.

Estas teorías tienen en común la idea de que existe en los seres humanos una necesidad innata de desarrollar su potencial, de autorrealizarse. De ahí, que motivar de acuerdo a esta tendencia signifique cultivar en los estudiantes sus recursos internos -su sentido de competencia, autoestima, autonomía y autorrealización-. El ejemplo más claro de esta corriente es la teoría de Abraham Maslow sobre la jerarquía de necesidades. La teoría es la siguiente:

- a) Necesidades fisiológicas: comida, bebida, protección del clima.
- b) Necesidades de seguridad: protección, orden y estabilidad familiar.
- c) Necesidades de pertenencia y amor: amor, afiliación grupal y aceptación personal.
- d) Necesidades de autoestima: respeto, prestigio, reputación y posición social.
- e) Necesidades de realización: logro de los objetivos personales, ambiciones y talento.

Maslow llamó necesidades de deficiencia a las que ocupan los cuatro niveles inferiores. A las que ocupan los tres niveles superiores las denominó necesidades del ser. Uno de los grandes aciertos de esta teoría es darnos una visión más integral del mundo de la motivación humana.

### I.10. Comparación con otras Técnicas de Recolección de Datos.

Los métodos de recolección de datos son variados y la elección de uno de ellos depende esencialmente de la naturaleza de los objetivos y de las hipótesis formuladas. Para cada proyecto de investigación hay que diseñar y construir un instrumento y una técnica adecuados.

Los métodos y técnicas de recolección de datos pueden dividirse en dos categorías: métodos primarios de recolección de datos y métodos secundarios de recolección de datos.

## **Métodos de recolección de datos primarios**

Los datos primarios se recolectan de la experiencia de primera mano y no se utilizan en el pasado. Esta información es específica, altamente auténtica y precisa.

Los métodos de recolección primarios pueden dividirse en dos categorías: métodos cuantitativos y métodos cualitativos.

### **Métodos cuantitativos**

Los métodos cuantitativos para la investigación de mercados y la previsión de la demanda suelen utilizar herramientas estadísticas. Aquí, la demanda se pronostica sobre la base de datos históricos.

Estos métodos y técnicas de recolección de datos primarios se utilizan generalmente para hacer pronósticos a largo plazo. Son altamente confiables, ya que el elemento de subjetividad es mínimo.

### **Métodos cualitativos**

Los métodos de recolección de datos cualitativos son especialmente útiles en situaciones en las que no se dispone de datos históricos, no se necesitan números ni cálculos matemáticos.

La investigación cualitativa está estrechamente relacionada con palabras, sonidos, sentimientos, emociones, colores y otros elementos que no son cuantificables.

Estas técnicas se basan en la experiencia, el juicio, la intuición, las conjeturas, las emociones, etc.

Los métodos y técnicas de recolección de datos cuantitativos no proporcionan el motivo de las respuestas de los participantes, a menudo no llegan a las poblaciones subrepresentadas y pueden abarcar largos períodos de tiempo para recopilar los datos. Por lo tanto, es mejor combinar métodos cuantitativos con métodos cualitativos.



## Estos son algunos de los métodos de recolección de datos cualitativos:

### •Encuestas:

Las encuestas se utilizan para recopilar datos de la audiencia objetivo y recoger información sobre sus preferencias, opiniones, elecciones y comentarios relacionados con tus productos y servicios.

La mayoría de los programas de creación de encuestas a menudo ofrecen una amplia gama de tipos de preguntas para seleccionar.

También puedes utilizar una plantilla de encuesta ya preparada para ahorrar tiempo y esfuerzo. Las encuestas en línea se pueden personalizar según la marca de la empresa cambiando el tema, el logotipo, etc.

Existen diversos métodos de distribución de encuestas, como vía correo electrónico, sitio web, aplicación offline, código QR, redes sociales, etc. Dependiendo del tipo y la fuente de su audiencia, puede seleccionar el canal.

Un panel de encuestas puede proporcionar estadísticas relacionadas con la tasa de respuesta, la tasa de finalización, los filtros basados en la demografía, las opciones de exportación y uso compartido, etc.

Una vez recopilados los datos, el software para encuestas puede generar varios tipos de informes y ejecutar algoritmos analíticos para descubrir información oculta.

### •Sondeos:

Los sondeos se componen de una pregunta de opción única o múltiple. Cuando se requiere tener un pulso rápido de los sentimientos de la audiencia, puedes ir a las encuestas. Debido a que son de corta duración, es más fácil obtener respuestas de la gente.

También se pueden integrar en varias plataformas. Una vez que los encuestados responden a la pregunta, también se les puede mostrar cómo se encuentran en comparación con las respuestas de los demás.

### •Entrevistas:

En este método, el entrevistador hace preguntas cara a cara o por teléfono a los encuestados. En las entrevistas cara a cara, el entrevistador hace una serie de preguntas al entrevistado en persona y anota las respuestas.

En caso de que no sea posible conocer a la persona, el entrevistador puede apoyarse en una entrevista telefónica.

A diferencia de los otros métodos de recolección de datos, este es adecuado cuando sólo hay unos pocos encuestados. Es demasiado largo y tedioso repetir el mismo proceso si hay muchos participantes.

### •Cuestionario:

Un cuestionario es un conjunto impreso de preguntas, abiertas o cerradas, que los encuestados deben responder en función de sus conocimientos y experiencia con el tema. El cuestionario es parte de la encuesta, mientras que el objetivo final de un cuestionario puede o no ser una encuesta.

## Métodos y técnicas de recolección de datos secundarias

Los métodos y técnicas de recolección de datos secundarios son los datos que se han utilizado en el pasado. El investigador puede obtener datos de las fuentes tanto internas como externas a la organización.

### Fuentes internas de datos secundarios:

- Registros de salud

### Fuentes externas de datos secundarios:

- Bibliotecas
- Internet

## I.II. Garantías Científicas.

Desde el paradigma conductista, uno de los que más reticencias ponía a la entrevista, pero también con la voluntad de no renunciar a ella, se realizaron una serie de estudios en la década de los setenta partiendo de un supuesto fundamental: que la comunicación de la entrevista es una «conducta verbal». De este modo, se podía empezar a plantear el estudio de las leyes que regularan la conducta verbal del entrevistado y controlarla con el fin de obtener la información más fiable y válida. Al considerar la información que aporta la persona como conducta verbal, y, como toda conducta, algo susceptible de ser reforzado, empiezan a ser relevantes las aportaciones del tipo greenspoon y su conocido efecto de «aha, mmm, mmm» y el uso del

condicionamiento verbal, la susceptibilidad de condicionamiento de las respuestas verbales (un poderoso reforzador que hace que el entrevistado se anime a seguir profundizando en el tema que se vea reforzado).

Aunque el reforzamiento verbal del discurso es una magnífica herramienta para que el entrevistado organice el discurso del entrevistado al servicio del objetivo de la entrevista, no todo puede radicar en ello.

El propio Kanfer (1968), en una segunda fase de estudios, resaltó el hecho de que el problema del control de la conducta verbal era mucho más complejo de lo pensado inicialmente, ya que actúan más variables que el simple refuerzo. Por ejemplo, el estatus del entrevistador, las expectativas del entrevistado, el contexto de la entrevista, etc. Otra importante fuente de estudios sobre el control verbal de la entrevista provino del trabajo de Matarazzo y su anatomía de la entrevista (Matarazzo y Wiens, 1972). Sus estudios sobre la anatomía de la entrevista se centraron en analizar cómo las verbalizaciones del entrevistador acaban por modelar las verbalizaciones de su entrevistado en cuestiones que tienen su interés, como es la duración de las emisiones verbales, el tiempo de reacción en contestar o el tiempo de iniciativa en la verbalización o las interrupciones.

Los principales parámetros son «verbalización»: variable que actúa como una unidad de análisis, en concreto la duración total que le lleva a un comunicante a emitir todas las palabras con las que alude a un contenido común. De esta medida se saca una media: tiempo total de habla del entrevistado o entrevistado dividido por el número de unidades de habla; «latencia de tiempo de reacción»: tiempo en silencio que transcurre entre la intervención verbal de un interlocutor y la del otro; «latencia de tiempo de iniciativa»: tiempo que transcurre entre la autointerrupción del discurso de un sujeto y su posterior continuación, sin que medie verbalización del otro, y, finalmente, «interrupciones»: interferencias de una verbalización del otro interlocutor. Se detecta como una simultaneidad de vocalizaciones. Estos parámetros ayudan a identificar el ritmo de habla de cada uno de los interlocutores, e incluso sirven para detectar patrones de comunicación en el entrevistado y para conseguir procesos de «sincronización» entre ambos interlocutores mediante el «modelamiento» de estos parámetros por parte del entrevistador. Al ser la entrevista una técnica de evaluación, como tal se le puede exigir que la información recabada a través de ella tenga fiabilidad y validez, como cualquier otra técnica de evaluación, aunque más adelante consideraremos la perspectiva contraria.

Ahora bien, si consideramos que la entrevista ha de cumplir con las mismas garantías que cualquier otro instrumento estandarizado de información, las preguntas que debemos plantearnos, siguiendo a Márquez (2004), serían: ¿cómo garantizar que la información obtenida sea fiable? (i.e., que los contenidos verbales se correspondan con lo que se pretende saber); ¿cómo garantizar que la información sea válida? (i.e., que la información representa lo que es preciso evaluar), y ¿cómo garantizar que lo representa con precisión? El concepto clásico de fiabilidad hace referencia a la consistencia y estabilidad de las medidas de un instrumento. Operativamente, con respecto a la entrevista esto se concretaría en: si la información obtenida en una parte de la entrevista es consistente con la obtenida en otros apartados; si al repetir la entrevista tras un período de tiempo se obtendría la misma información, y, sobre todo a efectos diagnósticos, si la información que obtuvieran dos entrevistadores distintos entrevistando a la misma persona sería igual, y llegarían a iguales conclusiones. Por lo que se refiere a la validez, y más concretamente a la validez de contenido, vendría a ser la representatividad de la información que se recoge en cuanto al problema a evaluar, es decir, se valoraría la entrevista en cuanto a su capacidad para generar respuestas que representen el universo de aquello que se pretende evaluar. Por lo que respecta a la validez criterio, expresa el grado en que la información recogida puede usarse para predecir (predictiva) o inferir una covariación con otra variable similar (concurrente).

Tanto los aspectos de fiabilidad como los de validez son pues cruciales para las entrevistas con finalidades diagnósticas. Spitzer, Endicot y Robins (1975), en su trabajo clásico sobre la estandarización de entrevistas y criterios y diagnósticos, pusieron de manifiesto diversas fuentes de varianza que afectarían tanto a la fiabilidad como a la validez: «de las fuentes de información y de observación» (diferente cantidad de información recabada y procedimiento de registro); «del sujeto» (puede presentar distintas conductas problemáticas en diferentes momentos del tiempo, por ser etapas de un mismo proceso o, por el contrario, por ser problemas distintos); «de utilización exhaustiva o no de los recursos informantes» (por ejemplo, consultar con otros familiares), y «de criterio» (no usar los mismos criterios diagnósticos). De hecho, con el aumento del uso de las entrevistas estructuradas, así como de los sistemas oficiales de clasificación, se han incrementado la fiabilidad y la validez de los diagnósticos. Sin embargo, hay posturas que no están de acuerdo en aplicar los criterios de bondad de las técnicas psicométricas a la entrevista porque no son comparables, y dadas sus características especiales, no tienen por qué aplicarse los mismos parámetros; sin embargo, ello no significa renunciar a proporcionar mediante la entrevista información de calidad para la

evaluación de las personas; ésta es la postura de entender y utilizar los métodos cualitativos en la investigación. Por ejemplo, Kvale (1996) indicó que los métodos cuantitativos de investigación aplicados a la entrevista no tenían sentido ya que en ella no se plantea la objetividad o la subjetividad de los datos, sino que lo esencial es la «intersubjetividad» de la interacción. Este autor propuso una metodología de investigación a través de siete etapas para asegurar los requisitos científicos de una entrevista. Mientras que el enfoque cuantitativo recaba y analiza datos para comprobar hipótesis previamente establecidas, como es el caso de una prueba diagnóstica, el enfoque cualitativo no necesariamente pone a prueba hipótesis, sino que se usa para descubrir o refinar preguntas de investigación y por tanto puede ser una metodología útil en la comprobación de la calidad de la información en los otros muchos ámbitos y finalidades que la entrevista puede tener (Vázquez y Angulo, 2003).

## **1.12. Aspectos Éticos de la Entrevista.**

El entrevistador, bien sea porque está recogiendo información, o incluso más aún porque lo esté haciendo desde un ámbito que implica una relación profesional (muchas veces de ayuda), ha de velar por el buen uso que se haga de los datos de los que le hace depositario el cliente. Por tanto, no preguntará sobre aquellos contenidos que no se ajusten al cliente por razones de edad, sexo o cultura; no se formularán preguntas sobre contenidos que no sean accesibles para el entrevistado (Márquez, 2004). A ello habría que añadir una especie de «máxima» en la evaluación: no preguntar nada que el entrevistador no sepa por qué lo está preguntando; el objetivo de la pregunta tiene que estar claro; detrás de cada pregunta ha de haber un porqué, un motivo y un propósito; o, dicho en otras palabras, no preguntar nada que no se sepa justificar por qué se pregunta. Además de las normas deontológicas que deben regular la toma de decisiones a lo largo de todo el proceso diagnóstico y terapéutico, en esta particular interacción que viene dada por la asimetría de los roles, es el profesional el que, en primer lugar, tiene en sus manos una información que sólo le pertenece al cliente, y en segundo lugar, se encuentra en la posición del que «dictamina». Ello implicará desde un punto de vista ético una doble consideración moral: la propia, siendo coherente con sus principios y valores sin dejar de ser honesto, auténtico y respetuoso con la persona con la que se establece esa relación asimétrica, y, por otra, aquella ética que le guía y marca su propia profesión. En resumen, los principios más directamente relacionados con la evaluación en general y con la entrevista particular serían (Ibáñez, 2010):

- ⇒ Respeto, privacidad y confidencialidad, consentimiento informado.
- ⇒ Competencia referida a la ética, a su preparación, a su capacidad, a los procedimientos utilizados y la actualización de conocimientos.
- ⇒ Integridad en cuanto al reconocimiento de los límites profesionales, imparcialidad, honestidad, prudencia, sinceridad, no tener conflicto de intereses.
- ⇒ Los problemas que pueden surgir: incompetencia (real o sugerida por el usuario), negligencia, invasión de la intimidad, de protección de la intimidad y merma de la garantía de secreto profesional.

## Unidad II.- Etapas y Componentes de la Entrevista.

### 2.1. Preparación de la Entrevista.

Una buena entrevista comienza mucho antes de que la persona a la que vamos a entrevistar esté frente a nosotros y termina mucho después de que se haya marchado de la sala. Para tener éxito en la entrevista, es decir, para alcanzar los objetivos que nos hemos propuesto, ya sean terapéuticos, de selección de personal, de consejo y asesoramiento, de rendimiento laboral, de orientación, de disciplina laboral, etc., de manera válida, fiable y ética, conviene dedicar un tiempo adecuado a su preparación. Aunque ésta variará en función del tipo de entrevista, en la tabla 2.1 planteamos unos puntos fundamentales, a modo de sugerencias, que ayuden a guiar la preparación adecuada.

**TABLA 2.1 Preparación de la entrevista: puntos que hay que considerar.**

- ⇒ Revisar la documentación previa disponible de la persona a entrevistar: informes previos, historia clínica, motivo de consulta, expedientes de evaluación, resultados de pruebas diagnósticas, etc.
- ⇒ Estimar los puntos a tratar y la duración que dedicaremos a cada uno de ellos.
- ⇒ Escoger y tener preparados instrumentos auxiliares de evaluación que se vayan a necesitar y otra información que sea importante tener dispuesta.
- ⇒ Escoger el formato de entrevista más adecuado a nuestro objetivo.
- ⇒ Documentarse sobre las particularidades que preveamos puedan aparecer, asegurándonos un conocimiento preciso.
- ⇒ Cotejar con otros colegas (si es un cliente derivado o si es una entrevista compartida) la información relevante para la entrevista.
- ⇒ Comprobar que los sistemas de registro, sobre todo si son electrónicos, funcionan adecuadamente.
- ⇒ Asegurarnos de que no seremos molestados o interrumpidos durante el tiempo de entrevista, dando aviso a quien corresponda para que se eviten las interferencias, se desconecte el teléfono móvil, etc.

Cuando recibimos a un cliente, lo habitual es que ya conozcamos de él, al menos, el motivo de consulta y algún otro dato más. Ya sea en un servicio público, en una empresa o en un servicio privado, previamente a la entrevista existe una recogida de datos generales del cliente vía telefónica o por el medio en que se puso en contacto, tal como se muestra en la tabla 2.2.

**TABLA 2.2 Información básica previa a la entrevista.**

- ⇒ Información sobre el cliente: se anota quién llama, si es el propio cliente o alguna otra persona en su nombre, cuántos años tiene, y se le toman datos para contactar nuevamente con él.
- ⇒ Motivo de consulta: cuál es en concreto el motivo por el que solicita la consulta. Es interesante anotar textualmente qué se dice en este primer momento y cómo se dice.
- ⇒ Referente: si es derivado por algún especialista o viene por iniciativa propia.

Después de la entrevista conviene que el psicólogo dedique un tiempo a completar las notas que ha tomado, anote sus impresiones y formule un análisis de los problemas que le han sido consultados. Esto implica dedicar un tiempo a reflexionar y elaborar, si se considera conveniente, una representación gráfica que estructure la información del cliente y aporte una explicación y comprensión del mismo (Maganto y Cruz, 2005), lo que permitirá una mejor elaboración de los informes posteriores y de la preparación de las siguientes entrevistas a realizar.

En el período que media entre las distintas entrevistas a la misma persona, especialmente si se trata de un proceso terapéutico, es probable que existan contactos entre el cliente y el entrevistador en forma de llamadas telefónicas o de correos electrónicos en los que planteen cuestiones interesantes. Ambas situaciones son, en sí mismas, actos de comunicación, aunque existen algunas diferencias en cuanto a las características de los dos medios, ya que el correo-e sólo transmite información léxica y no permite analizar las variables paralingüísticas, como el tono de voz, el ritmo de la conversación o las pausas; aun así, los mensajes electrónicos, como cualquier texto, pueden también transmitir con facilidad el afecto a través de la elección de las palabras o el estilo de redacción; también el ritmo de la comunicación es distinto según el medio, ya que a la inmediatez de la conversación telefónica se opone la ralentización del envío de correos-e. Del mismo modo, la decisión del entrevistador de responder o no a través de estos medios y el modo de hacerlo también constituyen actos de comunicación.

Quizá el empleo más frecuente que realizan los clientes de estos medios se centre en cuestiones aparentemente administrativas, como cancelar o posponer una cita, solicitar una aclaración o enviar algún tipo de documentación. Pero examinándolo desde un punto de vista comunicativo, nada es puramente administrativo, y estos contactos, especialmente los que se llevan a cabo fuera de las sesiones habituales, pueden tener su significado (MacKinnon, Michels y Buckley, 2008). La regla más sencilla al analizar estos contactos es plantearse si tienen algo que ver con lo que se está tratando en ese momento en el ámbito de la entrevista y si el cliente reacciona de ese modo (retrasando las citas, anulándolas, proporcionando información novedosa no tratada en la entrevista, etc.) como estrategia para que estos temas permanezcan fuera del análisis. Siempre que sea posible, la interacción debe limitarse a la entrevista, abordando esos contactos entre entrevistas e integrándolos entre los contenidos a tratar. También hay que tener presente que puede haber comunicaciones urgentes que requieran ponerse en contacto del modo más directo posible.

Es útil que el entrevistador informe de su política de comunicación al cliente de antemano para así evitar verse incluido en las listas de distribución o correos masivos que muchas personas emplean a diario para comunicarse con sus amigos o familiares.



## 2.2. El Contexto de la Entrevista.

El contexto o el espacio físico se incluiría dentro de una de las categorías planteadas por Hall (1966) sobre comunicación no verbal que se denomina proxemia. Esta categoría hace referencia al concepto de espacio ambiental y personal. La proxemia también incluye una variable importante en las interacciones humanas: la territorialidad. Es importante que el entrevistador transmita sensibilidad no verbal por la necesidad de espacio del cliente.

En lo referente a la entrevista, los principales aspectos proxémicos de la interacción que cabe destacar son el uso del espacio en el que tienen lugar las entrevistas, la disposición del mobiliario y la distancia entre entrevistador y cliente (Cormier y Cormier, 2000).

### El uso del espacio físico.

El ambiente general, así como el orden, son lo primero que se percibe y lo primero que transmite un mensaje acerca de nosotros como evaluadores; pueden ser mensajes positivos (estoy interesado en lo que me quiere decir, le estoy prestando toda mi atención, etc.) o negativos (yo controlo la situación, soy la persona importante aquí, etc.).

El espacio debe ser moderadamente activador para que los clientes se sientan lo suficientemente relajados para explorar sus propios problemas y autorrevelarse. Variando en función de las propias características de la persona entrevistada, un entorno excesivamente cómodo inhibe los deseos de trabajar en la entrevista y un entorno excesivamente activador proporcionará demasiados elementos distractores y competirá por captar la atención del entrevistado frente a las demandas del entrevistador.

Idealmente, la entrevista debe llevarse a cabo en una sala silenciosa lo más aislada posible del exterior, con iluminación confortable pero no excesiva, de tal modo que ambos interlocutores puedan verse con claridad. El ambiente ideal para realizar una entrevista será aquel que elimine toda posible fuente de distracción interna o externa.

### La disposición del mobiliario.

La disposición del mobiliario es un elemento más de la comunicación no verbal y, como tal, está transmitiendo también un mensaje del que tenemos que ser conscientes. En función de nuestros intereses para la entrevista que queramos realizar debemos tener en cuenta también esta información y conocer cómo está influyendo en nuestro trabajo, ya que no es un aspecto neutro. A partir de nuestros objetivos de entrevista decidiremos la forma de emplear el espacio físico, especialmente la mesa de trabajo. La utilización de una mesa entre el entrevistador y el entrevistado acentúa la distancia (no sólo física) entre

ambos y recalca el rol asimétrico de entrevistador como profesional, como experto, y del entrevistado como sujeto pasivo, como lego. La mesa puede emplearse también por los clientes como un «escudo» protector que dificulte la apertura. En algunos tipos de entrevista nos interesará resaltar este aspecto (entrevistas de selección); en otras nos será más cómodo utilizar una mesa para realizar nuestro trabajo (entrevistas de evaluación que requieren el uso de cuestionarios); para otras puede suponer una distancia que convendrá contrarrestar con una mayor actitud de cercanía personal (entrevistas motivacionales). Sea como sea, tengamos presente que estos elementos forman parte del mensaje que se transmite.

Si la sala cuenta con una mesa, lo ideal es que ambos estén en el mismo lado, mirándose, y no uno a cada lado de la mesa. Si la mesa es redonda, los interlocutores deben sentarse lo más cerca posible uno de otro, manteniendo la distancia personal mínima necesaria. La cuestión relevante es que entrevistador y entrevistado puedan mirarse sin obstáculos entre ellos, especialmente para que el entrevistador no tenga nada que le impida la observación de los movimientos y actitudes que el entrevistado manifestará a lo largo de la entrevista.

De forma alternativa, los participantes pueden estar sentados cómodamente, en asientos similares en cuanto a tamaño, aspecto, etc., sin que exista ningún obstáculo entre ambos. En esta opción, los asientos deben estar situados en ángulo, y no uno frente a otro, de tal manera que el entrevistado pueda mirar al entrevistador, pero, al mismo tiempo, pueda desviar la mirada hacia cualquier punto de la sala en caso de que lo necesite para sentirse más cómodo o menos intimidado en cualquier momento de la entrevista. Naturalmente, la distancia entre ambos debe ser suficiente para que, por ejemplo, las piernas y los brazos se puedan mover con facilidad. Es aconsejable evitar sillones con ruedas para el entrevistado ya que favorecen situaciones y movimientos que distorsionan la atención del objetivo de la entrevista y generan distracciones.

Si la entrevista se hiciera en un sofá, éste debería ser lo suficientemente amplio para que ambas personas pudieran estar cómodas en su espacio personal, sin sentirse invadidas por el otro, dejando espacio suficiente entre ambas y con una disposición corporal oblicua que permita el contacto visual, es decir, sin sentarse lado a lado mirando hacia el frente. Hay que destacar, como casos especiales de la disposición y uso del mobiliario, las entrevistas realizadas a niños, ya que requieren un mobiliario acorde con su edad y mayores espacios libres que permitan desarrollar sus juegos, así como las entrevistas realizadas en terapias familiares, en las que las proxemias familiares cobran especial sentido (¿quién se sienta cerca de quién?, ¿cuál es la distancia entre los diferentes miembros de la familia? etc.) ya que obedecen a la relación entre los roles familiares, alianzas, etc., lo que nos ofrece información muy valiosa. De manera excepcional, puede que haya que entrevistar a personas potencialmente peligrosas, por lo que es

conveniente incorporar ciertas rutinas de seguridad, como realizar la entrevista en lugares donde haya otros colegas o personas cerca; disponer de un sistema fácil de alerta, como una señal de alarma, y sentarse en un lugar próximo a la puerta de salida, sin muebles por medio (como un escritorio) que pudieran representar un obstáculo para una eventual salida rápida (Morrison, 2008).

## **El espacio personal.**

La utilización del espacio personal y del contacto físico por parte de las personas participantes en la entrevista es el tercer elemento a considerar. Partiendo de la base de que existe una amplia variabilidad intercultural y generacional en el uso del espacio físico (habitualmente las personas ancianas y los jóvenes interactúan con distancias más cortas), hemos de conocer (y respetar) el espacio propio que demanda cada persona entrevistada. La distancia entre entrevistado y entrevistador durante el desarrollo de la entrevista ha de estar comprendida entre la zona social (aproximadamente de un metro a tres metros y medio) y la zona pública (más de tres metros y medio), controlando con ello las reacciones de ansiedad, agresividad y hostilidad que pueda generar el hecho de que el entrevistado se sienta invadido en su zona personal (Lecomte, Bernstein y Dumont, 1981).

Una mayor cercanía forzada entre ambas personas denota una familiaridad que no siempre es compartida y genera un mayor rechazo, en vez de facilitar la proximidad y la apertura. Además de la distancia establecida, es importante estar atentos a la variabilidad de esa distancia a lo largo de las entrevistas puesto que suele indicar cambios de tema, finalización de un asunto o su evitación.

Mención especial merece el contacto físico, que puede ser percibido por el cliente como positivo o negativo dependiendo del tipo de contacto (expresión de atención frente a gesto íntimo) y del contexto o situación (apoyo frente a evaluación). Un mismo gesto, como apoyar la mano en el hombro, puede ser valorado de forma muy diferente si se entiende como una muestra de apoyo y de atención o si se interpreta como un gesto íntimo de aproximación no deseada.

Para terminar este apartado, a modo conclusión, queremos remarcar que el contexto puede variar según el tipo de entrevista realizado: puede ser un despacho privado decorado con gusto o una oficina en alguna institución pública, generalmente menos «acogedora». Por fortuna, la eficacia de la entrevista no está relacionada con la elegancia del despacho: lo más importante es la preocupación del entrevistador por la comodidad del paciente y de su privacidad. En algunas ocasiones incluso nuestro trabajo se desarrollará en entornos en que no haya ni siquiera un despacho o una sala, como las intervenciones en desastres, en cuyo caso el entrevistador también ha de preocuparse por generar con su actitud ese «espacio» privado de intimidad y confianza, aun sin contar con los medios adecuados.

### 2.3. Recepción del Entrevistado y Lenguaje.

Los primeros momentos de cualquier entrevistador con una nueva persona marcan la pauta para todas las interacciones posteriores. Por eso, es importante prestar una atención cuidadosa a cuestiones tan simples como la acogida dispensada a la persona entrevistada, su comodidad y la sensación de control, ya que ayuda a establecer una relación basada en el respeto y la cooperación.

Como se verá posteriormente, el establecimiento de un buen Rapport es una labor que debe ocupar al entrevistador. Para ello es bueno iniciar la entrevista con un apretón de manos, una frase amable y una clara explicación de la finalidad perseguida ya que ayuda a reducir notablemente las tensiones provocadas por la situación; el entrevistado parte de una situación de desventaja ante el profesional, y es importante comenzar creando un clima de confianza desde el primer momento (Acevedo y López, 1990).

Algunos entrevistadores empiezan presentándose; otros prefieren dirigirse al cliente por su nombre y después dar a conocer el suyo. Este modo de proceder transmite la idea de que el entrevistador está esperando al cliente, de forma individualizada; a la mayoría de la gente le agrada ser llamada por su nombre pues se siente atendida como persona. Es inapropiado dirigirse inicialmente a la mayoría de los clientes por su nombre de pila, excepto con niños o adolescentes jóvenes. Esta familiaridad coloca al cliente en una posición de desventaja, a menos que se espere que él trate con la misma fórmula al entrevistador. El trato inicial a la persona que recibimos debería ser respetuoso, utilizando la forma de cortesía «usted»; si la entrevista genera una confianza adecuada, y el cliente nos lo indica expresamente, podríamos tutearle.

Algunos entrevistadores inician una pequeña charla sobre temas intrascendentes para disipar la posible ansiedad previa al proceso de evaluación, pero otros autores desaconsejan esta opción. La mayor parte de las personas han acudido a la cita para tratar de sus problemas o para saber si van a obtener un puesto de trabajo, no para estar de cháchara. En el mejor de los casos, esta charla se puede entender como una distracción fuera de lugar, cuando no como una expresión de indiferencia por parte del entrevistador. De todos modos, realizar una pregunta trivial sobre algo que no requiera una respuesta extendida será más que suficiente para vencer esos momentos iniciales de tensión (Morrison, 2008).

Es aconsejable recibir al entrevistado en la puerta para saludarlo e invitarle a entrar, así como acompañarlo de nuevo hasta la puerta para despedirlo. La elección del asiento es otro detalle a tener en cuenta. Si la persona está expectante o insegura ante la situación novedosa de la entrevista, ofrecerle asiento puede ayudar a calmar sus inquietudes iniciales y sentirse acogida, segura y cómoda. En otros casos nos puede interesar observar la conducta del entrevistado y dejar que sea él quien decida dónde

sentarse. Si hay varias sillas en la habitación, el hecho de dejar que sea el propio cliente quien escoja el asiento tras indicarle cuál es la silla del entrevistador le permite seleccionar el lugar donde se encuentra más cómodo. Los principales factores que cabe analizar en la elección del asiento son la distancia física y la localización en relación con la silla del entrevistador. Quienes buscan más intimidad se sentarán lo más cerca posible del entrevistador; quienes tengan una actitud opositora o competitiva se sentarán lejos y con frecuencia directamente enfrente del clínico (MacKinnon, Michels y Buckley, 2008).

El lenguaje y los modales del entrevistador ayudan (o entorpecen) a determinar la atmósfera prevaleciente. Ambos deben adaptarse a la realidad del entrevistado para evitar choques de incompreensión o de mala comunicación entre ambos. Es importante que toda comunicación sea clara y precisa, absteniéndose de expresarse con una terminología técnica fuera de lugar. Esta cuestión es de especial relevancia en los niños, atendiendo a su etapa evolutiva (Reeves y Gross, 2005), en cuyo caso conviene sustituir términos más técnicos (¿estás deprimido?) por palabras más simples (¿estás triste?). Es aconsejable mantener un ambiente cálido evitando una excesiva cordialidad, bromas fuera de lugar, comentarios personales o referencias políticas o religiosas que no se ajusten al contenido de la entrevista.

La forma de vestir del entrevistador debe tender a la corrección y estar adaptada al nivel de las personas recibidas. En algunas instituciones se requiere la utilización de vestimenta reglamentaria, como por ejemplo batas blancas en hospitales, que destacan el rol de experto y la asimetría de la relación (Oliva, 2010).

Antes de comenzar la sesión, hay que acordarse de desconectar el teléfono móvil y recordárselo al cliente para que no haya elementos distractores durante el proceso. Si durante la entrevista el cliente atendiese una llamada, debemos considerarlo un comportamiento más que forma parte de la entrevista, siguiendo el hilo conductor de lo que planteamos en este capítulo: todos los comportamientos y actuaciones muestran un significado susceptible de ser explorado y entendido, todo ello en el marco global de la interacción de la entrevista, pero sin caer en el error de considerar que existe una relación unívoca entre un tipo específico de acto y un significado concreto. El uso del teléfono móvil se convierte así en un vínculo del mundo exterior que el cliente incorpora a la entrevista y que proporciona una oportunidad de explorar de qué forma afronta las situaciones del mundo real (MacKinnon, Michels y Buckley, 2008).

Por último, nos gustaría comentar una circunstancia que puede generar situaciones incómodas y delicadas de manejar: se trata de cuando casualmente nos encontramos con la persona entrevistada fuera del contexto profesional. El comportamiento más adecuado es dejar que la iniciativa la tome el cliente. Si

habla de temas intrascendentes, el entrevistador puede responder de forma breve pero amistosa, sin alargar la conversación. Si le hace una pregunta que el entrevistador considera que no debe contestar, habría que sugerirle que es mejor esperar a tratar el tema cuando tenga más tiempo e intimidad para ello. Si se muestra indiscreto y comenta temas fuera de lugar, es útil recurrir a asuntos triviales para controlar la situación y mantener la conversación en un terreno neutral. En cualquier caso, el entrevistador debe asegurar y preservar la confidencialidad de la información tratada en el contexto profesional y derivar cualquier aspecto relacionado con ella al momento más adecuado de la entrevista.

## **2.4. Registro de la Información.**

Las entrevistas han de ser registradas, de un modo u otro, para poder interpretar con posterioridad los datos obtenidos, evitar el olvido de los aspectos relevantes y paliar el efecto de las distorsiones que produce la memoria en el recuerdo de la información. Todos los entrevistadores tomamos notas «mentales» del proceso de la entrevista. Las tareas fundamentales para mejorar la propia destreza como entrevistador son aprender a escuchar y registrar el mensaje implícito y no sólo el explícito y observar el comportamiento y las reacciones del cliente, así como las propias respuestas del entrevistador a éste.

La cuestión clave entonces es elegir el método de registro que mejor se ajuste a nuestros objetivos. La elección de un método de registro u otro estará en función del tipo de entrevista y de las predilecciones del entrevistador, que debe conocer las ventajas, inconvenientes y los efectos de cada sistema. Es interesante advertir al entrevistado, independientemente del sistema escogido, de que se va a proceder a registrar su comportamiento, justificándolo para la mejora de la exactitud de la información recabada y la garantía de su confidencialidad. Para ello, el entrevistador ha de adoptar las medidas técnicas y legales oportunas para preservar la confidencialidad de la información registrada durante la entrevista (Cormier y Cormier, 2000).

### **Notas escritas.**

El registro mediante lápiz y papel consiste en tomar notas manuscritas por el entrevistador a lo largo del proceso de entrevista. La principal ventaja de este sistema es la inmediatez del registro por parte del entrevistador, que puede ir anotando, con sus propios códigos, la información resumida que considera relevante, lo que le debería ayudar a estar en una permanente actitud de escucha activa. Hay que tener siempre presente que las notas son un complemento de la entrevista, no el objetivo de ésta; por ello, deben evitarse situaciones en las que el entrevistador haga repetir la respuesta al entrevistado para poder anotarla de manera que interfiera de manera evidentemente en el desarrollo de la entrevista.

Esta situación debe controlarse lo mejor posible: por ejemplo, tomando sólo las notas más esenciales y tratando de no perder el contacto visual con el entrevistado, especialmente en los momentos emocionalmente importantes. Si el entrevistador necesita tomar notas, debe ser consciente del potencial impacto negativo que ello puede tener en la interacción, ya que el entrevistado puede sentir que no se le está escuchando en ese momento. El problema fundamental con la toma de notas durante la entrevista es la posibilidad de distraerse de atender al cliente.

Como no va a ser posible anotar todo lo que se dice en un papel o escribir oraciones completas, es mejor registrar las palabras clave que pueden indicar temas a explorar en otro momento o servir de recordatorio al redactar el informe. Mantenga el bolígrafo en la mano para evitar la distracción que supone cogerlo cada vez que deba anotar algo. La única vez que debe dejarlo a un lado es cuando se discuten temas especialmente delicados para atender mejor al cliente (Morrison, 2008).

Una ventaja de este sistema es que la información recabada ya presenta un análisis concurrente durante la entrevista, lo que facilita su posterior tratamiento una vez finalizada la entrevista. Al escribir un registro o un historial es importante evitar las etiquetas, la jerga y las inferencias, así como no hacer evaluaciones gratuitas o valoraciones sin la documentación necesaria.

Sus efectos sobre los clientes pueden ser diversos. En algunos casos, el entrevistado muestra suspicacias respecto a la finalidad de las notas o las grabaciones, por lo que es importante explorar las preocupaciones de este tipo de clientes y asegurarles la máxima confidencialidad de sus datos, así como limitar o aplazar el registro de notas al final, aunque esto último no siempre es práctico. Si hubiera algún paciente que por su patología (o en algunos tipos especiales de entrevista) puede tener la tentación de leer nuestras notas mientras escribimos o si tenemos que salir un momento de la sala, lo aconsejable es registrar exclusivamente aquella información que pueda leer; cuando se trata de información reservada, es mejor esperar al término de la entrevista para tomar las notas. En otros casos, el entrevistado considera el registro de notas un indicio de la importancia de lo que ha dicho y pregunta al respecto o pide explicaciones sobre ello; en estas situaciones, para entender mejor el proceso subyacente, es mejor no responder a la pregunta de manera directa, sino pedirle que le diga qué es lo que le preocupa o lo que cree que ha escrito. De este modo se desplaza el centro de atención de las notas a la propia ansiedad del cliente (MacKinnon, Michels y Buckley, 2008).

## **Ordenadores personales.**

Actualmente, el uso extendido de los ordenadores personales hace que, al margen de las evaluaciones informatizadas, se sustituyan las anotaciones en lápiz y papel por las anotaciones directamente en el

ordenador. Es frecuente la utilización de ordenadores para registrar las respuestas de los pacientes, lo que sin duda resulta un recurso útil. Así se favorece la organización de las anotaciones del entrevistador y su posterior manejo, pero su uso indiscriminado, sobre todo si impide o disminuye la posibilidad de contacto visual con el paciente, puede ser un obstáculo enorme para la comunicación. El uso de ordenadores implica un mayor distanciamiento con respecto al cliente, ya que se necesita una infraestructura tecnológica, situada habitualmente entre ambos, que puede generar desconfianza en el entrevistado y ser una fuente de distracciones para ambos. McGrath, Arar y Pugh (2007) han analizado este aspecto y concluyen que cuando los clínicos se ven obligados a utilizar estos recursos, el hacer cortes de atención entre, por ejemplo, escribir un dato y escuchar al paciente mirándole, dedicando a ello el tiempo necesario antes de volver al teclado, minimiza el impacto negativo que genera el uso de estos dispositivos.

### **Grabaciones audiovisuales.**

Otra opción disponible es la grabación audiovisual de la entrevista. Éste es el modo más fácil de no perturbar la interacción, a la vez que nos aseguramos de que estamos registrando toda la información relevante. La grabación audiovisual resulta además especialmente útil para registrar el comportamiento no verbal, tanto del entrevistador como del cliente. El principal inconveniente de la grabación audiovisual es un mayor coste económico y de recursos temporales, ya que el entrevistador debe visionar o escuchar de nuevo la entrevista para analizar la información relevante. Junto a este inconveniente, hay que añadir la posible reactividad ante la presencia de un sistema de grabación que tiene que interferir lo menos posible en el desarrollo de la entrevista (mediante sistemas de grabación ocultos, etc.). No obstante, es necesario que el cliente conozca de antemano que se va a grabar la entrevista y, como consecuencia, dar su consentimiento expreso y por escrito para ello.

A todos los clientes se les debe explicar con antelación el procedimiento y pedirles permiso. Sólo se debe poner en marcha el equipo cuando el cliente conoce de su existencia, ha dado su autorización y sabe quién tendrá acceso al material y con qué finalidad. En el escrito de consentimiento debe figurar, además, el uso que el entrevistador va a dar a la entrevista (quién más va a observarla y por qué o para qué, si se va a utilizar algún medio para ocultar la identidad del cliente en el visionado posterior, etc.). Y, como es lógico, el entrevistador debe asegurarse de que la custodia de las grabaciones cumple con la normativa legal al respecto.

En conclusión, debemos ser cuidadosos para que, se utilice el sistema que se utilice, interfiera lo menos posible en el devenir de la entrevista.



## 2.5. Duración de la Entrevista.

La duración de una entrevista no está prefijada de antemano, sino que dependerá del tipo de entrevista, de los objetivos a alcanzar, de la persona a entrevistar, de la edad del entrevistado, del momento en el que se realiza o de la presión asistencial, por citar algunos factores. Habitualmente la duración aproximada de una entrevista, especialmente en el ámbito clínico, suele rondar entre los cuarenta y cinco y los cincuenta minutos.

Es importante que el entrevistado haya fijado una duración determinada con antelación que comunicará al entrevistado. En algunos casos, especialmente en el ámbito clínico o de consejo, puede que al llegar al final de la entrevista el cliente pregunte cuánto queda para concluir. Cuando el entrevistador le pregunta por qué quiere saberlo o en qué está pensando, el cliente suele explicar que hay algo importante que tendría que comentar, pero que es mejor no hacerlo si le queda poco tiempo. Este tipo de comportamiento y de manejo del tiempo es revelador, porque se trata de una manifestación de resistencia consistente en dejar para el último momento cuestiones importantes que no hay que obviar y que hay que analizar en ese momento o en algún momento futuro. Si hay tiempo suficiente, se puede iniciar el tema en ese momento y continuar en la siguiente entrevista o bien sugerir al cliente que aborde el tema en el inicio de la próxima sesión.

Tanto si el entrevistador ha de realizar varias entrevistas seguidas como si no, es conveniente que se permita un período de descanso entre una y otra y se reserve de forma programada unos pocos minutos para sí mismo. Esto le ayudará a ordenar las notas del cliente previo, prepararse la documentación del siguiente, desconectar de la situación que acaba de concluir, tomarse un pequeño descanso para comenzar despejado la siguiente entrevista o alargar un poco la que está haciendo si la situación lo requiere.

### Manejo del tiempo.

El manejo del tiempo por parte de los clientes nos proporciona información acerca de su modo de comportarse y su personalidad (MacKinnon, Michels y Buckley, 2008). La administración del tiempo viene determinada en parte por la percepción personal del tiempo e incluye multitud de dimensiones que afectan a la interacción de la entrevista. Un aspecto es el referido a la puntualidad de inicio y del final de las entrevistas. Algunas personas tienen una perspectiva del tiempo muy estructurada y son importantes para ellas la puntualidad y el tiempo que se les dedica; otras, en cambio, tienen una percepción más informal y no suelen juzgar negativamente los ocasionales retrasos que pudiera haber. Con independencia

del tipo de percepción del cliente, el entrevistador ha de estar preparado para iniciar la entrevista a la hora convenida en la cita y ajustarse a los tiempos previstos (Cormier y Cormier, 2000).

La mayoría de los clientes llegan a sus citas con unos minutos de antelación, aunque también es habitual encontrarse con personas que llegan justo a la hora o incluso unos minutos tarde. Estas situaciones nos suelen proporcionar una oportunidad para explorar el significado de esta conducta, destacando las personas que llegan con excesiva antelación, lo que puede revelar su carácter ansioso, y las que llegan muy tarde. La primera vez que sucede, el entrevistador puede escuchar la explicación, si el cliente la ofrece de forma voluntaria, pero ha de evitar hacer comentarios que minimicen la importancia del retraso. En lugar de ello, expondrá (con un tono de voz amable) las limitaciones que supone el retraso en el desarrollo de la entrevista. En algunas personas, este retraso es una forma manifiesta de resistencia, por lo que el entrevistador debe abordar directamente el tema y explorar la situación, si la persona se halla preparada para hacerlo.

Una situación más complicada la plantea aquel cliente que llega tarde a varias entrevistas y nunca parece ser consciente de que ello está provocado por él mismo. Si ocurre varias veces, el entrevistador podría sugerirle si dichos retrasos, aunque los justifique alegando que están provocados por factores ajenos a él, estarían relacionados con las emociones que experimenta al acudir a la cita; o bien puede explorar las reacciones del cliente a la tardanza. Lo más importante es que el entrevistador manifieste su interés por el significado de la conducta y no reaccione con críticas o con enfado.

Del mismo modo, el manejo del tiempo por parte del entrevistador estará revelando aspectos importantes de su profesionalidad. El descuido continuado respecto al tiempo indica un problema de carácter o de contratransferencia, que puede ser específico, si afecta a una determinada persona, o general, si el entrevistador llega sistemáticamente tarde a todas las sesiones. En otras ocasiones, puede que el entrevistador llegue tarde por causas ajenas a su voluntad; si esto sucede, debería expresar su pesar por haber hecho esperar al cliente y prolongar la duración de la entrevista para recuperar el tiempo, aunque antes de hacerlo es necesario preguntar al cliente si dispone de diez minutos más para compensar el retraso, mostrando de esta forma respeto por otros compromisos que pudiera tener el entrevistado.

## **2.6. Actitudes Básicas del Entrevistador.**

Las actitudes fundamentales del entrevistador fueron puestas de relieve a partir de la teoría del counselling formulada por Carl Rogers y su equipo de la Universidad de Ohio y posteriormente ampliadas y aplicadas a otros contextos no exclusivamente terapéuticos (Okun, 2001; Brooks, 2002). El número de

estas actitudes, o cuáles son las más importantes, son cuestiones que varían de autor a autor; mientras que algunos autores subrayan más unas características que otras, otros seleccionan las que consideran más relevantes en función de su modelo teórico de referencia. En nuestro trabajo hemos optado por ofrecer un resumen de las actitudes fundamentales en las que coinciden la mayor parte de autores, aunque el nombre varíe ligeramente en algunos ámbitos (Othmer y Othmer, 1996; Bimbela, 2001; Roji, 2004). Estas actitudes serían la ética profesional, los valores sociales y la objetividad emocional.

## **Ética profesional.**

Como toda la labor del psicólogo, la entrevista debe regirse por los principios éticos que aseguren un desempeño profesional adecuado a la formación para la que está habilitado y que favorezcan y protejan el bienestar del cliente. Un comportamiento no ético puede tener consecuencias profesionales y legales, como la pérdida del apoyo del colegio profesional o las demandas por mala praxis; pero la peor consecuencia es la que ese comportamiento no ético tiene sobre el cliente, pues incluso puede generar efectos iatrogénicos. El entrevistador informará de forma explícita de que trabaja bajo estos supuestos éticos y que el consentimiento informado, la confidencialidad y la protección de la información están garantizados.

### **a) Confidencialidad**

Tal como plantean los diversos códigos éticos de los profesionales de la psicología (Colegio Oficial de Psicólogos, 2007; American Psychological Association, 1999), éstos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo. Revelarán tal información a otras personas sólo con el consentimiento del cliente o de su representante legal. Para garantizar la confidencialidad, los registros escritos y electrónicos de las entrevistas serán conservados durante todo el tiempo bajo la Específicamente en la entrevista habrá que atender a los siguientes aspectos éticos: responsabilidad personal del entrevistador en condiciones de seguridad y secreto que impidan que personas ajenas puedan tener acceso a ellos.

El entrevistador debe informar a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad. Un caso excepcional es aquel en el que el cliente está expuesto a una amenaza grave o pueda incurrir en un delito grave, pues en estas circunstancias la seguridad de la propia persona o de otras se convierte en el objetivo prioritario; otro límite a la confidencialidad se plantea en aquellas circunstancias particulares en que mantenerla produciría un evidente daño a la persona o a otros.

Si se utilizase material de la entrevista para la exposición oral, impresa o audiovisual de casos ilustrativos con fines didácticos o de comunicación o divulgación científica, debe hacerse de modo que no sea posible la identificación de la persona, grupo o institución de que se trata, y siempre con su consentimiento informado.

### **b) Relaciones duales.**

Una relación dual es aquella en la que el entrevistador establece una relación profesional con el cliente y simultáneamente mantiene otro vínculo con la misma persona: administrativo, de supervisión, social, sexual, etc. Las relaciones duales son problemáticas porque reducen la objetividad, confunden la cuestión y a menudo colocan al cliente en una posición de obligado consentimiento, por lo que deberían evitarse.

### **c) Derivaciones.**

Cuando no se puede garantizar un proceso de entrevista con las garantías científicas y éticas adecuadas, puede ser necesario derivar al cliente a otro profesional, lo cual implica, más allá de sustituir a un entrevistador por otro, escoger a una persona que sea competente y esté perfectamente capacitada para atender a la demanda. Además, quien deriva tiene que hacer un seguimiento del caso para comprobar que se ha producido un contacto apropiado.

## **Valores sociales.**

Todas las personas establecemos nuestro propio sistema de valores al desarrollar nuestras actitudes y demostrar preferencias por diferentes aspectos de la vida, por lo que nos gusta y deseamos. En cualquier interacción que realicemos en nuestras vidas se manifiestan nuestros sistemas de valores, y el proceso de la entrevista no es ajeno a ello. No es posible «estar libre de valores», pero sí estar atento a cómo puede estar influyendo en la interacción con el cliente y evitar sesgos contraproducentes. Evidentemente, no todos nuestros valores tienen el mismo impacto sobre el proceso de la entrevista: habrá situaciones en las que los valores compartidos faciliten la apertura y habrá otras en que exista un conflicto de valores no resuelto que interferirá en la relación y aconsejará la derivación del cliente a otro profesional o la presencia de un moderador. Debemos estar atentos sobre todo a los estereotipos, ya que tienen un efecto limitador sobre el proceso de la entrevista y en las entrevistas de selección son una fuente de litigios para aquellos entrevistadores que no están atentos y sensibilizados al respecto. Los estereotipos se generan cuando el entrevistador procesa la información recogida durante la entrevista de forma sesgada y aplica de manera indiscriminada y errónea características culturales o sociológicas de un grupo cultural particular a la persona entrevistada (Cormier y Cormier, 2000). Los tipos de estereotipos más habituales y perjudiciales están relacionados con aspectos sexuales y étnicos, pero hay que estar atentos también a

los estereotipos sobre la edad o las personas con incapacidades, entre otros. Aquí la persona es valorada en función de su «grupo de referencia», y su comportamiento no se juzga a partir de la información que ella misma proporciona sino basándose en lo que, según el esquema de valores de cada uno, cabe esperar de una persona de edad avanzada, de una mujer o de un gitano, por poner algunos ejemplos.

## **Objetividad emocional.**

El proceso de entrevista implica en muchas ocasiones una fuerte intensidad emocional, sobre todo en las vinculadas a un contexto clínico, terapéutico o de consejo, tanto para el entrevistador como para el cliente. Se requiere un manejo adecuado de esa emocionalidad para ajustarse a los objetivos de la entrevista y obtener el Rapport necesario, ya que tanto una implicación excesiva como una frialdad manifiesta dificultan la capacidad de juicio. Este tipo de actitud estaría relacionado con lo que Bleger (1977) denominó en su momento la «disociación instrumental» que deben manejar los entrevistadores como herramienta en su trabajo de evaluación. Esta disociación sería el mecanismo cognitivo y emocional que mantiene al profesional con cierta división interna.

Las actitudes y destrezas del entrevistador son determinantes importantes de la calidad de la relación en la entrevista. El entrevistador efectivo es aquel capaz de integrar sus apartados personal y científico o, en otras palabras, quien logra el equilibrio entre sus competencias interpersonales y técnicas. Más adelante se tratarán con profundidad las habilidades técnicas específicas para la entrevista, como establecer un rapport adecuado, mostrar empatía, la escucha activa o las técnicas verbales y no verbales. Nosotros nos hemos centrado en las «otras» habilidades, esas actitudes fundamentales previas incluso al propio momento de la entrevista pero que sientan las bases para un trabajo posterior de calidad.

## **2.7. Actitud Directa y No Directa.**

La entrevista es una situación interactiva en la que los participantes ajustan sus repertorios conductuales en función de la meta que se han propuesto alcanzar.

Es el grado en que el entrevistador determina el contenido y el curso de la comunicación que establece con su interlocutor. Puede variar a lo largo de su desarrollo temporal y se extiende desde un grado máximo de estructuración o directividad, a un grado mínimo de estructuración o no directividad.

La noción de estructura alcanza aspectos muy variados de la entrevista, entre los que destacan:

- Las intervenciones del entrevistador.
- Las respuestas ofrecidas por el cliente.

- La táctica general o estilo de la entrevista.
- La recogida y formalización de la información obtenida.

Cuando el objetivo de la entrevista es recopilar la mayor cantidad de información específica, el proceso tiene a organizarse de forma altamente estructurada.

Cuando el objetivo consiste en potenciar la comodidad y disponibilidad del paciente, el terapeuta se esfuerza por interferir lo menos posible en la secuencia comunicativa propuesta por su cliente.

**Una entrevista altamente directiva** puede convertirse en una especie de interrogatorio: El rapport tiende a disminuir considerablemente. El entrevistador puede incurrir en sesgos al elegir los temas a tratar o de ofrecer alternativas: El tratamiento entero puede resultar inefectivo por su falta inicial de relevancia.

**En las entrevistas no directivas** la comunicación puede derivar en una conversación trivial. Los encuentros terapéuticos se tornan inefectivos al diluirse la información pertinente y la responsabilidad ante el cambio.

Factores que inciden en el grado de estructuración de la entrevista:

1. El objetivo general de la entrevista.
2. La orientación teórica.
3. El grado de entrenamiento del terapeuta.
4. Las preferencias personales del entrevistador

## Directividad Vs. No Directividad

### Características de las entrevistas terapéuticas directivas:

El entrevistador tiende a llevar buena parte de la conversación, realizando preguntas específicas sobre temas elegidos por él, al tiempo que ofrece frecuentes informaciones o explicaciones del problema planteado por el cliente.

El entrevistador intenta favorecer los cambios en la conducta del paciente proponiendo acciones concretas que éste debería realizar.

Para lograr sus objetivos terapéuticos, el entrevistador recurre tanto a técnicas que explicitan el contenido de las verbalizaciones del paciente, como a datos de observación o a la influencia que su prestigio personal pueda ejercer sobre su interlocutor.

## Técnicas Directivas más empleadas:

1. El terapeuta define la situación de acuerdo con los métodos de diagnóstico y tratamiento (“No sé qué puede pasarte, pero lo averiguaremos a través de las pruebas que realices y por medio de las entrevistas”).
2. El terapeuta indica el tema a tratar, pero permite que el paciente lo desarrolle a su manera (“Te importaría contarme más acerca de tus dificultades para dormir?”).
3. El terapeuta, además de elegir el tema, lo encauza, con objeto de tener una confirmación, una negación o simplemente más información específica (“¿Con cuanta frecuencia te sucede? Ó ¿Te sucede cuando estás solo?”).
4. El terapeuta identifica un problema, una fuente de dificultades, una actitud que sería beneficioso modificar, etc., apoyándose en instrumentos diagnósticos o en presupuestos teóricos (“Una de tus dificultades radica en que no has tenido oportunidad de comparar tu habilidad con la de otras personas”).
5. Interpreta los resultados de diversas pruebas psicológicas, sin afirmar ni negar que existan dificultades concomitantes (“Tu perfil, según el cuestionario de Cattell,...”).
6. El terapeuta expresa acuerdo o desacuerdo, o cualquier otra reacción personal, ante el discurso o la conducta del paciente (“¡Así se habla!”)
7. El terapeuta explica, comenta o da información sobre el tema que se está tratando (“Bueno, una razón podría ser que tú te sientes demasiado inseguro para lograrlo”).
8. El terapeuta propone o instruye al paciente para que realice alguna actividad concreta, que él considera que le resultará beneficiosa (“La práctica continuada de la relajación puede ayudarle”).
9. El terapeuta trata de influir en la decisión o conducta que adoptará el cliente (“Me gustaría que lo intentara otra vez”).
10. El terapeuta refuerza explícitamente o infunde confianza al paciente (“No quiero que te desanimes, Sé que si perseveras lo conseguirás”).

## Características de las entrevistas no directivas:

Las verbalizaciones del paciente son más extensas y numerosas que las del terapeuta. El terapeuta interviene cuando desea mostrar al paciente que le acepta como persona y que comprende sus sentimientos, actitudes y conductas, al tiempo que refuerza las verbalizaciones del cliente que tocan esos temas.

## Técnicas No Directivas más empleadas:

1. Definir la situación terapéutica en términos de responsabilidad del paciente para dirigir la entrevista, tomar decisiones, etc (“A veces, contar los propios problemas nos ayuda a ver con claridad”).
2. Indicar que se ha comprendido la expresión de un sentimiento o actitud, manifestado en la anterior verbalización del cliente (“Usted se siente muy afectado, claro”).
3. Interpretar o responder a aquellos sentimientos o actitudes del paciente que hayan sido expresados de manera implícita o muy sutil (“Supongo que hubiera preferido no venir”).

### **Técnicas usadas frecuentemente en ambas estructuras de entrevista:**

1. Preguntar de manera que el paciente tenga que elegir o desarrollar un tema (¿“En qué has estado pensando hoy?”).
2. Indicar, que, en efecto, se ha comprendido el discurso del paciente (“Uhm, te vas de vacaciones”).
3. Indicar al paciente que la decisión la debe tomar él (“Eso depende de ti”).
4. Expresar acuerdo o desacuerdo con la decisión tomada por el paciente (“Me parece una postura acertada”).

Una entrevista de orientación requerirá más estructuración que entrevistas dedicadas a la identificación de un problema.

Una entrevista que se realiza en una situación de crisis, requiere más estructuración que una que forma parte del periodo intermedio de un tratamiento largo.

### **Criterios para determinar el grado de estructuración de una entrevista:**

1. La entrevista es decididamente directiva cuando las intervenciones del terapeuta son suficientes, por sí mismas, para mostrar la pauta general que sigue el proceso.
2. La entrevista es altamente no directiva cuando, atendiendo exclusivamente a las verbalizaciones del paciente, podemos establecer las pautas que ha seguido el proceso.
3. La entrevista es semidirectiva cuando, a partir de las verbalizaciones de uno solo de los participantes, es imposible establecer una pauta o tónica que caracterice el proceso.

## **2.8. El Inicio Formal de la Entrevista.**

La mayoría de autores coinciden en señalar la importancia de esta fase, sobre todo en la primera entrevista. De cómo se resuelva esta fase dependerá el posterior desarrollo de la relación entre el entrevistador y el entrevistado. A lo largo de la fase inicial se toma contacto con la persona, se establece el rapport y se prepara al entrevistado para las fases posteriores. En los momentos iniciales es cuando la



persona crea una primera impresión sobre el entrevistador y sobre lo que va a ocurrir en la entrevista, y el entrevistador ha de intentar que esta impresión sea lo más acertada y positiva posible, pues de ella depende el desarrollo de la entrevista y podría también influir en un futuro tratamiento, si es el caso (Shea, 2002).

### **a) Objetivos de la fase inicial.**

⇒ Establecer la base del rapport. Este aspecto es el central de esta fase. Durante los primeros minutos de la entrevista se debe crear un clima cálido en el que la persona se sienta cómoda y con confianza. La relevancia de conseguir este objetivo es tal, que en función de esto la entrevista puede ser un éxito o poner en peligro los resultados. Hay que ser consciente de que a lo largo de la siguiente fase se le pedirá a la persona que cuente cuestiones personales, por lo que si no se siente cómoda no se logrará obtener la información necesaria para conseguir el objetivo de nuestra entrevista.

⇒ Reducir la incertidumbre. A menudo las personas no saben a lo que se enfrentan, y más si es la primera vez que acuden a una entrevista, ya sea de selección de personal o clínica.

⇒ Sondar y establecer expectativas. Silva (1988) señala la nivelación de las expectativas como punto clave para poder construir una relación exitosa. Para ello será necesario saber qué espera la persona de la entrevista y explicarle claramente lo que el entrevistador se establece como objetivo. Quizá la persona piense que se le dará una baja médica al finalizar la entrevista, o se le dirá si ha sido seleccionada para el puesto de trabajo, etc., por lo que una de las tareas del entrevistador será establecer una expectativa realista para evitar malentendidos.

### **b) Medios para lograr los objetivos de la fase inicial.**

Ibáñez (2010) describe tres tipos de recursos principales para lograr superar esta primera fase de la entrevista con éxito: 1) aquellos que se orientan a crear una buena relación con el entrevistado; 2) aquellos que facilitan la expresión fluida del entrevistado, y 3) la escucha y la observación atenta.

Respecto al primer objetivo, una buena manera de establecer un primer contacto con el paciente es haciendo preguntas triviales que ayudan a «romper el hielo» —establecer el comienzo del rapport—, como por ejemplo hacer comentarios sobre el clima o si le ha costado mucho encontrar la consulta. De esta forma se consigue que la persona comience a hablar de cosas que no le suponen ningún problema y se reduzca la tensión inicial. Para continuar, también se puede recoger los datos sociodemográficos, como

el nombre completo, edad, profesión, dirección y teléfono. Un elemento que puede favorecer o dificultar el rapport es cómo llamemos a la persona. Al comenzar la entrevista se preguntará a la persona cómo prefiere que la llamemos. Es importante saber si se le puede tutear, si prefiere que utilicemos su nombre completo o por el contrario usemos un modo abreviado de su nombre. Aunque pueda parecer un detalle insignificante, hay que tener en cuenta que algunas personas se sienten más cómodas si se les llama por su nombre de pila o, por el contrario, pueden sentirse incómodas si usamos un nombre que sólo su círculo más cercano utiliza. Ésta es, además, una estrategia para aligerar la tensión y ayuda a establecer el rapport.

Según Shea (2002), de esta manera conseguimos lo siguiente:

- ⇒ Transmitir respeto a la persona.
- ⇒ Otorgarle control sobre algo importante.
- ⇒ Aportar información al entrevistador en función de la alternativa que escoja, más formal y distante o más personal y cercana.

En esta fase será conveniente que el entrevistador explique al entrevistado cuestiones sobre la confidencialidad de los asuntos tratados durante la entrevista, firmando un consentimiento informado en caso de ser necesario (Sommers-Flanagan y Sommers-Flanagan, 2009).

Otro aspecto importante en el primer contacto con el entrevistado es la explicación de cuál es el principal objetivo de manera general en la entrevista y cómo se conseguirá, así como la especificación de su duración. Esto es, responder a algunas de las dudas que tiene la persona en el comienzo, pues solventándolas se contribuye a hacer que se sienta lo más cómoda posible. Es interesante decirle a la persona que en la siguiente hora se recogerá información sobre lo que nos interesa (dependerá del contexto), para lo cual se le irán haciendo algunas preguntas, más o menos específicas, sobre diferentes aspectos relacionados con el tema, ya sea información sobre síntomas o acerca de sus intereses vocacionales. Además, se comentará la finalidad de la entrevista en función del ámbito en el que se enmarque. Por ejemplo, en el caso de entrevistas clínicas, diremos que esta información será necesaria para hacernos una idea de cuál es su problema y así poder encontrar la mejor manera de ayudarle. A esta técnica se la llama «encuadre». Con ella se logra reducir la incertidumbre y la ansiedad de la persona y a la vez se establecen unas expectativas realistas que pueden coincidir, o no, con las que ésta contaba previamente. Además, permite que el entrevistador se haga una idea inicial de la persona a la que entrevista. Silva (1988) señala la importancia de elaborar una especie de «contrato» con el entrevistado acerca de lo que sucederá en la entrevista, asegurando así un mayor compromiso.

### c) Duración de la fase inicial.

La duración de esta fase es muy breve, apenas serán necesarios ocho o diez minutos para alcanzar los objetivos, aunque variará algo en función del ámbito de la entrevista. Así, en entrevistas de selección hará falta menos tiempo, y más en entrevistas de evaluación psicológica. Sin embargo, en todos los casos, si no se pasa a la siguiente fase con un buen rapport y con unas expectativas realistas de lo que pasará a continuación, no se podrá proseguir con la siguiente fase y la entrevista fracasará o habrá que volver a retomar algún aspecto de la primera fase posteriormente. Por tanto, lo principal es ser flexible y amoldarse a los tiempos que necesita cada persona. En algunos casos, con cinco minutos será suficiente, pero otras personas necesitarán más de diez minutos para que se pueda pasar al cuerpo de la entrevista. En la tabla 6.1 se expone un ejemplo de comienzo de una entrevista.

**TABLA 6.1 Ejemplo de un inicio de entrevista.**

Entrevistador: «adelante, puede sentarse donde quiera».

El entrevistado se sienta.

Entrevistador (continúa): «¿le ha costado mucho aparcar? Este barrio se pone imposible a estas horas».

Entrevistado: «no, he tenido suerte, he encontrado un sitio en la misma puerta».

Entrevistador: «pues sí que ha tenido suerte. Muchas veces tenemos que aparcar en el parking que hay en la calle de atrás porque es imposible encontrar sitio en la calle».

Entrevistador (continúa): «bien, señor Antonio, ¿Cómo prefiere que le llame?».

Entrevistado: «puede tutearme, llámeme Toni».

Entrevistador: «muy bien, Toni. Si te parece, voy a preguntarte unos datos personales para rellenar la ficha y a continuación comenzaremos con la entrevista, en la que te pediré que me cuentes por qué estás aquí y te iré haciendo preguntas sobre ello».

El entrevistador toma nota de los datos personales y prosigue la entrevista.

## 2.9. Rapport.

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

cómodo en presencia del entrevistador, así como dispuesto a hablar lo más posible fuera de cualquier tipo de inhibiciones. Esto se ha dado en llamar rapport o familiarización de la persona con la entrevista.

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

El rapport consiste en crear una atmósfera cálida y de aceptación, de tal forma que el entrevistado se sienta cómodo, tranquilo, comprendido y a salvo y se comunique de manera abierta sin temor a ser juzgado o criticado. El entrevistador tiene la responsabilidad de hacer que el entrevistado participe y lo vea como una persona que puede ayudarlo y que es digna de confianza. El rapport está basado en la confianza, el respeto y la aceptación mutuos. (Aragón, Fundamentos teóricos de la evaluación psicológica, pp. 182 y 183)

La construcción del rapport se encuentra siempre amenazada por los elementos psicológicos del entrevistado, la inexperiencia del entrevistador o la interferencia de factores contextuales; sin embargo, es preciso enfatizar que para que la información que se va a obtenerse en la entrevista sea fructífera, la construcción del rapport es indispensable. Aragón (2002) dice que el rapport se facilita con algunas actitudes del entrevistador, entre ellas menciona mantener un contacto visual apropiado, una postura relajada, natural y centrada en el entrevistado; un lenguaje espontáneo, amistoso y con un tono cálido y expresivo; aceptación incondicional y empática.

Para suscitar un clima adecuado es fundamental establecer el rapport, esto es, generar un contacto efectivo entre la o el entrevistador y la persona que es entrevistada. Es importante que la o el primero haga sentir a ésta respetada y relajada; ello contribuirá a que muestre una postura abierta y participativa. Lo anterior generalmente se lleva a cabo en un tiempo aproximado de cinco minutos.

Para establecer el rapport es recomendable que la o el entrevistador se presente, refiriendo su nombre y función en la institución. Asimismo, es aconsejable que acompañe su presentación con un saludo de mano y, si es oportuno, con una frase amable. Tanto el saludo como la frase referida constituyen comunicación no verbal que trasmite a la persona peticionaria la sensación de que es bien recibida, lo que aumenta sus expectativas y confianza respecto del apoyo que puede recibir. Finalmente, se recomienda a la o el entrevistador iniciar la conversación con una serie de preguntas informales que no tengan relación directa como el asunto que se tratará, por ejemplo: “¿qué opinan del clima?”.

Una vez establecido el rapport, se dará paso a la precisión del objetivo de la entrevista y a las pautas que serán observadas por quienes participen en ella. A esto se le denomina encuadre de la entrevista.

Es importante que se haga saber a la persona entrevistada el tiempo estimado que durará la entrevista, las partes que la comprenden, y la confidencialidad y protección que se dará a la información que proporcione.

Es posible que se deba solicitar a la o el entrevistado otro tipo de datos, como sociodemográficos – nombre, edad, ocupación, dirección, teléfono– y sobre el entorno en que vive –con cuántas personas cohabita; cuál es su parentesco, su edad, su ocupación–.

En esta fase, y luego del encuadre, se suele utilizar una técnica poco directiva y con preguntas a manera de sondeo (“¿en qué puedo ayudarle?”) que introducirá a la o el entrevistador al proceso de escucha y detección de necesidades.

## 2.10. Cima

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

Consiste en la realización propiamente dicha de esta y en la que van a explorarse las áreas que se mencionaron de manera general en la solicitud de empleo. Esta consta de:

- Historia laboral.
- Historia educativa.
- Tiempo libre.
- Proyectos a corto y a largo plazo.

Esta fase será la más extensa de las tres, con una duración aproximada de 45 minutos. Por ello, es importante no alargar la primera fase y controlar el tiempo en esta segunda para no realizar un final de la entrevista precipitado. Es importante que el entrevistador vaya haciendo una valoración del ritmo de la entrevista teniendo en cuenta la cantidad de información que queda por recabar y el tiempo del que se dispone. Esto requiere un esfuerzo por parte del entrevistador, pero será esencial para evitar que en los últimos minutos se tenga que «bombardear» a la persona con una cantidad desproporcionada de preguntas o queden asuntos importantes por tratar.

Es importante recordar que el ritmo y el control de la entrevista los marcará el psicólogo, nunca el entrevistador. No hay que dejarse llevar por un entrevistado verborrico o la entrevista llegará a su fin sin conseguir la información necesaria. Para lograr el control de la entrevista Sommers-Flanagan y Sommers-Flanagan (2009) proponen, además de las técnicas verbales más o menos explícitas (hacer un comentario directo al entrevistado sobre la necesidad de cambiar de tema o formular preguntas abiertas o cerradas en función de la necesidad), la utilidad de tres tipos de conductas no verbales o gestos para controlar las entrevistas:

- 1) gestos que animan a la persona a hablar, como mostrar una actitud relajada con una postura «abierta»
- 2) gestos que indican que el entrevistador está atento a lo que el entrevistado cuenta, lo que se puede lograr manteniendo el contacto visual y dejando de tomar notas
- 3) gestos que señalan que el entrevistador debe terminar de hablar o cambiar de tema, por ejemplo, recolocándose en la silla, apartando la mirada y cogiendo el block de notas. Estas técnicas no verbales se utilizan habitualmente en las interacciones sociales, aunque lo difícil es emplearlas de manera consciente en un ámbito profesional.

## **2.11. Cierre.**

La tercera fase o fase final es el cierre de la entrevista. De acuerdo a Acevedo (2009) esta fase es casi tan importante como la de inicio. Su objetivo fundamental consiste en consolidar los logros alcanzados durante las etapas de cima y cierre. Inicia con la indicación del entrevistador que se acerca el final, indicación que debe ser seguida por un resumen de los contenidos tratados. Se busca ofrecer al cliente la oportunidad de aclarar algunos malentendidos y se brinda la posibilidad de comunicar cualquier información que hubiera quedado retenida por diversos motivos. De acuerdo a Colín (2009), esta fase es muy importante, porque el sujeto puede proporcionar información relevante al final. Así mismo, dentro de esta etapa de cierre, se encuentran las prescripciones, mismas que pueden consistir, dependiendo del modelo teórico, en dejar alguna tarea a realizar por el entrevistado en su casa, durante el tiempo que transcurre hasta la siguiente entrevista, recomendar acerca de futuros problemas, asegurar al sujeto su capacidad para manejarlos solo, en potenciar su motivación en los temas tratados sugiriendo cómo podría abordarse la sesión próxima. Lo que se pretende es atar los cabos que hayan podido quedar sueltos, insistiendo siempre en los aspectos potenciadores de la comprensión del individuo respecto de sus dificultades, y en su esperanza y autoconfianza frente al futuro. El fin de la entrevista se concluye con la despedida formal.

Es importante hacer sentir al solicitante que la entrevista valió la pena, se le da a conocer el siguiente paso a realizar y si no es aceptado se le debe orientar. La extensión y profundidad de la entrevista depende del nivel que se vaya a seleccionar.

Como en las fases anteriores, la duración debe ser flexible dependiendo de las necesidades del paciente. Unas personas necesitarán más tiempo que otras para que resolvamos las dudas que les hayan quedado, y podemos tardar más o menos tiempo explicando tareas que deberán realizar antes de la próxima sesión. Entre 10 y 12 minutos deberían bastar para lograr los tres objetivos que se plantean en esta fase.

En el cuadro 6.2 se expone una serie de errores frecuentes en el proceso de la entrevista, así como posibles soluciones.

### **TABLA 6.2 Ejemplo de final de entrevista**

- ⇒ Entrevistador: «durante la pasada hora hemos estado comentando/me has hablado de...» (los temas que se haya tratado).
- ⇒ Si el entrevistado no tiene ninguna objeción, el entrevistador continúa...
- ⇒ Entrevistador (continúa): «me gustaría que nos volviéramos a ver la semana que viene y que hasta entonces realizaras la siguiente tarea...» (se explica detalladamente la tarea propuesta).
- ⇒ Entrevistador (continúa): «¿tienes alguna duda de lo que hemos visto durante la entrevista o quieres hacer algún comentario? ¿Has entendido la tarea que te he propuesto?».
- ⇒ Entrevistador (continúa): «en ese caso nos vemos el próximo miércoles a las 17:00. Que tengas una buena semana».

## Unidad III.- Elementos Psicológicos presentes durante la Entrevista.

### 3.1. Examen de la Situación Actual.

En la medida en que el estudio biográfico constituyó una parte distinta en la entrevista (lo que aconsejamos), se llega en seguida al examen de la situación actual del sujeto. Se trata del ambiente material, social, familiar y profesional, en el cual se mueve. Es muy importante determinarlo con precisión porque es inútil intentar comprender al individuo si no se conocen los hechos que determinan, en parte, su comportamiento actual. Además, toda solución de un problema debe tener en cuenta, de forma muy especial, que la orientación profesional que exige un servicio extenso no resulta posible porque el sujeto vive en condiciones de habitación deplorables o no se entiende con sus parientes; en otros casos, la solución es urgente o bien debe requerir tan solo un tiempo de adaptación muy breve, etc. Cada caso presenta un conjunto de condiciones actuales tan particulares que no puede decirse casi nunca que una solución tenga el mismo significado en dos casos.

Como el estudio biográfico, el examen de la situación actual se halla en función directa del problema que se trata. Se puede imaginar un plan esquemático válido para las diferentes categorías de problemas, pero será preciso adaptarlo a cada caso particular. Así, por ejemplo, en un problema psicopedagógico se deben considerar las relaciones entre los diferentes miembros de la familia. Pero es imposible prever sistemáticamente lo que se encuentra bajo este amplio tema; no es posible, pues, preparar un plan detallado: un desacuerdo entre un hijo y su padre puede explicarse, en parte, por la historia del mismo padre, que aparece violento e impulsivo y no se puede pensar siempre en preguntar sistemáticamente si el padre ha padecido trauma craneano, por ejemplo. Un cuestionario que considerara todas las eventualidades sería demasiado largo y en gran parte inútil por inadecuado al caso que se examina. Es preferible dejar que el sujeto exponga libremente su situación actual, adoptando una actitud no directiva y luego tratar de obtener las precisiones necesarias.

La dificultad principal proviene, a nuestro parecer, de que los sujetos tienen dificultad para encarar espontáneamente todos los temas. Insisten en los aspectos que les parecen importantes (y eso es un factor favorable) pero olvidan o tratan muy rápidamente otros aspectos. Tal sujeto insistirá en el desacuerdo con el padre, pero no hablará de las malas condiciones de vivienda. Para llevar al sujeto a mencionarlas puede ser torpe formular preguntas directas. Además, siendo la entrevista, por definición, un intercambio de ideas e informaciones, es preciso que la pregunta sea formulada no en forma aislada,



sino como ligada al tema que el sujeto tuvo la iniciativa de tratar. En el ejemplo anterior se puede decir: "Si, comprendo, pero, ¿cree usted que sus condiciones de alojamiento inciden en esa situación?".

Las preguntas de la entrevista situacional son preguntas sobre cómo el candidato manejará un desafío a los que se enfrentarían en el papel. Las preguntas de la entrevista situacional pueden ayudar a empujar a los candidatos más allá de las respuestas genéricas haciéndoles pensar en cómo manejarían una situación.

Algunas de las preguntas frecuentes referentes a los antecedentes personales y situación actuales que pueden realizarse por ejemplo en una entrevista de trabajo son las siguientes:

- Ahora, quisiera conocer algunos datos personales tales como sus intereses en su adolescencia, la profesión o empleo de sus padres y qué influencia tuvieron sus experiencias familiares en su desarrollo. Luego, cuénteme sus circunstancias, intereses y actividades actuales.
- ¿Qué influencia tuvo su niñez en la clase de persona que es hoy?
- ¿Hizo algo antes de la escuela de segunda enseñanza de lo cual esta particularmente orgulloso?
- ¿A qué edad tuvo su primer trabajo? ¿Cuándo se volvió económicamente independiente?
- ¿Cómo es similar y como es diferente a sus padres?
- ¿En qué tipo de actividades le gusta tomar parte cuando no está trabajando? ¿Es usted miembro o líder de algún grupo?
- ¿Qué problemas le crearía el tener que viajar o reubicarse?
- ¿Ha tenido de acumular una reserva financiera (ahorros, seguro de vida, etc.)?
- ¿Le han hecho un examen médico recientemente? ¿Cómo está su salud?
- ¿Qué tipo de lectura relacionada con el trabajo o recreativa le gusta?

### 3.2. Fase indagatoria en la búsqueda de resultados.

El estudio biográfico y el examen de la situación actual proporcionan informaciones sin las cuales es evidentemente inútil pensar en proponer una solución para el caso examinado. Esta caza de los hechos, emprendida en común por el sujeto y el psicólogo, es encarada por los dos protagonistas con espíritu diferente. El sujeto efectúa una retrospectiva para hacerse entender; el psicólogo trata de hallar coherencia y significados, en función de conceptos psicológicos. Examinemos una situación: un joven nos informa que su padre abandono la casa y él fue educado por su abuela, en el campo. El psicólogo sabe que las rupturas en un hogar perturban el desarrollo psíquico de los niños. Varias preguntas se plantean entonces en su espíritu: ¿qué sabe el sujeto acerca de las causas de esa ruptura y como la sintió?, ¿lo apeno o permaneció indiferente?, lo afectó profundamente? El psicólogo experimentado no se apresura ni

a preguntar ni a contestar sus propias preguntas. Por sí mismo el sujeto insiste más o menos, da detalles o se muestra reticente; vuelve a hablar de ello repetidamente durante la entrevista, señalándolo como causa de ciertos acontecimientos posteriores: "nadie me aconsejó en mis estudios" o "yo era muy Libre, hacia lo que quería", etc.

Puede decirse que los acontecimientos de la vida del sujeto se ordenan y determinan recíprocamente de manera significativa para él. El psicólogo que quisiese ante cada acontecimiento de la vida del sujeto aplicar sus conceptos (hallar inestabilidad, falta de madurez afectiva o indicios de personalidad bien equilibrada, etc.), correría el riesgo de hallarse, a causa de los juicios que formula, como aprisionado en el cuadro psicológico de la personalidad del sujeto trazado por él en cierto momento de la entrevista.

Por el contrario, si considera los conceptos psicológicos como hipótesis que deben ser verificadas y si es bastante competente como para darse cuenta del valor relativo de esos conceptos, podrá orientar la entrevista buscando todas las situaciones de la vida del sujeto que permitan ya sea verificar, ya desechar esas hipótesis.

He aquí otro ejemplo de la especie de error que se puede cometer cuando se manejan imprudentemente los conceptos psicológicos: se nos presenta un hombre de treinta y dos años, tuberculoso, que pasó diez en sanatorios y se sometió a numerosos tratamientos. De timidez "patológica", sufre casi desde el momento en que debe dirigir la palabra a alguien, pero es a la vez impaciente y a veces impulsivo; excesiva lentitud de elocución e ideación; desde su salida del sanatorio lleva vida de soltero aislado, con una madre anciana y enferma.

El caso podía aparecer a primera vista con los rasgos psicológicos del tuberculoso crónico. Parecía muy simple diagnosticar. Buscamos, sin embargo, otra explicación y descubrimos que el sujeto entre los catorce y los diecisiete años había sido epiléptico, con numerosas crisis, tratado por medio de fuertes dosis de gardenal que lo embrutecieron completamente. Las crisis desaparecieron, pero las secuelas psíquicas se agravaron con los diez años de sanatorio. El examen médico, principalmente fisiológico, no mencionaba las crisis. Intentamos una readaptación profesional cuyo resultado fue mediocre, en razón de la lentitud del sujeto, lo que demostraba que la deficiencia más importante se debía a las secuelas de la epilepsia y no al periodo de sanatorio.

Este ejemplo demuestra además que el estudio minucioso de la biografía del sujeto, objeto esencial de la entrevista, es la condición requerida para todo estudio correcto del problema que se quiere resolver.

Puede causar sorpresa que no consideremos la entrevista para el estudio de un caso como organizada en torno a conceptos psicológicos tales como: estudio de los intereses, de las actitudes, de las motivaciones, del nivel de madurez de la personalidad, de las características de la adaptación social, etc. Lo hacemos porque el sujeto no se explica en función de los conceptos del psicólogo, sino que narra presentando los acontecimientos de su vida. Esos acontecimientos son para el "hechos", con respecto a los cuales reacciona actualmente de tal o cual manera; cada hecho tiene una causa y consecuencias que él puede señalar. Los diferentes aspectos de su personalidad no se destacan de los acontecimientos, sino que se hallan implicados en ellos, y cuando él se analiza, esa actividad es intencional; refleja el ámbito del examen que tiende a lograr una solución; depende de todos los factores de la situación. Por ello, en el ámbito del estudio biográfico y del examen de la situación actual puede el psicólogo destacar las características principales de la personalidad del sujeto.

### **3.3. Historia del Desarrollo Personal como marco de Referencia.**

El desarrollo personal incluye actividades que impulsan el desarrollo de las habilidades personales, hábitos y forma de pensar adecuadas como medio para intentar mejorar la calidad de vida, y contribuir a la realización de sueños y aspiraciones. El concepto no se limita a la autoayuda, sino que también incluye actividades formales e informales para el desarrollo de otros en papeles tales como maestro, guía, administrador, orientador vocacional o mentor. Cuando el desarrollo personal se lleva a cabo en el contexto de instituciones, se refiere a los métodos, programas, herramientas, técnicas y sistemas de evaluación, que apoyan el desarrollo humano a nivel individual, tanto en las organizaciones como en actividades planificadas por sí mismo.

Etimológicamente refiere a evocación, rememoración; quizá por eso durante cierta época (1950-1960) para favorecer el desarrollo psicológico algunos autores dedicaron parte de sus publicaciones a establecer claramente la diferencia entre una entrevista psicológica clínica y una anamnesis que es obvio que corresponde al campo médico y para fines de la clínica médica. "Historia clínica de un paciente desde el punto de vista médico, utilizada en relación con los recuerdos del propio paciente".

La anamnesis implica recolectar datos, hechos del pasado del paciente contadas por él mismo, para recuperar los datos sintomáticos significativos y formar el diagnóstico psicopatológico lo más nítido posible en cuanto a su evolución idiopática.

El procedimiento utilizado es un interrogatorio médico, con fines de reconstrucción histórica, que lleva a incorporar información para que la historia clínica sea sistemática, coherente y congruente con el diagnóstico emitido.

El conocimiento de los antecedentes médicos del paciente y sus familiares facilita al servicio médico establecer esquemas de intervención a nivel preventivo y sintomático, promoviendo un enfoque multidisciplinario que trata la problemática médica de manera oportuna y adecuada. No es una entrevista, ni tiene nada que ver con la entrevista psicológica, la relación viene de la cercanía entre el campo médico y el campo de la psicología clínica y del psicoanálisis:

La anamnesis implica una recopilación de datos previstos, de tal extensión y detalle, que permita obtener una síntesis tanto de la situación presente como de la historia de un individuo, de su enfermedad y de su salud [...] La preocupación y la finalidad residen en la recopilación de datos, y el paciente queda reducido a un mediador entre su enfermedad, su vida y sus datos, por un lado, y el médico por el otro.

Hoy día se puede decir que las nuevas generaciones no precisan establecer este tipo de diferencias, debido a que cada vez el campo de la entrevista está más nítidamente definido; además, en la medida que se va creando un lenguaje propio con una terminología especializada, no requiere importar términos médicos.

En todo caso, un buen médico que ha realizado una anamnesis exitosa puede darse cuenta si su paciente requiere atención médica y/o psicológica, y en tal caso hacer la derivación correspondiente. Algunos médicos recurren a entrevistas médicas para concretar un diagnóstico después de tener resultados de exámenes clínicos y/o de laboratorio, o al no encontrar causas orgánicas aparentes de ciertos padecimientos. Esto marca el punto de entrada a la entrevista psicológica para explorar y/o registrar la capacidad de entendimiento y concientización que tienen los pacientes acerca de su enfermedad; por ejemplo, un inmunólogo entrevista a un paciente con VIH para explorar el grado de conciencia y valorar la responsabilidad para manejar su enfermedad en su interacción con los demás, o para pautar las indicaciones por seguir en el tratamiento.

Bleger define la entrevista psicológica como el instrumento fundamental del método clínico y como "una técnica de investigación científica de la psicología".

Con esta definición de la entrevista psicológica, Bleger trasciende el significado de investigación para ubicar al psicólogo como un investigador que ve y va más allá de los datos obtenidos. Para Bleger: "no hay posibilidad de una correcta y fructífera entrevista si no se incluye la investigación".

La entrevista no es una anamnesis, ya que ésta se reduce a la investigación de las áreas de salud y enfermedad de la vida del consultante que éste por lo regular conoce y está dispuesto a proporcionar. Es una recolección de datos que se utiliza por reglamentación institucional o con fines estadísticos.

La consulta tampoco es una entrevista. Es la solicitud de asistencia técnica o profesional y puede ser atendida de diversas formas, una de ellas es la entrevista. Por tanto, entrevista no es sinónimo de consulta ni de anamnesis. Si bien es necesario conocer sus diferencias y no confundirlas, en la práctica ambas se utilizan, ya que una parte de la consulta se emplea para la entrevista y otra para la indagación de los datos pertinentes. Enfatiza que el entrevistador debe utilizar sus conocimientos psicológicos en beneficio del entrevistado y que esta aplicación va dirigida a la interrelación que se da entre ambos hacia su comportamiento en el proceso de entrevista.

Destaca que la entrevista es una relación humana en la que el entrevistador debe tratar de conocer lo que sucede en la misma para conducirse de acuerdo con lo que va comprendiendo. De esto depende que se satisfagan los objetivos de la entrevista (exploración, diagnóstico, orientación, etc.). Así, la entrevista no pretende obtener datos completos de la vida del consultante, sino los datos referentes a su comportamiento total durante la misma, sin degenerar en un interrogatorio.

La teoría de la entrevista se ha enriquecido por la adopción de otros conocimientos originados del psicoanálisis, la Gestalt, la topología y el conductismo. El psicoanálisis ha aportado el conocimiento de que toda conducta es influida por factores inconscientes, así como los conceptos de represión, proyección, introyección, transferencia, contratransferencia, resistencia, etc. La Gestalt nos enseña a entender y comprender que los participantes de una entrevista —entrevistador y entrevistado— forman un todo y considera su interrelación, su comportamiento, como una unidad. La topología estudia el campo psicológico y sus leyes, así como el enfoque en cada momento y situación. El conductismo aporta la observación del comportamiento.

La entrevista se rige por pautas y una de ellas es básica: facilitar al consultante la libre expresión de sus procesos mentales, lo cual no se obtiene a través de preguntas y respuestas o de un cuestionario. El interrogatorio investiga lo que el consultante sabe, la entrevista lo que no sabe; sin embargo, entrevista e interrogatorio, si bien no deben confundirse, tampoco deben generar oposición, sino complementarse según las circunstancias.

La simulación que confundía y perturbaba en la anamnesis, deja de hacerlo en la entrevista, porque en ésta se considera la simulación como una parte disociada de la personalidad que el entrevistado desconoce como propia. Las disociaciones y contradicciones que surgen en la entrevista son un reflejo de

las contradicciones y disociaciones de la personalidad, y se puede trabajar en ellas cuando aparezcan. Asimismo, los conflictos que presenta el entrevistado de forma regular no son los fundamentales y sus motivaciones con frecuencia son racionalizaciones. Esto nos lleva hacia los motivos manifiestos y latentes de la consulta. El primero es la señal de alarma, el síntoma que le genera angustia y preocupación suficiente como para solicitar consulta, es lo que el consultante piensa que tiene y casi siempre es una racionalización que no le genera demasiada angustia, sólo la necesaria para solicitar ayuda profesional.

El motivo latente es el real y verdadero origen de la consulta que ha sido reprimido, por lo que el terapeuta debe ser muy cauto para no tomar lo manifiesto que se le presenta como el auténtico malestar del consultante, porque si así fuera estaría actuando tan disociado como el entrevistado. La capacidad que el consultante tenga para hacer o no consciente el motivo latente durante la entrevista, es un indicador de un buen o mal pronóstico.

Según Bleger, el entrevistador debe tratar que el campo se estructure en su mayor parte por las variables de la personalidad del entrevistado. Otra forma de decir lo mismo es: el entrevistador controla la entrevista, pero el entrevistado es quien la dirige.

### **3.4. Utilidad y Usos en el Manejo de Silencios.**

Se pueden presentar varios tipos de silencio: paranoide, depresivo, confusional, fóbico, de insight, etc. La actitud de quien lo expresa, así como las circunstancias en que aparecen, ayuda a identificarlos para poder operar de forma adecuada.

Si bien el consultante o paciente tiene el derecho de reservarse algo, de no decirlo todo como lo afirma Greenson, esto no debe ser motivo para justificar el grado de inhibición que el entrevistador pueda mostrar hacia ciertos temas. Se debe tener presente que su nivel de inhibición puede afectar al del paciente. Cuando se pregunta debe hacerse en forma clara, recordando que se pregunta porque en realidad se requiere esa información, que no se utiliza para mitigar la angustia y/o soledad del terapeuta.

El silencio genera ansiedad, tanto en el entrevistador como en el entrevistado. Bleger considera que la ansiedad es una señal que nos indica el desarrollo de la entrevista y se debe estar alerta ante ella, pues si bien puede ser útil cuando es moderada, perturba el proceso si supera el límite tolerable. Toda situación nueva como la entrevista, impacta nuestra personalidad por tratarse de aspectos desconocidos ante los cuales se carece de una rápida adaptación, por tanto, la personalidad tiende a la desorganización a través de la ansiedad. La persona que la experimenta es porque no la puede contener y la actúa porque los mecanismos defensivos dejaron de ser eficaces. Esa es la persona que busca apoyo profesional. Así, el

entrevistado se ve enfrentado no sólo a su ansiedad, sino a lo desconocido de su propia personalidad. Si la ansiedad no se presenta, es labor del terapeuta tratar de que haga su aparición, pues es signo de que los conflictos se actualizan.

Se pueden presentar varios tipos de silencio: paranoide, depresivo, confusional, fóbico, de insight, etc. La actitud de quien lo expresa, así como las circunstancias en que aparecen, ayuda a identificarlos para poder operar de forma adecuada. Si bien el consultante o paciente tiene el derecho de reservarse algo, de no decirlo todo como lo afirma Greenson, esto no debe ser motivo para justificar el grado de inhibición que el entrevistador pueda mostrar hacia ciertos temas. Se debe tener presente que su nivel de inhibición puede afectar al del paciente. Cuando se pregunta debe hacerse en forma clara, recordando que se pregunta porque en realidad se requiere esa información, que no se utiliza para mitigar la angustia y/o soledad del terapeuta. El silencio genera ansiedad, tanto en el entrevistador como en el entrevistado. Bleger considera que la ansiedad es una señal que nos indica el desarrollo de la entrevista y se debe estar alerta ante ella, pues si bien puede ser útil cuando es moderada, perturba el proceso si supera el límite tolerable. Toda situación nueva como la entrevista, impacta nuestra personalidad por tratarse de aspectos desconocidos ante los cuales se carece de una rápida adaptación, por tanto, la personalidad tiende a la desorganización a través de la ansiedad. La persona que la experimenta es porque no la puede contener y la actúa porque los mecanismos defensivos dejaron de ser eficaces. Esa es la persona que busca apoyo profesional. Así, el entrevistado se ve enfrentado no sólo a su ansiedad, sino a lo desconocido de su propia personalidad. Si la ansiedad no se presenta, es labor del terapeuta tratar de que haga su aparición, pues es signo de que los conflictos se actualizan.

El silencio es parte importante de la terapia. El silencio comunica. El silencio da espacio al otro, le deja pensar y analizar lo que se ha hablado, permite al demandante de terapia encajar, ingerir y procesar la información que se ha vertido.

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

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

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

Concluimos que en la entrevista es importante saber expresarte y transmitir a través del lenguaje, pero es igual de importante saber cuándo callarse.

### 3.5. La Utilidad y Usos de las Palabras.

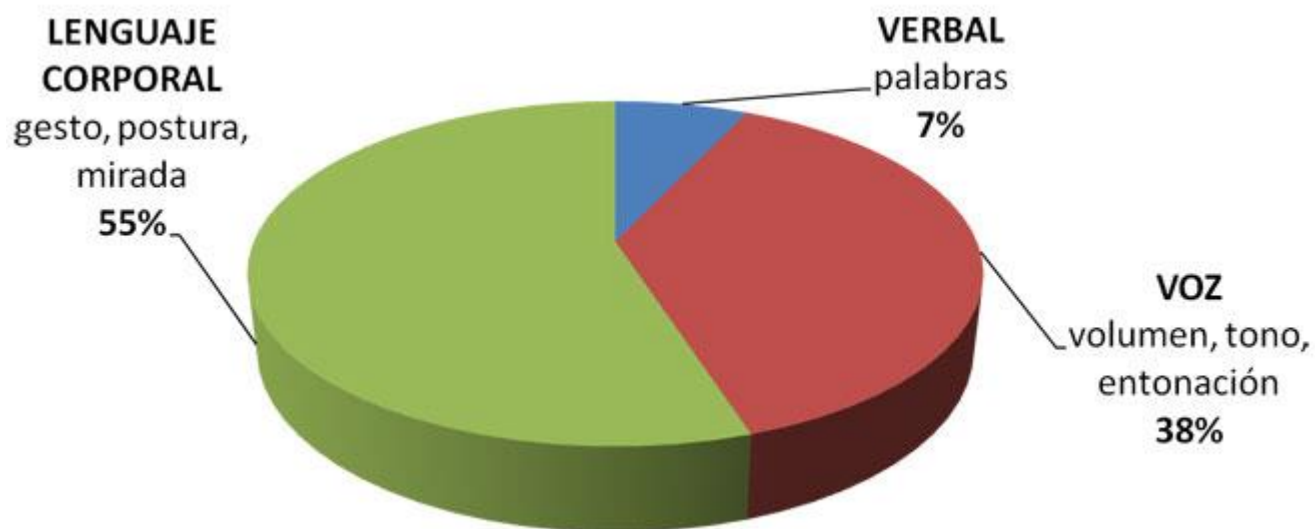
Cuando comunicamos, solo el 7% es comunicación verbal, lo que recibe nuestro interlocutor y expresamos mediante las palabras. El 93% proviene de la comunicación no verbal (55% lenguaje corporal y 38% voz), sin uso de las palabras, lo que no se dice. No solo es importante lo que decimos en la entrevista de trabajo, sino cómo lo decimos.

Debemos trabajar tanto los contenidos como la comunicación, verbal y no verbal, ya que la es un elemento fundamental a tener en cuenta durante el proceso de selección y sobre todo durante la entrevista. Nuestro lenguaje verbal y no verbal debe ser coherente y adecuado en la fase de la entrevista de trabajo. Es importante que puedas saber cómo comunicar y cómo mejorarla durante la entrevista. Nuestras palabras, nuestra voz y nuestro cuerpo han de ser coherentes entre sí, transmitiendo confianza, uniformidad y credibilidad en lo que estamos diciendo en la entrevista.

A tener en cuenta las siguientes recomendaciones para una adecuada comunicación cuando realices la entrevista.







Para lograr un buen rapport, el paciente debe saber que lo comprendes; por ello es tentador hacer un comentario directo como “Sé cómo se debe sentir con respecto a...” Desafortunadamente, esta afirmación puede sonar falsa. Para cuando el paciente llega al consultorio, ha escuchado esto demasiadas veces de otras personas que, en realidad, no lo comprenden en absoluto, o que lo entienden a la perfección, pero no lo ayudan. Algunos pacientes con problemas graves, reales o percibidos, sienten que es imposible que alguien pueda comprender lo que ellos experimentan. Por lo tanto, es mejor usar alguna otra respuesta para sugerir compasión e interés en el paciente:

“Debe haberse sentido terriblemente desdichado.”

“Nunca he estado en una situación así, por lo que sólo puedo imaginarme cómo se sintió en ese momento.”

“Ésa fue una experiencia terrible, y puedo ver que lo ha afectado muchísimo.”

A veces, puedes encontrar necesario exagerar un poco el énfasis en tus sentimientos. Esta sugerencia puede sonar a engaño, pero no es eso lo que quiero decir. Los actores, por ejemplo, saben que sus voces grabadas tienden a parecer más planas y deben sobreactuar para transmitir los sentimientos que tratan de reflejar. De manera similar, puede ser necesario que amplifiques tus propias manifestaciones emocionales para que algunos pacientes noten cuán profunda es tu simpatía por ellos. Puedes lograr este efecto mediante expresiones faciales o variando el volumen, el tono y el énfasis de la voz. Incluso, este trabajo se puede realizar por medio de breves exclamaciones. Un “¡oh, vaya!” en el momento y con el tono

oportunos puede transmitir compasión y comprensión con mayor eficacia que un discurso más elegante de condolencia. Estos indicios de tu participación emocional, que los entrevistadores principiantes olvidan usar, pueden ser vitales para el paciente y contribuir a construir el rapport.

Sin embargo, es muy fácil excederse. Considera al paciente que llega con una historia de amor en la que fue traicionado o de heridas en un desastre militar o civil. Desde luego, querrás mostrar apoyo, pero si expresas conmoción u horror con demasiada claridad, corres el riesgo de reforzar los efectos traumáticos que, se supone, debes dismantelar. Está bien, sigue adelante y muestra simpatía, incluso puedes ofrecer apoyo dándole un pañuelo desechable, pero ten cuidado de no crear una imagen del paciente como víctima.

Ahora consideremos el uso del humor en las interacciones con los pacientes. El humor puede ser un gran facilitador de la comunicación: ayuda a las personas a relajarse y a sentir que están entre amigos. Pero como clínico, se debe evaluar con atención el uso del humor. Con una persona que apenas se empieza a conocer, es fácil hacer un mal cálculo y decir algo que se puede tomar como una ofensa; los pacientes de salud mental son, en especial, vulnerables a este tipo de equivocaciones. Incluso un paciente que conoces bien puede malinterpretar un comentario irreflexivo. Como siempre, ponte en el lugar del paciente: piensa cómo te sentirías si creyeras que tu terapeuta se está burlando de ti.

En general, es seguro reír con el paciente, pero, por supuesto, nunca reírse de él. Esto significa que, por lo común, debes dejar que el paciente empiece. En las primeras sesiones, cualquier uso del humor debe ser delicado y sólo se debe emplear si es claro que el paciente tiene la disposición para apreciarlo. Cuidado con hacer bromas que puedan ser interpretadas equivocadamente como hostiles o degradantes. Siempre que el paciente bromea, debes considerar si es un intento inconsciente de desviar la atención de ambos de un material importante que está en discusión. Sonreír y hacer contacto visual con el paciente suele ser una respuesta segura.

Los entrevistadores experimentados informan que a veces, al parecer, experimentan cambios de personalidad al pasar de un paciente a otro. Pueden adoptar un tono formal con uno y, luego, convertirse en una persona más relajada con el siguiente. Un entrevistador puede dejar de pronunciar la “d”, persistente e inconscientemente, al final de las palabras al conversar con un paciente que proviene de un contexto rural que habla del mismo modo. Estas conductas son aceptables dentro de ciertos límites, aunque debes ser cuidadoso de no exagerar hasta el punto de mimetizarte con el paciente.

Sin importar tu nivel de experiencia, en algún punto y con algún paciente, cometerás un error. En un panorama amplio, los errores son de poca relevancia –hacer la misma pregunta dos veces, olvidar la

ocupación de la esposa del paciente, o de pronto te das cuenta de que tu mente se ha dejado llevar y no puedes recordar la pregunta que acaba de hacer el paciente (o que tú mismo hiciste)—, pero ambos saben que te equivocaste. De inmediato debes tratar de corregirlo. “Lo siento, a mi edad a veces se olvidan cosas”, podría decir con una sonrisa apenada. Si no tienes la suerte de poder recurrir a la edad como excusa, debes admitir que, por un momento, te concentraste en otra cosa y hacer lo que sea necesario para corregir el error (p. ej., pide al paciente que repita la pregunta). Casi siempre, la conversación continuará sin mayores problemas. Lo importante es hacer saber al paciente que asumes la responsabilidad por los errores y que te interesa corregirlos.

## **Retoma el Lenguaje del Paciente.**

Pon especial cuidado en usar palabras que el paciente pueda comprender. Escucha su lenguaje y úsalo en tanto te sientas cómodo haciéndolo. Debido a que los adolescentes y adultos jóvenes a menudo desconfían de las personas mayores, pueden responder de una manera más positiva si usas un lenguaje acorde con su generación. Pero asegúrate de que tus expresiones “buena onda” estén actualizadas, o correrás el riesgo de que te consideren anticuado. (Hay otro punto de vista sobre este tema. Algunos pacientes adolescentes pueden molestarse enormemente y volverse aún más desconfiados si tratas de adoptar sus patrones de habla). La manera en que hables con cualquier paciente debe estar determinada por la necesidad de claridad y rapport, así que monitorea las reacciones del paciente y ajusta tu manera de hablar en consecuencia.

Ciertas palabras pueden disgustar a algunos pacientes. Estas palabras llenas de implicaciones conllevan un mensaje de enfermedad, fracaso o carácter pobre, por lo que debes evitarlas por lo general. He aquí una pequeña muestra: aborto, malo, daño cerebral, cáncer, loco, defectuoso, fantasía, frigidez, histérico, impotencia, neurótico, obsceno, perversión, víctima. Encontrarás muchas más en tu carrera como entrevistador; debes tener preparados sinónimos neutrales para estas palabras o, mejor aún, retoma el vocabulario que el paciente ya ha empleado.

Evita la jerga psicológica. Incluso palabras sencillas como psicosis pueden ser mal entendidas, y el paciente podría pensar que eres insensible frente a alguien con menor educación que tú. También debes estar seguro de comprender el uso que el paciente le da a su lenguaje, por lo que no puedes suponer que es igual al tuyo. Por ejemplo, para ti “beber ocasionalmente” puede significar una vez al mes, pero para el paciente podría significar “a ratos a lo largo del día”. ¿El paciente adolescente toma coca o aspira coca? En el lenguaje callejero, “En verdad estaba paranoico” no significa que el hablante se sintió perseguido psicóticamente, sino sólo asustado.

Un paciente con poca educación escolarizada puede reconocer palabras corteses de las funciones sexuales o excretorias, pero la relación que desarrolles puede ser mejor si usas un lenguaje sencillo. Confieso que tengo ideas en conflicto acerca del uso del lenguaje callejero. Por un lado, (como muchos estudios lo han mostrado) usando ciertas palabras cotidianas puedes aumentar la cantidad de información que obtienes.

Por el otro, la misma táctica pone en riesgo de ofender al paciente, de quien dependes para obtener información precisa. En el análisis final, tendrás que basar tu decisión en tu propio nivel de comodidad y tu evaluación de cada paciente.

Si el paciente nació en el extranjero o se crió en otra parte de tu país, puede haber problemas para que se comprendan uno a otro. No dejes que tu comportamiento sugiera que es el paciente el que “habla raro”; por el contrario, reconoce que tienen acentos diferentes y que a veces tendrás que pedirle que repita algo que no entendiste. Si un paciente titubea o parece no saber cómo continuar, puedes quitarle cierta presión dándole la confianza de que “está bien que vayamos a su ritmo; así, en verdad puedo comprender lo que usted está experimentando”. De una manera ligera, para asegurarte de que comprendes, puedes traducir a un lenguaje más sencillo los a veces floridos términos que los pacientes usan para expresarse –quizá para ofuscar o quizá porque piensan que el clínico quiere oír términos psicológicos.

Paciente: Siempre he tenido fobia a los gatos. Tengo cuatro. Entrevistador: Así que usted es un verdadero amante de los gatos.

Tal vez después, cuando se conozcan mejor, le puedes dar una definición adecuada.

### **3.6. La Comunicación Humana y sus Características.**

Comunicar significa poner en común, participar, entrar en una relación de intercambio de pensamientos, de emociones; implica una relación bidireccional y recíproca (Ibáñez, 2010). La Real Academia Española define «comunicación» como «transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor», y «comunicar» como «descubrir, manifestar o hacer saber a alguien algo. Transmitir señales mediante un código común al emisor y al receptor». En la figura 3.1 se representan dinámicamente algunos de los elementos clave que se subrayan en estas definiciones sobre el proceso de comunicación.

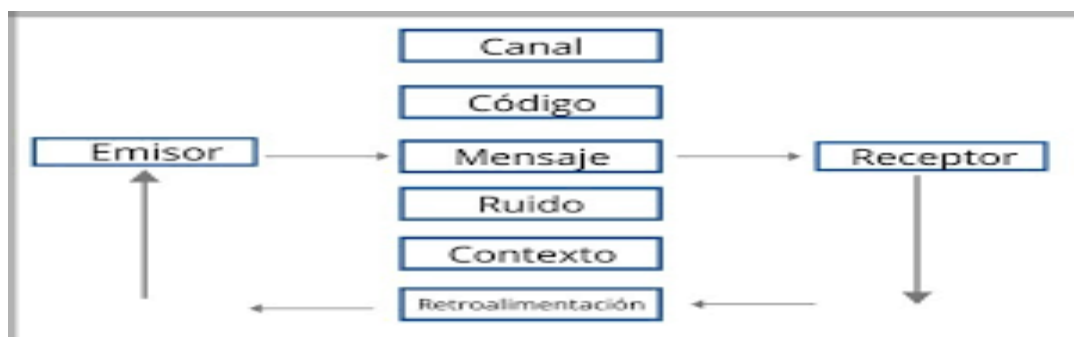


Figura 3.1. Elementos y red de comunicación. [FUENTE: basada en Robbins (1999).]

Los elementos de la figura 3.1 y su papel en este proceso son:

Emisor: quien toma la iniciativa de comunicar. Receptor: a quien va dirigido el mensaje.

Mensaje: núcleo de información. Se transmite mediante códigos, cuyo significado interpretará el receptor según su experiencia y contexto sociocultural.

Código: conjunto de normas y símbolos que sirven para transmitir el mensaje. Ha de ser comprendido por el receptor.

Canal: medio a través del cual se emite el mensaje (auditivo/visual).

Contexto: situación en que se desarrolla la comunicación. Determinará en gran medida la interpretación que se dará al mensaje.

Ruido: alteraciones que se producen durante la trasmisión del mensaje. Filtros: interferencias, barreras mentales, del emisor o del receptor, originadas por sus experiencias.

Retroalimentación: conjunto de informaciones que obtenemos de la propia comunicación y nos permiten evaluar el proceso.

Pero, además, en cada proceso de comunicación se puede analizar su «red», configurada por, al menos, dos entidades comunicantes. Desde esta perspectiva, el análisis de los elementos de la red sería:

¿Quién? (estatus, función, identidad)

¿Dijo qué? (contenido)

¿A quién? (estatus, función, identidad)

¿Cuándo? (tiempo cronológico)

¿Dónde? (situación)

¿Cómo? (lenguaje)

¿Con qué efecto? (retroacción).

El problema de la comunicación en la entrevista, y en toda interacción humana, consiste en la transmisión del mensaje. La persona que lo emite debe producir el mensaje que desea transmitir (sus objetivos) en una forma comunicable, y luego lo debe enviar. Una vez emitido, los ruidos entran en juego. El receptor, a quien va dirigido el mensaje, debe recibirlo e interpretarlo según su propio marco de referencia, es decir, aplicando sus propios filtros. Una vez que el mensaje se ha transmitido, los «objetivos» del emisor se convierten para el receptor en «intenciones» del emisor y del mensaje. Queda claro que en todo este proceso se pueden producir muchos errores y sesgos, razón por la cual el emisor usa la retroalimentación (o ha de usarla) con el fin de asegurarse de que lo que ha entendido el receptor es lo que pretendía transmitir. El aforismo «dicho no quiere decir escuchado; escuchado no quiere decir entendido» atribuido a Konrad Lorenz hace que, como entrevistadores, pongamos todo nuestro interés en que el mensaje que queremos transmitir sea bien entendido por nuestro entrevistado y viceversa.

Por otra parte, la comunicación no es sólo un intercambio de mensajes; es una construcción del significado. Como bien afirman De la Torre-Zermeño y De la Torre Hernández (1995), la comunicación humana es el proceso mental en el que un emisor y un receptor interactúan con el fin de intercambiar ideas, conocimiento, experiencias y sentimientos, que se transmiten a través de un código, un mensaje y un canal apropiados. Comunicación implica interacción y relación entre los comunicantes. En este sentido, el Grupo de Palo Alto es el que, a partir de algunos principios elementales de la cibernética y la teoría general de sistemas, estudió con mayor énfasis los fenómenos interactivos y comunicativos humanos; es decir, todo comportamiento puede ser concebido como un modo de relacionarse y representa una forma de comunicación. La comunicación posee propiedades de naturaleza axiomática que pasamos a enumerar y que llevan implícitas consecuencias fundamentales para el estudio de las relaciones. Más concretamente, Watzlawick, Beavin y Jakson (1971) establecieron los siguientes axiomas básicos de la comunicación:

⇒ Es imposible no comunicarse. En una interacción, toda conducta tiene valor de mensaje, es decir, es comunicación; por eso, por más que uno lo intente, no puede dejar de comunicar. Hablar o callar tienen igualmente un valor de mensaje: influyen sobre los demás, quienes, a su vez, no pueden dejar de

responder a tales comunicaciones. La imposibilidad de no comunicarse hace que todas las situaciones en las que participan dos o más personas sean interpersonales y comunicativas.

⇒ Toda comunicación tiene un nivel de contenido (referencial) y un nivel relacional (conativo e intencional). Cuando dos personas se comunican, en esa interacción se evidencia un aspecto referencial, es decir, lo que se dice, el contenido, los «datos» de la comunicación, y un nivel de relación entre ellas (a quién se dice y cómo se dice). Por tanto, en la transmisión del mensaje se están dando datos, y se propone un comportamiento, o se da una instrucción que sirve para definir la relación que se establece entre los interlocutores. Así, una vez emitido el mensaje, el receptor puede confirmar, rechazar o descalificar la información o la interacción. Considérese la diferente relación entre los comunicantes en «es mejor que le hables suavemente, sin gritar y te atenderá» vs. «tú sigue chillando como un energúmeno, que no te hará ni puñetero caso».

⇒ La naturaleza de una relación depende de las secuencias de puntuación de las comunicaciones establecidas por los comunicantes. El flujo de la comunicación puede entenderse como una secuencia de intercambios, o, más exactamente, como una puntuación de la secuencia de hechos. Los comunicantes puntúan la secuencia de tal manera que uno de ellos toma la iniciativa, sigue la inercia, etc. Los conflictos en las relaciones surgen cuando hay desacuerdo en la manera de puntuar la secuencia de hechos. Considérese «siempre he de decirte qué hay que hacer, porque nunca sabes qué hacer» vs. «nunca puedo hacer nada de lo que quiero porque siempre me dices tú lo que se puede y lo que no se puede hacer».

⇒ Los seres humanos se comunican tanto digital como analógicamente. En el lenguaje natural, la relación entre expresión y contenido es arbitraria, y por eso se denomina «digital». En cambio, en las formas de comunicación no verbales hay algo similar a la cosa que se trata de comunicar, y se denomina «analógica». El prototipo de codificación digital lo constituyen las lenguas naturales, es más abstracto, está bajo control consciente y es más susceptible de falsearse, mientras que lo analógico es todo lo que sea comunicación no verbal (posturas, gestos, expresiones, inflexiones de la voz, secuencia, cadencia de las palabras, etc.), es inmediato, concreto, con una semántica más precisa, menos susceptible de control consciente y de falsearse. El contenido se transmite de forma digital; los aspectos relacionales se transmiten predominantemente de forma analógica. El lenguaje digital cuenta con una sintaxis lógica sumamente compleja y poderosa, pero carece de una semántica adecuada para la definición inequívoca de las relaciones. Además, ambos modos pueden entrar en contradicción (y se descalifican). Considérese la afirmación «me lo estoy pasando muy bien» acompañada de una expresión corporal decaída y un tono de voz monocorde y apenas audible.

⇒ Todos los intercambios comunicativos son simétricos, o complementarios, según estén basados en la igualdad o en la diferencia. Las relaciones basadas en la igualdad son simétricas, y las basadas en la diferencia son complementarias (por ejemplo, entrevistador-entrevistado).

En definitiva, en la comunicación humana hay varios niveles de expresión: intentamos expresar lo que queremos expresar, pero también expresamos tácitamente más allá de lo que explicitamos. Expresamos, a nuestro pesar, lo que no habíamos pensado hacer llegar al otro.

### 3.7. La Comunicación Verbal.

El lenguaje, más concretamente el habla, es la herramienta principal sobre la que pivota la comunicación. El lenguaje es un código mediante el cual el material cognitivo (conocimiento) que se desea transmitir es codificado por el emisor y la información resultante es descodificada por el receptor. El componente verbal de la comunicación, por sus características digitales, se utiliza con una gran variedad de propósitos: aportar datos, ideas, describir sentimientos, argumentar razones, acuerdos y desacuerdos, hacer peticiones, hacer alabanzas o ridiculizar. Y además todo ello puede estar haciendo referencia al presente, al pasado o al futuro e, incluso, a deseos o ficciones.

El componente verbal de la comunicación, por sus características digitales, se utiliza con una gran variedad de propósitos: aportar datos, ideas, describir sentimientos, argumentar razones, acuerdos y desacuerdos, hacer peticiones, hacer alabanzas o ridiculizar. Y además todo ello puede estar haciendo referencia al presente, al pasado o al futuro e, incluso, a deseos o ficciones.

La estructura y la semántica de las frases cobran aquí especial importancia ya que hacen que el contenido de la frase aporte un mensaje adicional y consiguen diferentes efectos en el receptor. El lenguaje tiene una sintaxis precisa, pero una semántica a veces ambigua.

En la comunicación verbal, sobre todo aplicada al caso de la entrevista, es de especial importancia el apartado de las preguntas. Como se comentó con anterioridad, saber preguntar y saber suscitar la información verbal del entrevistado requiere no sólo tener dominio y conocimiento de la temática sobre la que hay que evaluar, sino también de la forma en que hacerlo. En uno y otro caso, nunca está de más recordar que esa información solicitada ha de estar motivada y ajustada al objetivo que origina la demanda, de modo que queda desestimado tanto por motivos de eficiencia profesional como éticos todo aquello que quede alejado del propósito de la entrevista.



Por tanto, las estrategias a la hora de hacer preguntas parecen importantes. En este sentido, se suele diferenciar entre las preguntas abiertas y las cerradas.

⇒ Las preguntas abiertas o de apertura: se formulan de manera muy genérica y permiten contestar al interlocutor desde la perspectiva que quiera, por lo que descubren intereses y valores. Permiten al entrevistado expresarse a su manera, a su ritmo y siguiendo el orden que considere adecuado en su discurso. Son las mejores para iniciar la exploración en la fase intermedia. Son aconsejables cuando la persona es fluida en su discurso y se abren temas nuevos o que ocasionan tensión. Se desaconsejan cuando la persona comienza a dejar de hablar o se requiere un dato concreto.

⇒ Las preguntas cerradas o de clausura: acotan las posibilidades de respuesta y suelen ser contestadas con un monosílabo o con un dato concreto. Permiten matizar y concretar la información y son indicadas para neutralizar las divagaciones en las que pueda incurrir el entrevistado. Son óptimas para comprobar si hay acuerdo y confirmar si existe compromiso. Indicadas para ir cerrando la entrevista.

El hecho de que la comunicación verbal sea polisémica puede ser a veces fuente de confusión y malentendidos, pero también permite la lectura entre líneas y los dobles sentidos que dan lugar a una de las facetas humanas más interesantes: el humor. El uso del humor en la entrevista tiene muchos potenciales: facilita la comunicación, alivia la tensión y crea vínculos de complicidad entre entrevistador y entrevistado, pero, obviamente, ha de utilizarse en connivencia con el entrevistado y no a su costa (Morrison, 2008). Como en todo, hay que moderarse y usar las dosis de humor adecuadas; y no es apropiado recurrir a él al inicio de una evaluación. Igualmente, hay que tener en cuenta las características del entrevistado, puesto que la persona puede malinterpretar la broma y tomársela a mal, siendo los pacientes en contextos clínicos especialmente vulnerables a este tipo de malentendidos. En estos casos, es mejor esperar a que sea el paciente el que tome la iniciativa de «cambiar de enfoque» e introducir el humor. En la entrevista clínica el uso del humor es muy beneficioso, pues el hecho de que un paciente sea capaz de utilizar la ironía y los chistes con respecto a la situación que está viviendo o de bromear sobre su problema significa que toma distancia de él, lo que, a veces, puede ser beneficioso.

Tradicionalmente, los componentes comunicativos no verbales se han clasificado en las tres categorías que se muestran en la tabla 3.4.

**TABLA 3.4 Comunicación no verbal. Tipos**

<b>QUINÉSICA</b>	Todo tipo de movimiento corporal: gestos, expresiones faciales, contacto ocular y postura. También se consideran aquí otros elementos más estables, como el aspecto físico, el estilo de vestir, etc., puesto que esta información nunca es neutra y da claves al interlocutor sobre características del otro comunicante.
<b>PARALINGÜÍSTICA</b>	La manera de decir el mensaje verbal. Incluye aspectos vocales no lingüísticos, es decir, calidad de la voz, vocalizaciones, velocidad, volumen, silencios, pausas, fluidez de pronunciación y errores del habla.
<b>PROXÉMICA</b>	Uso del espacio personal y social, es decir, la distancia interpersonal, la manera de sentarse, la forma de disponer la habitación, etc.

### 3.8. La Comunicación No Verbal.

La comunicación no verbal, aquella que trasciende la palabra hablada o escrita, afecta más al cómo se dice que a lo que se dice. Es más espontánea y más difícil de controlar conscientemente, y éste es un principio válido tanto para el entrevistado como para el entrevistador. Conocer las claves y significados de algo que se produce de manera espontánea en las interacciones cara a cara, como es la comunicación no verbal, es esencial para el entrevistador. Se ha estimado que más del 60% de información que interpreta el receptor llega por este canal (Ballenato, 2009). La información que transmite es fundamentalmente de tipo emocional, es imprescindible para conseguir una buena relación o rapport y es muy importante en referencia al contexto.

Los componentes de la comunicación no verbal más importantes en una entrevista serían:

⇒ Expresión facial: la cara es la parte más expresiva de nuestro cuerpo. La mímica de las emociones se produce por la combinación de las cejas-frente, los ojos y la boca-barbilla. Con ellos denotamos las emociones básicas: alegría, sorpresa, tristeza, miedo, ira y asco. La coloración de la piel de la cara también aporta información: el rubor se asocia a situaciones tensas o embarazosas, y la palidez, a sorpresas extremas. En cuanto entrevistadores, el uso de una sonrisa amable es un buen instrumento para invitar a participar y crea un clima relajado. En general, la mejor manera de mostrar nuestra cara como entrevistadores es estableciendo un contacto ocular frecuente, con una sonrisa amable pero contenida y, sobre todo, no ocultando nuestros gestos con las manos.

⇒ Ojos: los ojos y la mirada son una parte esencial e importantísima en toda interacción y, por supuesto, en las entrevistas. El que una persona mantenga contacto ocular (participación) o no (evitación, inhibición) con el profesional es un dato informativo de primera mano. Igualmente, es fundamental que el entrevistador mantenga un buen y frecuente contacto ocular con el entrevistado, ya que va a ser un elemento central en la participación de la escucha activa. Así que cuidado con tomar notas si eso supone apartar demasiado tiempo la vista del entrevistado; ahora bien, si la mirada es fija e incisiva, viene a significar reto y desafío. Por otra parte, los ojos también tienen un importante papel en la regulación de las intervenciones verbales de los interlocutores.

⇒ Postura corporal: la posición general del cuerpo también aporta información en nuestras interacciones. Tener una postura erguida indica confianza y dominio, mientras que mostrarse cabizbajo y con los hombros caídos denota tristeza y abatimiento. Reclinarse hacia el interlocutor denota interés, y repantigarse en el asiento muestra, sin embargo, aburrimiento y desinterés. En la postura corporal cobran especial relevancia las extremidades superiores e inferiores. Así, cruzar los brazos sobre el pecho indica clausura, rechazo o necesidad de defenderse, mientras que los brazos hacia delante indican apertura y énfasis. Las piernas cruzadas y en movimiento indican impaciencia o frustración.

⇒ Gestos: los movimientos de las manos aportan mucha información. Los puños cerrados denotan enfado o tensión, y retorcerse las manos, tristeza o ansiedad. Tocarse repetidamente la nariz o la oreja puede indicar dudas e incomodidad, y mesarse continuamente los cabellos o la barba, nerviosismo o galanteo. Además, los movimientos con las manos (aunque también de la cabeza y los hombros) sirven para enfatizar lo que decimos verbalmente o suplirlo.

⇒ Distancia interpersonal: aunque hay diferencias culturales en cuanto a la distancia que debe separar a las personas para que se encuentren cómodas sin sentirse invadidas, en una situación de entrevista hay

que mantener en general una distancia que no interfiera en la «zona íntima» y que, por tanto, implique un continuo roce, sino que se mantenga en la llamada «zona personal» (normalmente el largo de un brazo), en la que ambos interlocutores se encuentran cómodos, pero no distantes. En situaciones excepcionales de «crisis» o catástrofes, si la persona que requiere atención lo consiente y se siente cómoda, se puede pasar a esa zona íntima (tomándole la mano o abrazándola).

⇒ Respiración y variables paralingüísticas: la respiración agitada indica excitación, bien sea por miedo, por enfado, etc. El ajuste del volumen en la entrevista es de particular interés. El entrevistador ha de elegir un volumen adecuado y una tonalidad cálida en su expresión verbal. Los asentimientos guturales (el conocido efecto greenspoon) facilitan la demostración de la escucha activa.

En la tabla 3.5 se resumen algunos de los comportamientos no verbales que facilitan o dificultan la comunicación.

**TABLA 3.5**

**Formas no verbales que facilitan o dificultan la comunicación**

FACILITAN	DIFICULTAN
Contacto ocular frecuente Cuerpo orientado hacia el entrevistador Acomodar tono verbal Acomodar volumen Administrar los silencios	Contacto ocular infrecuente Posición del cuerpo en 45° Echar el cuerpo hacia atrás Optar por posiciones de «bloqueo» o «cerrarse» Actuar con prisas

La comunicación no verbal tiene al menos seis maneras de relacionarse con la verbal (Knapp y Hall, 2002):

- ⇒ Repetición: cuando el mensaje verbal y el no verbal transmiten la misma información.
- ⇒ Contradicción: cuando el no verbal se opone al verbal. En estos casos la mayoría de interlocutores tienden a tomar como válido el mensaje no verbal.
- ⇒ Sustitución: la conducta no verbal ocupa el lugar de un mensaje lingüístico.
- ⇒ Complementación: una conducta no verbal complementa a una verbal cuando la modifica, la termina o la elabora de algún modo.

⇒ Acentuación: cuando los mensajes no verbales enfatizan los verbales.

⇒ Regulación: la comunicación no verbal regula el flujo de la conversación, por ejemplo, poner cara de estar esperando el turno de palabra.

Según Ballenato (2009), cuando la persona demuestra contradicciones entre su lenguaje verbal y no verbal, puede estar mintiendo, y algunos de sus indicadores serían:

⇒ Desviar la mirada y evitar el contacto visual.

⇒ El parpadeo suele producirse cuando las palabras contradicen lo que se piensa.

⇒ El volumen de la voz es inferior al habitual.

⇒ Llevarse la mano a la boca tapando parcialmente la cara.

⇒ Un incremento de la velocidad del habla.

El entrevistador puede hacer varias cosas ante las descalificaciones y contradicciones entre ambos canales informativos: anotar la incongruencia y no comentar, describir verbalmente mediante la técnica verbal de la confrontación o preguntar directamente sobre la incongruencia. Su decisión estará basada en el objetivo de la entrevista y en la calidad de alianza y rapport que tenga con su entrevistado.

Aunque el entrevistador novel suele vivir los momentos de silencio con gran tensión, lo cierto es que es una forma de comunicación y por tanto informativa (no se sabe qué decir; no querer tratar un tema; estar confuso; tomar tiempo para reflexionar; querer ocultar algo, etc.). Por tanto, el entrevistador ha de saber manejar también este tipo de información. El entrevistador ha de aprender a superar la angustia que le pueda producir el silencio y ha de luchar contra la necesidad de «exhibir» que siempre se tiene la respuesta correcta en todas las ocasiones, o que siempre hay algo que se pueda decir. Como bien dicen Morrison (2008) o Sommers-Flanagan y Sommers-Flanagan (2009), lo mejor cuando uno no sabe qué decir es no decir nada. Cuando el entrevistador primerizo se sienta incómodo en los momentos de silencio, lo que puede hacer es tratar de relajarse y utilizar sus habilidades de escucha activa. Por otra parte, si es el entrevistado el que evidencia su incomodidad ante su propio silencio, se le puede indicar que no piense mucho en sus respuestas, sino que diga lo primero que surja en su cabeza, o se puede aliviar la tensión abordando lo complicado que es hablar en determinados momentos o sobre ciertos temas.

Hay que recordar que la respuesta que tengamos ante el silencio no sólo va a ser verbal, sino también corporal; es decir, el entrevistador también ha de estar pendiente de su lenguaje corporal y de que éste no descalifique con impaciencia «no verbal» una aceptación «verbal» del silencio que se está produciendo en la entrevista.

Finalmente, señalar que, tal y como se vio en el capítulo introductorio, a partir de los estudios de anatomía de la entrevista se ha observado que los silencios favorecen la reflexión y elaboración del entrevistado. La latencia prolongada (el tiempo que tarda en contestar el entrevistador una vez que el entrevistado ha intervenido) favorece la expresión verbal del entrevistado. Estos silencios «instrumentales» favorecen la escucha y el discurso.

### **3.9. 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 que comentar o decir. En este caso, al igual que en la anterior, se deben explorar las posibles causas de esta sensación de apatía al ser entrevistado.

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

d) La postura del sujeto: Con mucha frecuencia podemos identificar las resistencias simplemente en la postura que asume el sujeto al entablar la comunicación. La rigidez, la tensión, las manos apretadas, los brazos cruzados frente al pecho, la mirada extraviada, las piernas fuertemente juntas, el bostezo. Cualquier postura tensa que se mantenga invariable por el tiempo que dure la entrevista puede ser señal de resistencia, al igual que los mensajes no verbales que no correspondan con los verbales.

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

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

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

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

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

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

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

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

De acuerdo a la teoría psicoanalítica, de donde surge el concepto de resistencia, el origen de las resistencias se encuentra en procesos inconscientes de distintos tipos, su análisis es parte importante de esta postura teórica. Existen resistencias originadas en mecanismos de defensa, en transferencias, en 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”.

### **3.10. 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 sobrerreacción 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 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 termino 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 analistas 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, esta 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.

### **3.11. 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.

### **3.12. 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. (Hall, Compendio de psicología freudiana, pp. 95 y 96)

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 porqué de todos los escritos de Freud y el objetivo principal de estudio para la teoría psicoanalítica.

### b) **Regresión.**

Como su nombre lo dice, es regresar a nivel conductual para hacerle frente a una situación que nos causa ansiedad. Se reacciona con conductas inmaduras y hábitos infantiles ante una situación. Por ejemplo, una mujer de 40 años que añoraba ganarse un premio en su trabajo por puntualidad, lo perdió ante otra persona que cumplió mejor los requerimientos para ganárselo. Reacción de la mujer: berrinche, llora, pide

que le muestren los registros del reloj para comprobar, grita y reacciona de otras formas. Es decir, se comporta como una persona de menor edad.

### c) **Desplazamiento.**

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

### d) **Racionalización.**

Tal mecanismo se genera cuando el yo busca explicaciones o razones que presenten su comportamiento como algo aceptable. Es justificar algo que hicimos, de manera que no nos parezca algo fuera de lo normal. Por ejemplo, un joven quiere ponerse un tatuaje en el brazo, pero su familia y religión no se lo permiten, así que el conflicto entre lo que él quiere y lo que -se supone- debe hacer, causan ansiedad. Así que, al darle tantas vueltas a la idea, se da cuenta de que “todos lo hacen, ¡es la moda!”, y termina poniéndose un tatuaje. La conducta ya se dio, y cuando sus padres le reprenden exigiendo una explicación, él responde que “todos lo hacen, ¡es la moda!”, convenciéndose a sí mismo de que lo que hizo no es tan irracional ni fuera de lo normal.

### e) **Negación.**

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

### f) **Proyección.**

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

### **g) Sublimación.**

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

### **h) Identificación.**

El deseo inconsciente de ser otro, de parecerse a otro o de tener las cualidades de otro, de tal manera, el sujeto se apropia de características de otros a través de la imitación. Este mecanismo se puede ejemplificar fácilmente en los adolescentes, ya que la estructura de su personalidad no está completa.

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.

### **3.13. 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.



### 3.14. 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.

### 3.15. Ética Profesional en la Entrevista.

Las personas generalmente actúan de acuerdo con sus necesidades y, para lograr un fin, hablando específicamente de un profesional, es necesario que éste regule sus acciones a partir de su objeto de estudio y ciñéndose a lo que a su disciplina se refiere.

A principio del siglo XX, Durkheim (citado en Urteaga, 2008) mencionaba que los profesionistas debían actuar de forma obligatoria en concordancia con lo que su profesión dictaba; para ello tenían que ir más allá de sus intereses personales y buscar siempre un bienestar social.

Desde la Antigüedad ha existido en la naturaleza humana una preocupación generalizada por discernir qué es lo bueno y qué es lo malo en el proceder de los hombres; mientras para los psicólogos actuales la ética y la moral son reconocidos como valores esenciales para su ejercicio profesional, los pensadores de la antigua Grecia ya se preguntaban sobre el tema. Entre ellos destacaron algunos filósofos como Sócrates, Platón y Aristóteles.

Sócrates (470-399 a. C.) relacionaba el bien con la obtención de crecimiento y el autoconocimiento al cual el hombre podía aspirar como el bien más alto del universo, a partir del cual le fuera posible medir su plenitud y autorrealización.

En el año 387 a. C., Platón pensaba que el hombre se encontraba en constante disyuntiva entre actuar desde el bien o desde el mal; este filósofo relacionaba el bien con la razón, y por otro lado el proceder incorrecto o el mal estaba asociado con los apetitos y deseos irracionales del ser humano; por lo que el hombre se debatía entre la voluntad espiritual, los apetitos o deseos y la razón; no obstante, podía alcanzar una mayor plenitud en su vida en tanto que la razón (el bien) gobernara sobre lo espiritual y los deseos.

Para Aristóteles (336 a. C.) el mejor bien que el hombre puede conseguir es la autorrealización. Su planteamiento establecía que el hombre actuaba de acuerdo con una meta y que cada uno de sus actos tiene un fin o propósito: la autorrealización, pero ésta debía ser alcanzada a través del uso de la razón.

### **Etimología de la Ética.**

En su raíz etimológica la palabra ética, del ethika, proviene de echos, que significa comportamiento o costumbre y se conoce como el conjunto de principios o pautas de la conducta humana. Desde los griegos hasta la fecha el desarrollo filosófico de la ética se ve confrontado con diversas posturas morales

que dependen de variadas concepciones antropológicas, mismas que son respaldadas por ideas filosóficas, forjadas a su vez por la interacción humana en dicha época.

## Código Ético del Psicólogo Educativo

Un psicólogo educativo es el profesional de la psicología, encargado de indagar, identificar y diagnosticar problemas educacionales en las diferentes instituciones públicas y privadas ligadas al aprendizaje, mentoría y preparación académica.

Todos los colegios, preparatorias, universidades, institutos y cualquier organización en donde se imparta conocimientos y se prepare a la población estudiantil, debe contar obligatoriamente con un psicólogo educativo especializado en el área. Este profesional tiene la responsabilidad de velar porque los alumnos estén recibiendo la información correcta con la pedagogía correcta, además de diagnosticar y dar soluciones a los problemas más importantes en cuanto al aprendizaje.

01	Identificar rápida y oportunamente los problemas de aprendizajes en los estudiantes.
02	Diagnosticar con justicia si los docentes están teniendo o no una buena pedagogía para transmitir conocimientos a los estudiantes.
03	Trabajar en equipo con otros profesionistas especializados, con el objetivo de solucionar de forma más rápida todos los problemas de aprendizaje en una institución.
04	Respetar la especialización en psicología y no intentar cumplir con labores que le pertenecen a otros psicólogos o profesionales.
05	Velar por la educación inclusiva y no discriminar bajo ninguna índole.
06	Estar comprometido con las actividades constantes para la orientación escolar y vocacional de los estudiantes.
07	Actualizar sus conocimientos periódicamente, tomar cursos, conferencias, talleres y otras actividades que le permitan estar a la vanguardia de la información en psicología educativa.
08	Guardar respeto por todos sus colegas, alumnos e instituciones.
09	Tiene que tener como principal objetivo el desarrollo de la educación de calidad en la institución en donde se desempeña.
10	Tener verdadera vocación por la psicología educativa y ser consciente de la importancia de su papel en el desarrollo de la sociedad.

## Principios Éticos de un Psicólogo Educativo.

## Unidad IV.- La Entrevista Psicológica y sus Campos de Aplicación.

### 4.1. La Entrevista en el Área Educativa.

#### EDUCATIVO Y VOCACIONAL.

El psicólogo de la educación, según el Colegio Oficial de Psicólogos de España (2004), es el profesional de la psicología cuyo objetivo de trabajo es la reflexión e intervención sobre el comportamiento humano, en situaciones educativas, mediante el desarrollo de las capacidades de las personas, grupos e instituciones. Desarrolla su actividad profesional en el marco de los sistemas sociales dedicados a la educación en todos sus niveles y modalidades, tanto en los sistemas reglados como en los no reglados, en los formales e informales y a lo largo de todo el ciclo vital de la persona. La psicología educativa, como área aplicada de la psicología, utiliza los métodos generales de ésta para la evaluación, el diagnóstico, la intervención, el seguimiento, la evaluación final y la valoración, con la toma de decisiones que se derive de ella. La técnica más utilizada para la evaluación es la entrevista psicológica, tanto la que se realiza a los alumnos como la que se aplica a sus padres/tutores legales o profesores, dentro del contexto educativo, ya sea para resolver algún problema, ya para orientar al sujeto de cara al futuro.

En este capítulo se hablará de la entrevista en el ámbito educativo, buscando cumplir los siguientes objetivos:

1. Definir qué es la entrevista en el ámbito educativo y vocacional y cuáles son sus objetivos fundamentales.
2. Analizar los ámbitos de actuación y las características de los usuarios de este tipo de entrevistas.
3. Describir las técnicas y herramientas más útiles para este tipo de entrevista, prestando atención a la comunicación, la interacción y el proceso en sí.
4. Describir los aspectos diferenciales de las entrevistas en el ámbito educativo y vocacional.

Tras la lectura de este capítulo, la persona debe haber adquirido una serie de competencias, entre las que se destacan:

- ⇒ Conocer qué es la entrevista educativa y cuáles son sus objetivos fundamentales.
- ⇒ Entender cuáles son los principales ámbitos en los que se utiliza la entrevista educativa y los principales agentes que intervienen en ella.
- ⇒ Saber qué técnicas se utilizan en este tipo de entrevista para mejorar el proceso de comunicación.
- ⇒ Conocer las herramientas comunicativas y de interacción más empleadas en la entrevista educativa para lograr un resultado satisfactorio.
- ⇒ Comprender la relevancia que posee la entrevista para el desarrollo global del niño.
- ⇒ Saber cuáles son los aspectos diferenciales de este tipo de entrevista en comparación con el resto de las utilizadas en psicología.

## Definición y Objetivos

A partir de las definiciones que se han dado en el primer capítulo de este libro sobre la entrevista, tanto en general como en el ámbito de la psicología, la entrevista en el contexto educativo se puede definir como la vista, concurrencia y conversación entre dos o más personas para un fin determinado, relacionado con los procesos educativos y de aprendizaje. Normalmente, ese fin, como se verá más adelante, será informativo, o irá dirigido a la resolución de un problema. Para Rodríguez Rivera (1986), la entrevista en el contexto educativo es una conversación con un propósito que lleva a cabo el maestro o el orientador con el alumno o sus padres, con el fin de conocerlos, guiarlos o prestarles ayuda en la resolución de algún problema. Es un intercambio formal de información en el que el alumno o sus familiares acuden a la escuela. Se trata, según López Larrosa (2009), de un encuentro directo, que puede ser informativo (sin valoración positiva o negativa), valorativo (cuando se expone un comportamiento determinado) o demandante.

La entrevista educativa es semiestructurada y directiva; tanto al principio (fase social, de recepción) como al final (despedida) se utilizan preguntas más abiertas y menos dirigidas, pero en la fase central, de

obtención de la información, se recurre a preguntas cerradas y dirigidas a especificar la información que ya se ha obtenido o que se supone. Además, la entrevista educativa cuenta con los siguientes propósitos:

⇒ Obtener datos acerca de la personalidad y de la conducta de los niños o adolescentes. En la mayoría de ocasiones, en el ámbito educativo se realizan entrevistas periódicas para obtener información sobre cómo son los alumnos, cuáles son sus fortalezas y debilidades, cómo afrontan la labor escolar y si existen dificultades, tanto personales como contextuales, que complican llevar a cabo un correcto aprendizaje. Además, en el caso de la entrevista de orientación o vocacional, se desea conocer los rasgos de personalidad y de conducta más característicos de los usuarios para poderles ofrecer una guía que encamine su futuro.

⇒ Proporcionarles información. No sólo se obtiene información, sino que también se les proporciona acerca de su aprendizaje, de sus rasgos de personalidad, de su conducta, de los posibles problemas de comportamiento que motiven la entrevista o bien sobre cómo ve el entrevistador las cualidades y potencialidades del niño o adolescente para encaminar su futuro a lo que mejor se adapte a él.

⇒ Ayudar a corregir hábitos y actitudes. Es otro de los objetivos fundamentales: la resolución de problemas. En la entrevista, una vez que se ha obtenido información sobre la personalidad y sobre los aspectos contextuales y familiares del niño que tiene problemas en el aula, se intenta poner remedio a esos hábitos y actitudes.

⇒ Orientación vocacional. Ya incluido en los puntos anteriores; sobre todo a partir de la adolescencia, la entrevista, además de tener en cuenta la obtención de información y la resolución de problemas, se centra en ofrecer guía y apoyo para que el alumno tenga claras sus potencialidades y las oriente a una profesión futura.

⇒ Apoyo para la resolución de problemas psicológicos y/o emocionales. No sólo en el ámbito escolar, sino también en el ámbito familiar o en el contexto social. La entrevista educativa es importante en relación con este objetivo, puesto que los alumnos pasan mucho tiempo en el colegio y en ese contexto se puede conocer perfectamente al sujeto, identificar sus problemas y ponerles remedio.

En este capítulo se prestará atención a la entrevista educativa desde una triple perspectiva; se analizará la entrevista a los niños y adolescentes en el contexto educativo, por la relevancia que tiene de por sí. Además, se prestará una atención especial a la entrevista con los padres de los alumnos, por dos razones. Primero, porque la edad de los niños es un hándicap para obtener información a partir de este tipo de entrevistas; cuando los niños son muy pequeños, la cantidad de información útil que se obtiene es mínima,

siendo aconsejable utilizar la entrevista con los padres, complementada por el uso de otras técnicas, como la observación. Y, en segundo lugar, porque las relaciones entre la escuela y la familia han sido tradicionalmente complejas, pudiendo surgir problemas y controversias que conviene recalcar para poder encontrar una solución. Por último, se hará referencia también a la entrevista con los profesores, el tercer tipo de usuario imprescindible de esta técnica en el ámbito educativo.

## 4.2. Ámbitos de Actuación y Usuarios

Las directrices elaboradas por el Colegio Oficial de Psicólogos (1998) sobre el perfil del psicólogo educativo en España permiten entrever los ámbitos de actuación fundamentales de la entrevista en este contexto. El área fundamental en que se usa la entrevista es la orientación educativa, aunque se pueden destacar otras áreas relevantes. Y se ha de resaltar también que la entrevista se puede utilizar en todos aquellos ámbitos en los que se desee obtener información de primera mano para facilitar el aprendizaje y la educación que reciben los alumnos. Los siete ámbitos principales de actuación son los siguientes:

1. Orientación educativa y profesional.
2. Escuelas para padres.
3. Investigación educativa.
4. Diagnósticos de intervención educativa escolar.
5. Asesoría clínica-educativa (problemas de aprendizaje).
6. Análisis y diseño curricular.
7. Capacitación docente.

Por otra parte, los principales usuarios de este tipo de entrevistas son, por la institución educativa, los profesores, tutores y orientadores, y, por parte del alumno, él mismo y sus padres o tutores legales. Como ya se ha afirmado anteriormente, sobre todo en la etapa de educación primaria, se considera más relevante la entrevista con los padres o tutores legales del alumno, ya que debido a la corta edad del sujeto se puede tener acceso a más información interaccionando con adultos que con él mismo.

Es importante destacar en este punto que los profesionales que realicen las entrevistas, tanto a los alumnos como a sus familiares y profesores, han de poseer los conocimientos necesarios sobre la técnica para poder utilizarla correctamente, tanto en el sentido científico, es decir, para obtener y proporcionar

la mayor información relevante posible en relación con el problema que se estudia, como desde el punto de vista ético, para no salirse nunca de los cauces de la buena educación, la confidencialidad y el rigor.

En la formación de los maestros y orientadores, como afirma López Larrosa (2009), una de las cuestiones más difíciles es la de cómo entrevistarse con los padres. Se supone que los profesionales tienen competencias para ello, pero también es cierto que no se les ha formado sobre cómo hacerlo y desconocen algunas ideas útiles que pueden hacer mucho más fácil ese contacto, limar asperezas y aunar esfuerzos, porque sobra decir que el objetivo de padres y profesores es común y no es otro que el progreso y la educación de los hijos.

Todo el mundo está de acuerdo en que la comunicación entre los profesores y las familias tendría que ser fluida y basada en el respeto y en la mutua confianza. Pero esto no sucede siempre así, existiendo quejas por ambas partes; algunos profesores perciben como injerencia de los padres el interés en saber qué hacen sus hijos durante alrededor de treinta horas a la semana, o se molestan por todo lo contrario, la despreocupación total de los padres hacia las cuestiones educativas de los hijos. Los padres, por su parte, se quejan de la poca confianza que demuestran algunos profesores respecto a su capacidad para educar a sus propios hijos. En cualquier caso, como afirman los autores del manual *La participación de los padres y madres en la escuela* (Alfonso et al., 2003), estas desconfianzas mutuas han de ir desapareciendo, pues profesores y padres, padres y profesores, están abocados a trabajar conjuntamente, cada cual desde su rol y asumiendo la responsabilidad que les toca.

### **4.3. La Entrevista Laboral.**

Dentro del ámbito laboral, el psicólogo del trabajo y de las organizaciones realiza en el contexto de especialización del desarrollo de los recursos humanos toda una serie de actividades que tienen que ver con aspectos de la organización: organigramas, análisis del flujo de comunicación, de carga de trabajo, dimensionamiento de plantillas, valoración de puestos, etc., así como la organización y el desarrollo de recursos humanos en cuanto a su mejora cualitativa: formación, selección o incorporación, tanto desde el punto de vista de la propia organización como desde el punto de vista del individuo en cuanto a mejorar y orientar su cualificación e idoneidad (COP, 2004).

En este ámbito, una de las funciones más representativas del psicólogo es la de selección y evaluación de personal, seguramente una de las más conocidas, que integra toda una serie de aspectos como la



realización de entrevistas de evaluación y selección, entrevista con supervisores y trabajadores para la determinación de requisitos físicos, mentales o de formación, desarrollo de técnicas de entrevistas, toma de decisiones en materia de personal, realización de pruebas aptitudinales, de personalidad, de motivación y de adecuación al puesto de trabajo, evaluación de condiciones específicas, realización de informes de evaluación, evaluación del potencial y análisis de necesidades en el trabajo, orientación profesional, planificación y desarrollo de carrera, entre otros (COP, 2004). En el desarrollo de estas funciones la técnica de la entrevista, y especialmente la entrevista de selección, tiene un papel central, siendo una de las principales técnicas de evaluación del personal y seguramente la más utilizada en el mundo occidental (Pereda y Berrocal, 2001).

En este capítulo nos detendremos en analizar la entrevista de selección con el fin de cumplir los siguientes objetivos:

1. Definir qué es la entrevista en el ámbito laboral, específicamente la entrevista de selección, y para qué sirve.
2. Analizar los ámbitos de actuación en que se desarrolla la entrevista de selección y las características de los usuarios de este tipo de entrevistas.
3. Describir las técnicas y herramientas más útiles para este tipo de entrevista, prestando especial atención a la comunicación, interacción y el proceso en sí.
4. Describir los aspectos diferenciales de la entrevista de selección con respecto al resto de entrevistas psicológicas.

Una vez trabajado este capítulo sobre la entrevista de selección, el lector debería haber adquirido una serie de competencias, entre las que destacamos:

- ⇒ Conocer qué es la entrevista de selección y cuáles son sus objetivos fundamentales.
- ⇒ Entender cuáles son los principales ámbitos en los que se utiliza la entrevista de selección y los principales agentes que intervienen en ella.
- ⇒ Saber qué técnicas se utilizan en este tipo de entrevista para mejorar el proceso de comunicación.
- ⇒ Conocer las herramientas comunicativas y de interacción más utilizadas en la entrevista de selección para lograr un resultado satisfactorio.

- ⇒ Comprender la relevancia de la entrevista de selección en el proceso de reclutamiento y en la estrategia de recursos humanos de las organizaciones.
- ⇒ Saber cuáles son los aspectos diferenciales de este tipo de entrevista en comparación con el resto de las utilizadas en psicología.

## Definición y Objetivos

Podemos definir la entrevista de selección como un proceso de comunicación preparado que se desarrolla cara a cara entre los entrevistadores (o el entrevistador) y el candidato aspirante al puesto, más o menos estructurado, de carácter bidireccional y en el que se comparte información relevante para ocupar un puesto de trabajo determinado. Por una parte, los entrevistadores informan al candidato sobre el puesto de trabajo y la organización a la que desea incorporarse y, por otra, el aspirante informa sobre determinados aspectos propios para que los entrevistadores determinen si posee las características o competencias exigidas para desarrollar el trabajo y sus posibilidades de proyección futura dentro de la organización.

Si bien la mayoría de los autores (Palací, 2002; Pereda y Berrocal, 2001; Quintanilla, 1992; Salgado y Moscoso, 2001) reconocen estas características como indispensables para que a este proceso de comunicación lo podamos llamar entrevista de selección: preparación, cara a cara, bidireccional, cierta estructuración, información sobre el puesto/ organización y sobre el candidato, existen algunas variantes, cada vez más utilizadas, de la entrevista de selección que se salen de la norma definitoria:

- ⇒ Entrevista de selección virtual: realizada a través de videoconferencia u otras herramientas de telecomunicaciones, sigue las mismas pautas que la entrevista de selección tradicional excepto la presencialidad. La tendencia, cada vez mayor, de las organizaciones a dispersarse multinacionalmente y el trabajo on line hacen que este tipo de entrevistas sean cada vez más empleadas.
- ⇒ Assessment Center (centro de evaluación): se evalúa a varios candidatos a la vez, a partir de una serie de tareas que deben realizar, individualmente y/o en grupo. Los entrevistadores apenas participan: se centran en observar y calificar la realización de los ejercicios para inferir las habilidades y competencias de los candidatos. Se utiliza, normalmente, para la selección de puestos directivos. Tiene la ventaja de poder evaluar en una única sesión a varios candidatos, lo que supone un ahorro en costes y en tiempo, por lo que su utilización es cada vez mayor.

La entrevista de selección tiene varios objetivos. El primero de ellos, seguramente el más importante, ya que motiva la realización de la entrevista, es el de obtener información de los distintos candidatos que optan a un mismo puesto de trabajo. Reunir información sobre las habilidades, competencias, conocimientos, experiencia, motivación e intereses de los aspirantes y evaluar esta información en relación con las características del puesto comprobando si el candidato reúne los requisitos necesarios para desempeñar satisfactoriamente el trabajo (Quintanilla, 1992; Pereda y Berrocal, 2001; Rodríguez, 1993). En definitiva, el objetivo es obtener información con el fin de valorar la adecuación de la persona al puesto, así como estimar la eficiencia del aspirante en el trabajo, es decir, predecir el éxito que puede alcanzar una persona en un puesto y organización determinados. Finalmente, y tras efectuar una comparación con los demás candidatos, tomar una decisión sobre la persona más idónea para el puesto demandado.

Pero como decíamos en la definición de la entrevista de selección, ésta es bidireccional, es decir, permite la comunicación en dos sentidos. Así, el segundo objetivo sería proporcionar información al candidato sobre las características del puesto y de la organización con el fin de que pueda determinar si está interesado en él (Quintanilla, 1992; Pereda y Berrocal, 2001). De este modo, la entrevista de selección desempeña un papel muy importante en cuanto a la comunicación de las expectativas a los empleados potenciales (Palací, 2002).

Un tercer objetivo, no siempre reconocido, se basa en transmitir al candidato una buena imagen de la organización. La entrevista de selección actúa pues como una herramienta eficaz de relaciones públicas en la que el entrevistador, a través de su modo de tratar a los aspirantes, y el propio contexto de la entrevista proporcionan una imagen positiva de la organización. Con respecto a este objetivo, el papel principal lo desempeña el entrevistador, debido a que es él el que mantiene el contacto personal con los candidatos y, por tanto, quien actuará como principal motivador hacia la empresa y el puesto (Pereda y Berrocal, 2001), de modo que, aunque la persona no sea seleccionada, conserve una impresión positiva de la organización.

#### **4.4. Ámbitos de Actuación y Usuarios**

El ámbito en el que se enmarca la entrevista de selección es el proceso global más amplio de la estrategia de recursos humanos de cualquier organización, que desarrolla la función de selección de personal para incorporar a los empleados necesarios. De acuerdo con la política global de recursos humanos de la organización, se deberán establecer las pautas de actuación que conformen unas bases adecuadas para lograr contar con los mejores candidatos.

En este ámbito entran en juego valores de la cultura organizacional propia, la responsabilidad social corporativa y aspectos éticos y legales. Como principio general, la política de selección de cualquier organización debería basarse en elementos como la transparencia, la publicidad de criterios, siendo estos conocidos por todos los interesados, y la igualdad de oportunidades, evitando la discriminación para el empleo y desarrollando un reclutamiento universal coherente con la política interna de la Dirección de Recursos Humanos, el contexto social y la legislación laboral vigente (Cantera y Gil, 2006).

La entrevista de selección de personal es una técnica de selección, y no deja de ser un paso posible en el proceso de selección general de la organización, que engloba diferentes etapas:

1. Elaboración de perfiles de puestos y de requisitos.
2. Técnicas de selección (entrevistas, pruebas de conocimientos, tests psicométricos, técnicas de simulación, tests de personalidad).
3. Informe de selección.
4. Toma de decisiones de selección.
5. Integración.

Respecto a los usuarios, fundamentalmente serán psicólogos especializados en el ámbito de la psicología del trabajo y de las organizaciones, con una serie de competencias y habilidades requeridas (COP, 2004):

- ⇒ Evaluación del nivel de adecuación de las personas candidatas al perfil requerido por el puesto. Pruebas psicotécnicas, técnicas de simulación, entrevistas, etc.
- ⇒ Toma de decisiones sobre el nivel de adecuación. ⇒ Incorporación, acogida y encuadramiento mediante un proceso de formación o training en el puesto de trabajo, para la cual habrá que:
  - a) Desarrollar técnicas de entrevista, escalas de valoración y tests psicológicos para valorar habilidades y aptitudes, así como otros datos de interés para facilitar la selección, colocación y promoción.
  - b) Realizar evaluaciones de personal y entrevistas de selección.
  - c) Proponer o decidir la contratación del personal, de naturaleza directiva, técnica, administrativa u operativa.
  - d) Analizar y proponer el óptimo encuadramiento de las personas en los distintos puestos, adaptando permanentemente la estructura a la estrategia de la empresa.

e) Desarrollar y aplicar técnicas como análisis y clasificación de puestos, entrevistas a los empleados, evaluaciones y tests vocacionales para el uso en la selección, colocación, promoción y formación de los trabajadores.

Específicamente se reconoce la necesidad de poseer «habilidades de entrevista, establecimiento de clima adecuado y obtención de colaboración e información» (COP, 2004).

Además, las entrevistas de selección se realizan desde diferentes escenarios, fundamentalmente desde el propio Departamento de Recursos Humanos de la organización, pero no únicamente. En ocasiones se utilizan diferentes alternativas para aportar mayor objetividad a la evaluación de los candidatos, conseguir unos costes económicos más reducidos, contribuir con conocimientos técnicos y profesionales especializados, o cuando la propia organización no tiene estructura suficiente para proceder a la selección:

⇒ Empresas de trabajo temporal: especializadas en puestos de nivel bajo, incluso contratan directamente al trabajador, generalmente para períodos de corta duración en el puesto.

⇒ Consultoras de selección de personal: fundamentalmente para profesionales motivados por el cambio en ese momento y que se dirigen de manera voluntaria e interesada a la organización.

⇒ Headhunting (cazatalentos): tipo especial de consultoras para puestos directivos que contactan directamente con el profesional y tratan de cazarle utilizando bases de datos muy actualizadas y amplio conocimiento de multitud de mercados.

## 4.5. Experiencia Profesional.

Este apartado es el más importante en cualquier selección de personal. En el caso de que exista experiencia profesional, no es necesario detenerse exhaustivamente en el apartado de formación, ya que los datos de la experiencia laboral pueden aportar indicadores más fiables de éxito en el nuevo puesto.

Habría que analizar la satisfacción por las actividades efectuadas en otras épocas de su vida, desde el trabajo actual hasta el primer trabajo; conviene detenerse y pedir más detalles acerca del último trabajo realizado. Recabar su opinión sobre normas de trabajo (persona puntual, ordenada, etc.), su actitud frente a la inactividad forzada (caso de paro) o motivación social vinculada al trabajo (prestigio, dinero, etc.). Asimismo, es conveniente analizar las actitudes a través de sus experiencias laborales, sus juicios sobre sus empleos anteriores y los motivos por los cuales ha cambiado de empleo, así como sondear sus deseos de emprender trabajos de mayor riesgo o más duros que los anteriores por tener una ventaja profesional futura.

## 4.6. La entrevista Social.

Estudia la psicología dentro de un grupo, y el efecto del grupo en la psicología del individuo. En la estrategia de investigación en Psicología Social: El objetivo principal de la entrevista es conseguir información para poder comprender las perspectivas que tienen las personas entrevistadas acerca de sus vidas y/o creencias, a través de un diálogo dirigido por el investigador. Lo primero que tendremos que hacer para la entrevista es delimitarla en el tema o aspecto del problema a investigar. Se propone preparar un guion para la entrevista y que esta sea flexible, para que se dialogue con las personas que se cree que aportarán la información buscada. Se recomienda tener presente que las preguntas clave, aporten la información para aprobar o no las hipótesis, con lo que se podrá concluir el esquema del estudio.

Dependiendo de las características, las entrevistas pueden llevarse a cabo de diferentes maneras:

Semi-Estructuradas: Donde se utiliza una guía de preguntas para orientar la entrevista.

No estructurada: Donde el investigador le explica al entrevistado el propósito de la investigación, pero no se lleva ninguna guía de orientación de entrevista.

Individuales: La entrevista se le hace a una sola persona.

Grupales: La entrevista se le hace a un grupo de personas, por ejemplo, un grupofocal, que consiste en conocer las opiniones de un grupo de personas que no se conocen entre sí pero que tienen características comunes, sobre un tema determinado.

Aporta al trabajo social conocimientos sobre las necesidades básicas que debe satisfacer el individuo para desarrollarse mediante las relaciones e intercambio con el medio. - explica las características y conflictos inherentes que todos debemos superar para llegar a la edad adulta.

Cuando se trabaja en grupo existen varias maneras de entrevistar a los candidatos a determinado grupo. La manera tradicional es partiendo de una entrevista inicial individual, en la que previa pauta, se establece un perfil buscado para los miembros que configurarán al grupo; en esta entrevista se busca:

- Recabar datos objetivos (datos de identificación básicos).
- Investigar la actitud del candidato.

- Evaluar los aspectos psicodinámicos del entrevistado (conflicto psíquico).
- Problemas interpersonales.
- Anotaciones especiales sobre su historia, en caso de que existan.

Dentro de la entrevista hay puntos claves, como valorar si es espontáneo o no, si es rígido o desorganizado, el tipo de contacto que establece, manera de comunicarse, capacidad de comprensión de situaciones sociales, motivación, capacidad de insight, evaluación de las defensas que utiliza y postura para resolver problemas.

Entrevista grupal inicial. Se utiliza con menos frecuencia. Esta entrevista es una forma de introducción en un marco grupal: se recibe y atiende desde un inicio a los posibles miembros del grupo juntos, no se tiene contacto con ellos en forma individual y el paradigma que plantea esta situación es que el grupo se conforme y mantenga como tal todo el tiempo que dure el proceso.

Se contemplan entre 12 y 15 personas para iniciar un grupo en el conocimiento de que pasarán por un proceso natural donde se perderán quizá de tres a cinco personas. El conductor del grupo procederá a trabajar en un paradigma grupal para hacer la evaluación de todos y cada uno de los candidatos; es decir, el individuo será evaluado en un contexto de grupo, no individual. Las intervenciones se efectúan dentro de un marco teórico de fenómenos psicológicos de grupo.

Este esquema es muy utilizado en hospitales, centros de entrenamiento o capacitación, también es muy recomendable para centros de atención con gran demanda; facilita la atención profesional desde el inicio incluso en proceso de preconsulta, manejo de pacientes con enfermedades crónicas degenerativas y para el manejo de familiares de enfermos con dichos padecimientos. En los hospitales generales es muy bien visto para pacientes con diabetes o hipertensión, pueden manejarse como grupos informales o formales, para manejo de información o formación, con objetivos psicoeducativos y psicoterapéuticos.

ante estas situaciones. También se utiliza en procesos de selección a los que asiste un elevado número de candidatos; por ejemplo, el seleccionador plantea un caso por resolver (en ocasiones, observando a través de un cristal con uno o dos colegas más). Puede ser un caso de resolución de problemas, de crecimiento de producción, etc., en el cual cada uno de los presentes debe presentar su solución al problema planteado y debatirlo junto con sus compañeros. A cada participante se le asigna un puesto; aquí, el punto de investigación psicológico es que los miembros del grupo participen de manera o forma espontánea para valorar sus capacidades.

La resolución del caso en sí no tiene importancia. Lo que el seleccionador valora es el desenvolvimiento de cada uno en grupo: la postura que adoptó (líder, conciliador, organizador, etc.), el modo como se

enfrentó la situación y cómo trató de resolverla. Se utiliza en capacitación y selección de candidatos, así como para la promoción a nuevos puestos dentro de una organización.

#### **4.7. La Entrevista de Campo.**

La técnica de investigación de campo se divide en dos clases: a) La observación o la exploración del terreno, que consiste en contacto directo con el objeto de estudio. b) La entrevista, (la encuesta) que consiste en el acopio de testimonios, orales o escritos, de personas vivas.

La entrevista de campo es aquella que permite al investigador hacer un estudio en un entorno natural para comprenderlo mejor. El contexto es fundamental.

El trabajo de campo es un método más cualitativo de recogida de datos que requiere que el investigador salga al campo y realice la investigación en el entorno cotidiano del tema estudiado.

A través de diversas herramientas para hacer una investigación de campo se recolecta información útil que debe ayudar al investigador a responder a su problema y verificar sus hipótesis.

Un modelo de Entrevista de campo actual es la entrevista en línea, la cual es uno de los nuevos métodos de trabajo en Internet son un reto para la psicología, ya que los usuarios solicitan el servicio de evaluación a distancia y esperan resultados de contenido informativo y psicológico. Las entrevistas remotas (vía satélite, teleconferencias, vía telefónica) son cada día más utilizadas, presentan algunos beneficios, como bajo costo y acceso sencillo, con alcances internacionales o simplemente remotos; la dificultad es para los especialistas, quienes deben crear los procesos de recolección de datos y la manera en que reflejen la personalidad del sujeto.

La psicología, disciplina que se ocupa de valorar los aspectos emocionales implicados en la comunicación y la interacción humanas, se enfrenta así a manejar las variables que le impone la tecnología y a traducirla en funciones psicológicas, procesos de pensamiento que indiquen grados y tipos de inteligencia e indicadores de personalidad.



El área de la comunicación se ha desarrollado con suma rapidez y los psicólogos están inmersos en procedimientos con modalidades diferentes de los utilizados de manera tradicional. En una entrevista tradicional las ventajas con que se cuenta desde el inicio son la presencia, que permite la observación directa de la persona y obtener una primera impresión desde la vestimenta, apariencia, actitud, tono de voz. Todo esto forma parte del lenguaje corporal y brinda, junto con otros ítems (como historia de vida, pruebas psicológicas, contenido de una entrevista formal de manera oral) la ventaja de integrarlos para formar esa "primera impresión de evaluación" que el psicólogo debe concretar, facilitando el trabajo de evaluación con una entrevista personal que un entrevistador en línea no puede capitalizar.

Por otra parte, esta forma de trabajo presenta algunas desventajas, entre las cuales están los altos costos de la evaluación para el entrevistador y el entrevistado; el tiempo utilizado, sobre todo cuando se trata de empresas, organizaciones, instituciones donde las personas se encuentran en lugares distantes. Los métodos tradicionales limitan las opciones, tanto para las personas como para las empresas u organizaciones.

Las entrevistas en línea son un efecto de la globalización, las fronteras pueden decirse que son más permeables y el libre tránsito de las personas y los productos lleva a la ruptura del tiempo y el espacio, ya no es necesario estar presente para entrevistar, lo cual se lleva a cabo de manera virtual. Por ejemplo, a nivel hospitalario este procedimiento en línea agiliza y optimiza la evaluación de los pacientes; permite solicitar un trabajo en sitios de trabajo virtuales; en universidades y escuelas, para candidatos por ingresar como estudiantes o disertar como profesores, o para concursar en algún puesto en una institución a nivel laboral. El psicólogo es considerado como personal clave para este tipo de entrevista; por su conocimiento de la comunicación y el análisis del discurso, se espera que él pueda sortear los avatares de la entrevista virtual.

La Internet ha agilizado los procedimientos para contactar a las personas y obliga al entrevistador a generar instrumentos como software para establecer pautas objetivas y estandarizadas para comenzar la evaluación de una persona a distancia; a través de la entrevista por chat se evalúa el discurso escrito y se apoya en formularios, así como en entrevistas con imagen transmitida por la red.

La información que se obtiene de los medios cibernéticos debe ser procesada por los psicólogos para aportar datos especializados de la persona en cuestión, así como de la competencia que muestre para la

solicitud para la que está aplicando. En general, la información obtenida, en caso de que el sujeto sea aprobado, después se valida de manera presencial.

Un ejemplo de cómo se ubican en una entrevista en línea las áreas conflictivas es a través de la calidad con que el individuo responde a preguntas que evalúan la capacidad para manejar el estrés; la forma como integra sus repuestas hablan de la organización de su pensamiento ante ciertas situaciones, y la agilidad para ubicar la problemática por resolver identifica y circunscribe el diagnóstico

## 4.8. La Entrevista Clínica

Cualquier forma de psicoterapia va unida inextricablemente a la comunicación fluida y adecuada entre paciente y terapeuta. La entrevista es el medio imprescindible para establecer y mantener la relación psicoterapéutica. Partiendo de esta premisa, el presente capítulo tiene tres objetivos:

1. Analizar los aspectos fundamentales de la alianza terapéutica, requisito básico para el éxito de cualquier entrevista terapéutica.
2. Examinar los elementos esenciales de la entrevista terapéutica según los principales modelos o enfoques de psicoterapia.
3. Exponer las fases que configuran la entrevista terapéutica, así como sus respectivos objetivos, tareas, técnicas y habilidades necesarias.

Para realizar una entrevista Clínica, es necesario conocer no sólo las técnicas de la entrevista, sino también el modelo terapéutico en que se sustenta el tratamiento a aplicar, así como la naturaleza de los problemas, trastornos, enfermedades o disfunciones a los que va dirigida la intervención o el tratamiento. Por ello, las competencias que se espera puedan conocer y adquirir los lectores del capítulo son necesariamente generales y se resumen en:

⇒ Conocer los fundamentos de la alianza terapéutica, cómo establecerla y mantenerla.

- ⇒ Tener en cuenta las diferencias en el modo de abordar una entrevista terapéutica dependiendo del modelo o enfoque de psicoterapia.
- ⇒ Conocer las estrategias y habilidades necesarias, comunes a toda entrevista terapéutica.

## Definición y Objetivos

La entrevista terapéutica es el procedimiento fundamental y necesario a través del cual operan todas las modalidades de intervención o tratamiento psicológico, es decir, las psicoterapias. Dada la naturaleza fundamentalmente verbal de la intervención psicoterapéutica, resulta imprescindible un contacto directo y personal entre el psicoterapeuta y su cliente-paciente, contacto que, además, se prolonga en el tiempo. Por tanto, establecer una comunicación fluida y adecuada entre paciente y terapeuta es un requisito imprescindible en psicoterapia, independientemente del modelo, enfoque, técnica, modalidad o estrategia de tratamiento que se utilice. Entre las diversas funciones que tiene la comunicación en el contexto psicoterapéutico, Zimmermann y De Haes (2011) resaltan las siguientes:

- ⇒ Propiciar la construcción de una relación terapéutica cuyos componentes básicos sean el respeto y la confianza mutuos.
- ⇒ Facilitar que el terapeuta recabe información sobre los síntomas, experiencias y expectativas del paciente para establecer un diagnóstico y plan de tratamiento.
- ⇒ Proporcionar información al paciente para que éste comprenda su(s) problema(s) y el tratamiento que se le ofrece.
- ⇒ Promover la participación del paciente en la toma de decisiones a lo largo del proceso terapéutico.
- ⇒ Apoyar e implementar comportamientos relacionados con el tratamiento (uso de medicamentos, asistencia a las sesiones de terapia, realización de tareas, etc.).
- ⇒ Permitir la expresión y la exploración de las emociones en un ambiente de confianza y seguridad.

Todas estas funciones de comunicación tienen características distintas y requieren habilidades específicas, pero no son independientes, pues forman parte del proceso terapéutico mismo. Este capítulo pretende

poner de manifiesto las condiciones que propician y facilitan el establecimiento de una comunicación adecuada en el contexto psicoterapéutico, analizando en primer lugar las habilidades necesarias para una buena alianza terapéutica y examinando a continuación los procedimientos característicos de la entrevista terapéutica en función de distintos modelos de tratamiento psicológico.

#### **4.9. Informe de la Entrevista Individual.**

Existen muy distintas formas de presentar los elementos que debe contener el informe 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, cuáles son los apartados que requiere para la consecución de los objetivos, con la intención de eliminar aquellos apartados que no necesite.

Datos de identificación del entrevistador.

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

i) Esfera personal

¿Cuál es la valoración que tiene de sí mismo? ¿Tiene una autoestima adaptada?

¿Cómo se ve respecto del pasado, presente y futuro?

¿Cuáles son sus moldes mentales predominantes?

¿Cuáles son sus preocupaciones y miedos más importantes?

¿Cuáles son sus intereses, deseos, proyectos y valores?

ii) ¿Como reacciona ante la presión? ¿Cuáles son los rasgos más notables de su personalidad? Esfera escolar ¿Es una persona adaptada escolar o profesionalmente?

¿Cómo son sus relaciones con profesores y compañeros?

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

¿Está motivada? ¿Tiene buen rendimiento?

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

¿Cuáles son sus perspectivas profesionales?

¿Cómo se ve en el futuro?

iii) Esfera social ¿Es una persona adaptada socialmente?

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

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

¿Es afectiva, cariñosa, cordial? ¿Es dependiente social o independiente? ¿Es confiada o suspicaz?

¿Tiene habilidades sociales: asertiva, conciliadora, tolerante?

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

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

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

¿Cuáles son sus teorías o creencias sobre la familia?

¿Cómo se percibe dentro de la familia?,

¿cómo se simboliza y simboliza a los otros miembros?

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

¿Cómo han sido o son los estilos educativos?

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

v) Esfera relación afectiva ¿Es una persona que ha tenido o tiene pareja?

¿Cómo es o ha sido su relación afectiva?

¿Cuáles son sus teorías o creencias sobre el amor?

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

¿cómo se simboliza y simboliza a la otra persona? ¿Cómo la valora?,

¿qué es lo que más le gusta y qué es lo que le cambiaría?

¿Qué tipo de conflictos o tensiones mantienen?

¿Cómo se ve en el futuro?

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

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

¿Qué haríamos nosotros si tuviéramos que proporcionarle ayuda?

Vi). Procedimientos y estrategias usados en la entrevista: En este apartado debe especificarse las estrategias particulares que uso el entrevistador durante la entrevista.

#### 4.10. 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.

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.

Apoys 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 dichos 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.

#### **4.11. integración de los datos en el expediente psicopedagógico.**

Como se mencionó anteriormente la integración de los datos del 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 recalcar 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.

## Referencias

Perpiñá, C. (2012). Manual de la Entrevista Psicológica (1ra. Ed.). Madrid: Pirámide.

Nahuom C. (1961) Entrevista Psicológica (1ra. Ed.) Buenos Aires: Kapelusz S. A.

Colin, M, Galindo H, y Saucedo, C. Introducción a la Entrevista Psicológica (1ra. Ed.) México: Trillas.

Morrison, J. (2015) Entrevista Psicológica (1ra. Ed. Español) (Jesús Cisneros Herrera, Trad). México: Manuel Moderno S.A de C.V. (Obra original publicada en 2014).

<b>SUGERENCIAS DE VIDEOS ACADEMICOS</b>				
<b>No</b>	<b>TIPO</b>	<b>TITULO</b>	<b>LINK</b>	<b>AUTOR</b>
1	Video	LA ENTREVISTA	<a href="https://youtu.be/WHJd6o-3Ka8">https://youtu.be/WHJd6o-3Ka8</a>	ESCUELA DE APRENDICES
2	Video	CARACTERISTICAS DE LA ENTREVISTA	<a href="https://youtu.be/y5Ki9EzOgZQ">https://youtu.be/y5Ki9EzOgZQ</a>	PROGRAMA DE REFORZAMIENTO POR COMPETENCIAS
3	Video	ELEMENTOS PRESENTES EN LA ENTREVISTA	<a href="https://youtu.be/LFOXG22xIsc">https://youtu.be/LFOXG22xIsc</a>	AYELEN MENDOZA
4	Video	ENTREVISTA Y DIAGNOSTICO PSICOLOGICO	<a href="https://youtu.be/T86CsiUVwxc">https://youtu.be/T86CsiUVwxc</a>	UNIVERSIDA AUTONOMA DEL ESTADO DE HIDALGO