



ITESO, Universidad  
Jesuita de Guadalajara



TANIA ZOHM MULDOON  
EUGENIA CASILLAS ARISTA  
SOFÍA CERVANTES RODRÍGUEZ  
COORDINADORAS

# ENTREVISTAR EN PSICOLOGÍA



# ENTREVISTAR EN PSICOLOGÍA



# ENTREVISTAR EN PSICOLOGÍA

**TANIA ZOHM MULDOON**  
**EUGENIA CASILLAS ARISTA**  
**SOFÍA CERVANTES RODRÍGUEZ**  
COORDINADORAS



ITESO, Universidad  
Jesuita de Guadalajara



Zohn Muldoon, Tania Carina (coordinación)

Entrevistar en psicología / Coord. de T.C. Zohn Muldoon, E. Casillas Arista, S. Cervantes Rodríguez ; presen. de T.C. Zohn Muldoon, S. Cervantes Rodríguez. -- Guadalajara, México : ITESO; Puebla, México : Universidad Iberoamericana Puebla, 2019.  
237 p.

ISBN 978-607-8616-71-8 ITESO (E-book PDF)

ISBN 978-607-8787-13-1 Universidad Iberoamericana Puebla (E-book PDF)

1. Psicólogos – Prácticas Profesionales. 2. Intervención en Crisis. 3. Entrevista Psicológica – Aspectos Éticos. 4. Entrevista Psicológica – Metodología – Tema Principal. 5. Relación Terapéutica. 6. Interacción Comunicativa – Aspectos Psicológicos. 7. Competencia Comunicativa. 8. Comunicación Personal – Aspectos Psicológicos. 9. Ciclo Vital. 10. Psicología Clínica – Metodología. 11. Psicología Social – Metodología. I. Casillas Arista, Eugenia (coordinación). II. Cervantes Rodríguez, Sofia (coordinación). III. t.

---

[LC]

158. 39 [Dewey]

---

Diseño original: Danilo Design

Diseño de portada: Ricardo Romo

Diagramación: Rocío Calderón Prado

La presentación y disposición de *Entrevistar en psicología* son propiedad de los editores. Aparte de los usos legales relacionados con la investigación, el estudio privado, la crítica o la reseña, esta publicación no puede ser reproducida, ni en todo ni en parte, en español o cualquier otro idioma, ni registrada en o transmitida por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea mecánico, fotoquímico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia, o cualquier otro, inventado o por inventar, sin el permiso expreso, previo y por escrito de los editores.

1a. edición, Guadalajara, 2019.

DR © Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO)  
Periférico Sur Manuel Gómez Morín 8585, Col. ITESO,  
Tlaquepaque, Jalisco, México, CP 45604.

publicaciones.iteso.mx  
DR © Universidad Iberoamericana Puebla  
Boulevard del Niño Poblano 2901,  
Reserva Territorial Atlixcáyotl,  
San Andrés Cholula, Puebla, México, CP 72820.  
libros@iberopuebla.mx

ISBN 978-607-8616-71-8 ITESO (E-book PDF)

ISBN 978-607-8587-13-1 Universidad Iberoamericana Puebla (E-book PDF)

Impreso y hecho en México.

*Printed and made in Mexico.*

# Índice

INTRODUCCIÓN / <i>Sofía Cervantes Rodríguez y Tania Zohn Muldoon</i>	7
<b>EJE 1. GENERALIDADES DEL ENTREVISTAR EN PSICOLOGÍA</b>	
CARACTERÍSTICAS DE LA ENTREVISTA PSICOLÓGICA / <i>Elvira Orozco Gómez y Carmen Lorena Salazar Sánchez</i>	15
LA ENTREVISTA COMO EXPERIENCIA RELACIONAL / <i>Martha Beatriz Tamez Cardona y Gabriela Serafín Vázquez</i>	49
<b>EJE 2. RECURSOS ESTRATÉGICOS Y PERSONALES EN LA ENTREVISTA PSICOLÓGICA</b>	
DESTREZAS Y HABILIDADES PARA LA ENTREVISTA / <i>Martha Elena Gómez Marín y Liliana Castillejos-Zenteno</i>	69
ATRIBUTOS DE LA ENTREVISTA EN LAS DISTINTAS ETAPAS DEL CICLO VITAL / <i>Liliana Castillejos-Zenteno y Gabriela Serafín Vázquez</i>	111

LA IMPLICACIÓN PERSONAL DEL ENTREVISTADOR /  
*Eugenia Casillas Arista* **131**

**EJE 3. USOS DEL ENTREVISTAR  
EN EL TRABAJO DEL PSICÓLOGO**

ENTREVISTA DE INTERVENCIÓN EN CRISIS /  
*Luis Miguel Sánchez Loyo* **153**

UNA PERSPECTIVA FENOMENOLÓGICA PARA ENTREVISTAR  
EN PSICOLOGÍA / *Salvador Moreno López* **183**

LAS ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD EN EL ANÁLISIS DE FENÓMENOS  
PSICOSOCIALES / *Rocío Enríquez Rosas* **211**

ACERCA DE LOS AUTORES **233**

## ***Introducción***

SOFÍA CERVANTES RODRÍGUEZ  
TANIA ZOHN MULDOON

Esta publicación representa la consolidación de más de doce años de experiencia en la formación de estudiantes de Psicología y otras licenciaturas —como Educación y Nutrición, entre otras— en competencias básicas de interacción y comunicación, que les facultan a realizar entrevistas de manera profesional.

La inquietud de desarrollar este libro surgió a partir del trabajo realizado con los profesores de la academia de Entrevistar en Psicología, pertenecientes al Departamento de Psicología, Educación y Salud del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO), en donde se lleva a cabo este proyecto para formar a los estudiantes en las competencias básicas para realizar entrevistas dentro del campo de la psicología. A esta propuesta educativa se le denominó: “Entrevistar en el ejercicio profesional del psicólogo” y se incorporó al currículo de la Licenciatura en Psicología en 2005.

Dicha propuesta integra dos asignaturas entrelazadas por el mismo propósito general y por actividades complementarias. Estas asignaturas son “Fundamentos de Entrevista en Psicología” y “Entrevistar en Psicología”, y tienen por objeto el desarrollo de competencias de comunicación e interacción (en el marco de la entrevista individual), que son constitutivas de cualquier tipo de entrevista, sea en el campo laboral (de selección de personal, contratación, etc.), educativo (asesoría, orientación vocacional), clínico (seguimiento, valoración, diagnóstico) o jurídico (dictamen, acuerdo, resolución), etcétera, lo

que permite que el psicólogo en formación, y cualquier otro profesional, transfiera sus aprendizajes a estos y otros campos.

Entrevistar es un proceso complejo que implica poner en juego saberes, actitudes, habilidades, modos de interacción y de comunicación, así como el establecimiento de una relación que permita a los profesionistas en formación la comprensión de la vivencia de una persona y el establecimiento de un diagnóstico —en el sentido de identificar aquellas situaciones en las que puede intervenir para coadyuvar al desarrollo de los entrevistados. Debido a ello, es que, en cada uno de los dos espacios curriculares de la propuesta, se tienen propósitos compartidos y, al mismo tiempo, distintos, promovándose ciertas competencias de manera preferente. Ello implica el uso de estrategias metodológicas que, enfatizando aspectos diferentes, se encuentran en mutua relación.

Este libro plasma la experiencia tanto de profesores involucrados en dicha propuesta de formación, como de otros profesionales, académicos e investigadores que trabajan diversos tipos de entrevistas; pretende ayudar en la preparación de los estudiantes mediante un recorrido por distintas temáticas que se consideran como básicas para su formación.

La obra se conforma de tres ejes temáticos. En el primero, se exponen los aspectos generales de la entrevista psicológica; en el segundo, las habilidades que se requieren para realizarla, y en el tercero, varias de las modalidades que existen. Estos ejes organizan los contenidos y reflejan las reflexiones, los debates y los diálogos en torno al desarrollo de competencias para entrevistar, así como de la puesta en marcha de este ejercicio profesional, imprescindible en el campo de la psicología.

El primer eje se denomina “Generalidades del entrevistar en psicología”, en el que se delimitan los constitutivos del entrevistar en psicología. Se abordan con detalle las dimensiones fundamentales del sustento y práctica de la entrevista, desde la puesta en juego en los procesos de formación, así como los rasgos que caracterizan este ejercicio de

interacción y construcción de vínculos en el contexto profesional del quehacer psicológico.

Un asunto de particular importancia que se presenta en este eje tiene que ver con el propósito del encuentro, como elemento distintivo de otras formas relacionales. En ello, destaca el lugar preponderante que tienen las cualidades de una relación que facilita el conocimiento y el cambio personal, en distintas áreas o formas de aplicación en psicología. Otro aspecto central que se toca en este eje es la comunicación implicada en la entrevista psicológica; aquellos aspectos a los que el entrevistador ha de prestar atención para comprender y trabajar la complejidad de este proceso de vinculación.

El segundo eje que se presenta, “Recursos estratégicos y personales en la entrevista psicológica”, tiene como foco plantear que el entrevistador requiere desplegar diversas competencias en el transcurso de su formación. Es necesario el desarrollo de habilidades y destrezas básicas que le ayuden a conducir correctamente este proceso; por ello, se formulan las aptitudes que se requieren para realizar una entrevista, así como las acciones a considerar por parte del entrevistador en las diferentes fases que componen un proceso de entrevista. Otra cuestión refiere al necesario conocimiento de las singularidades evolutivas de las etapas por las que atraviesan los individuos a lo largo de su proceso de desarrollo, para con ello adaptar y orientar la forma de interacción en la entrevista y, así, favorecer la realización de entrevistas de manera profesional.

Además, se plantea una cuestión esencial en la práctica de la entrevista psicológica: el lugar del entrevistador y las consecuencias que este tiene en el proceso de interacción. Es imprescindible que el entrevistador tenga conocimiento de sí mismo y de su propia implicación en el proceso de la entrevista, ya que la subjetividad se pone de manifiesto y matiza el curso de esta, por lo que es crucial mantener una vigilancia constante de sí mismo y atender los elementos éticos que se juegan en la edificación del entorno de relación, para crear y sostener

un encuadre que permita conseguir los propósitos que se buscan en la entrevista.

En el tercer eje, “Usos del entrevistar en el trabajo del psicólogo”, se presentan propuestas para configurar el contexto de la entrevista. La idea es ofrecer una serie de posibilidades para acceder a distintos propósitos profesionales en donde esta herramienta tiene un sitio decisivo, tanto para el campo de la intervención como de la investigación psicológica. En ese sentido, se muestran rutas y modos particulares para llevar a cabo una conversación que expanda las oportunidades de conocimiento y comprensión del otro.

En este eje se encontrarán modalidades interesantes del proceso de encuentro. Una de ellas es la entrevista de intervención en crisis, que se utiliza para evaluar la condición psicológica de la persona en sus dimensiones emocional, cognitiva y conductual; se brindan las bases para la evaluación de riesgo y para llevar a cabo las maniobras necesarias que favorezcan la recuperación del equilibrio; se exponen sus objetivos, las fases que la componen, así como el tema de los riesgos implicados en una entrevista de este tipo.

En este menú de posibilidades también se ofrece el ejemplo de la entrevista desde una perspectiva fenomenológica, la cual implica que el entrevistador se permita posicionarse, abierto y sin ideas, frente a la experiencia del otro, para que pueda conocer, de manera profunda, los significados de la construcción personal del entrevistado. Se enfatiza el cuidado en tres elementos de la entrevista: la interacción, la comunicación y la relación; con estos hilos se teje el entramado de esta acción intersubjetiva.

La última opción de las modalidades que se presentan es el proceso de las entrevistas a profundidad, una estrategia cualitativa de generación de conocimiento muy utilizada en el campo de las ciencias sociales y las humanidades, fundamental para el discernimiento de los fenómenos psicosociales.

La calidad y variedad de las colaboraciones que se incluyen en los tres ejes descritos permiten enriquecer el ámbito del entrevistar en

psicología, aspecto vital para las diferentes aplicaciones en el campo, a la par de favorecer el desarrollo de competencias para la acción profesional a través de las múltiples formas, texturas, matices y posibilidades que los diferentes autores proponen y comparten, desde diversas visiones y trayectorias profesionales.



***Eje I. Generalidades del entrevistar  
en psicología***



## ***Características de la entrevista psicológica***

ELVIRA OROZCO GÓMEZ

CARMEN LORENA SALAZAR SÁNCHEZ

Desde una perspectiva psicológica, sería muy fácil —y tentador— enfocarse en la entrevista de corte clínico que se desarrolla en el tipo de relación de ayuda y / o psicoterapéutico. Sin embargo, hoy en día no solo el psicólogo utiliza la entrevista como instrumento y herramienta sino que muchos otros profesionales, de muy diferentes contextos, deben realizarla de tal manera que sea exitosa y de utilidad para sus objetivos; por ello nace la necesidad de dar a conocer una propuesta que se ha aplicado y afinado a lo largo de los años, con el propósito de explicar y describir los elementos y características principales de este proceso. Cabe aclarar que no se pretende dar una receta ni una consigna de cómo se deben hacer las cosas sino que este texto es una invitación a los profesionales que buscan formarse como entrevistadores, a una práctica bien fundamentada teóricamente y al continuo análisis reflexivo en su propio hacer.

### ¿QUÉ SE ENTIENDE POR “ENTREVISTAR”?

De inicio, puede cuestionarse la necesidad de aclarar qué se entiende por “entrevistar”, considerando que es una palabra utilizada en todos los ámbitos y que muchos teóricos, a lo largo de los años, la han definido; pero de acuerdo con la recomendación de Madrid Soriano (2005), antes de internarse en alguna discusión de cualquier índole es necesario clarificar el significado que cada uno da a los términos utilizados.

Perpiñá (2012) establece que entrevistar es “una conversación con un propósito” (p.26), y hace énfasis en la interacción comunicacional; resalta el elemento bidireccional asimétrico de este tipo de encuentro, en donde cada uno de los participantes tiene un rol diferente (entrevistador–entrevistado). Se trata de una relación interpersonal planificada, estructurada.

Por su parte, Nahoum (1961) plantea la dificultad de establecer una definición que trate de manera general la entrevista, pues, aunque ciertamente se trata de “una situación’ de conversación (de dos o varias personas) en la cual, si difieren los objetivos, son idénticos los medios: intercambio de opiniones, de hechos, de actitudes, etcétera” (p.5). Sin embargo, no es posible “describir un método de entrevista válido para todas estas situaciones” (p.6).

Sumado a esto, si se considera el concepto de entrevista de Grados (en Llanos, 2005), en donde establece que entrevista “es una forma estructurada de comunicación, por lo general entre dos personas (entrevistador y entrevistado), debidamente planeada, con un objetivo determinado y con la finalidad de obtener información relevante para tomar decisiones benéficas para ambas partes” (p.53); puede plantearse la dificultad de ver a la entrevista solo como una técnica de recogida de información, sin embargo, por su gran cantidad de necesidades y objetivos, se le debe reconocer su adaptabilidad y riqueza proveniente de todos los campos donde se ha venido aplicando (Perpiñá, 2012).

Conscientes de las diferentes definiciones de entrevistar; este capítulo tratará sobre los diferentes tipos de entrevista, sus distintas aplicaciones y acerca de la manera en que el objetivo viene a dar un significado o sentido distinto a cada una de ellas.

Asimismo, más allá de la dificultad de englobar un solo concepto de “entrevistar”, este se puede ir desarrollando a partir de las coincidencias de los distintos autores, los cuales convergen en describirle como un encuentro comunicacional entre dos o más personas con un propósito establecido, es decir, que entrevistar viene a ser la puesta en marcha, por parte del profesional, de una plataforma de competencias

de comunicación e interacción para el alcance del objetivo previamente fijado.

Según Madrid Soriano (2005), se trata de “técnica y arte”; otros autores hablan de que no permite la improvisación, algunos más invitan a desarrollar la intuición, espontaneidad y sensibilidad; en realidad, no hay un consenso, y esto se debe a que por ser un fenómeno humano, también es único; puede, incluso, compararse a una obra de arte, debido a que precisa de mucho entrenamiento para su realización:

La pintura o la música son artes, y pintores o pianistas pasan horas y horas a lo largo de su vida entrenándose, a través de ejercicios específicamente diseñados para ello, en la adquisición de destrezas técnicas que faciliten el que la idea del artista pueda fluir y concretarse en la obra sin tropiezos, con —trabajadísima— *espontaneidad* [...] La obra de arte es una expresión única e irrepitible de la intención del artista que se ve facilitada por el dominio técnico en la medida que éste, le permite sortear los obstáculos para tal expresión (Fernández & Rodríguez, 2006, p.17).

Lo mismo sucede con la entrevista, se refiere a una interacción única, un acto creativo que se desarrolla de manera más eficaz como resultado del dominio por parte del entrevistador de “técnicas adiestrables”, según Fernández y Rodríguez (2006). Es por ello que se trata de un proceso complejo, que, para ser competente en ese sentido, pone en juego conocimientos, habilidades y actitudes del entrevistador, y que resalta la importancia de fijar el aprendizaje y la práctica de la entrevista en dos grandes planos (véase tabla 1.1).

Como se puede ver, la complejidad de la entrevista radica en su aparente sencillez y flexibilidad, pareciera que se compone de algo que todos tenemos: poder conversar y comunicar. Pero esa misma apariencia de espontaneidad no refleja el que exige del entrevistador horas de preparación y práctica para esas habilidades aparentemente “naturales”.

**TABLA 1.1 PLANOS DE LA ENTREVISTA**

<p><b>1. Teórico y técnico</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Saber qué preguntar, cómo lo he de preguntar y cuándo preguntarlo” (Perpiñá, 2012, p.86).</li> <li>• Conocer qué tipo de intervención o estrategia a seguir para el alcance del objetivo, y en qué momento o fase de la entrevista aplicarlo.</li> <li>• Capacidad de observación, hipótesis, análisis y síntesis.</li> </ul>
<p><b>2. Interaccional / comportamental</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociales: calidez, apertura, modales, introversión / extroversión, espontaneidad.</li> <li>• Comunicacionales (manejo de lenguaje verbal y no verbal).</li> <li>• Actitudinales. Lo que Martínez Otero (2003) llamaría como “envoltura de regalo” a las conductas comunicativas: respeto, atención, escucha activa, aceptación, empatía, genuinidad / autenticidad, congruencia y flexibilidad. Más adelante, en este mismo capítulo, se hablará acerca de ellas.</li> <li>• Manejo de sentimientos intra e interpersonales.</li> <li>• Autoconocimiento y autocomprensión.</li> </ul>

Y se plantea que “naturales”, porque los componentes actitudinales muestran la disposición que el entrevistador tiene para el otro; la instrumentalización de su personalidad para relacionarse. De acuerdo con lo planteado por Rogers (2006), es a través de la relación interpersonal y la creación de un ambiente propicio, en que existen las actitudes de congruencia o autenticidad, aceptación incondicional y comprensión empática por parte del entrevistador, donde se propicia el crecimiento y el desarrollo del potencial de los participantes; el momento en que dos marcos de referencia distintos entran en contacto y, por lo tanto, pueden salir transformados. Con esto, Rogers se refiere a que, si en realidad se da un encuentro genuino, se abre la posibilidad y el riesgo de enriquecerse con la información que da el otro; con ello no se refiere a la cantidad sino a la calidad de la experiencia, como lo establece May (2000).

A continuación, se explican las actitudes para la generación de un espacio propicio para el encuentro, inicialmente propuestas por Rogers y enriquecidas por otros autores.

## Empatía

En particular, se define como actitud porque puede —y tal vez debería— no solo formar parte de la conducta del entrevistador al momento de la entrevista sino también de su personalidad y su manera de interrelacionarse. Pero también es una habilidad en el sentido de que es desarrollable, se puede entrenar y potenciar mediante el aprendizaje (Perpiñá, 2012).

Para Rogers (2007) consiste “en percibir correctamente el marco de referencia interno del otro con los significados y componentes emocionales que contiene, como si uno fuera la otra persona, pero sin perder nunca esa condición de como si” (p.45). La clave está en ese “como si”, una diferenciación que permite la comprensión del mundo del otro, pero sin caer en la identificación; el entrevistador busca mantener toda la objetividad que le puede permitir su propia subjetividad.

La empatía es una condición que debe prevalecer durante todo el encuentro, la cual se puede entender como una habilidad que impulsa la escucha activa y la comprensión profunda de los significados y la experiencia del otro, bajo un esquema donde el entrevistador se interna en el mundo privado del entrevistado, y resuena con él, dado que “no es posible que una persona sienta algo sin que la otra también lo sienta en alguna medida” (May, 2000, p.122).

Se debe diferenciar de la simpatía, la cual es una inclinación afectiva hacia la persona, simplemente porque agrada su forma de ser, lo cual puede implicar un sesgo o compromiso hacia el otro, a diferencia de la empatía, a partir de la cual la relación conlleva objetividad y comprensión de la conducta del entrevistado, más no necesariamente aprobación. Incluso, en ocasiones, precisamente por la empatía, la relación puede volverse desafiante, porque se puede cuestionar y confrontar, impulsando la autorreflexión y la autoexploración.

## Aceptación incondicional

“Es un cálido respeto hacia el individuo como persona de mérito propio e incondicional, es decir como individuo valioso independientemente de su condición, conducta o sentimientos” (Rogers, 2006, p.41). Todo esto es por el simple hecho de ser persona, no esperar que sea o responda de cierta manera sino estar dispuesto a comprender cómo, desde su propia visión, percibe su mundo.

“Esto significa también el respeto y agrado que siento hacia él como persona distinta, ese deseo de que posea sus propios sentimientos, la aceptación y respeto por todas sus actitudes al margen del carácter positivo o negativo que puedan tener” (Rogers, 2006, p.41). La aceptación incondicional se pone de manifiesto en la entrevista por medio de la atención y la recepción cálida que se le presta al entrevistado; en ella, el entrevistador no expresa juicios de valor acerca de lo que está “bien” o “mal”, ni mucho menos aprovecha el espacio para adoctrinar. El entrevistador también expresa su aceptación y su respeto, evitando aconsejar o erigirse como un sabio que tiene las respuestas correctas para la vida del entrevistado, dejándole la libertad y la responsabilidad de encontrar y elegir, por sí mismo, las mejores respuestas.

## Congruencia

Es importante resaltar que todo lo anterior conlleva el riesgo de que, por tratar de alcanzar su objetivo, o sintonizar con su entrevistado, el entrevistador pueda tratar de pretender ser lo que no es; por ello se debe enfatizar que la entrevista se trata de “una relación interpersonal real entre dos individuos, es un vínculo que no se puede falsear sin que los participantes detecten la simulación” (Rojí, 2003, p.167). Entonces, aparece la congruencia del entrevistador como un factor crucial para establecer la confianza, ya que la aceptación y la empatía solo son efectivas cuando se perciben de forma genuina.

Ser congruente significa “que lo que *somos* es lo que *debemos ser* y de lo que *debemos ser* es lo que *somos*” (Martínez Otero, 2003, p.194). Es fundamental estar atentos a la vivencia interna y posibilitar la oportunidad de abrirla y comunicarla en su experiencia, de lo que está sintiendo y pensando, “solo mostrándome tal cual soy, puedo lograr que la otra persona busque exitosamente su propia autenticidad” (Rogers, 2006, p.41). Esto no significa que el entrevistado deba externar todo lo que sienta o piensa al entrevistador, pero sí es una invitación a hacerse responsable de la complejidad de su experiencia y elegir si es pertinente expresarla, porque servirá para el objetivo de la entrevista.

Lo anterior posibilita un vínculo genuino, auténtico y honesto en donde exista aceptación, calidez y respeto hacia la persona, porque el entrevistador percibe, comprende y responde a sus circunstancias y experiencias totales. También sirve de modelaje porque, en la medida en que el entrevistado percibe esa autenticidad y apertura a la experiencia por parte del entrevistador, podrá permitírsele a sí mismo.

## PROPÓSITO Y PROCESO DE LA ENTREVISTA

Tal como lo hemos visto, la entrevista no es algo casual ni improvisado sino que presupone que haya un objetivo para que el encuentro se lleve a cabo. Es decir, hay un establecimiento previo de una cita con una finalidad establecida. Dependiendo de quién estableció la demanda del encuentro, también se irá perfilando el objetivo y el tipo de relación.

De la claridad de dicho objetivo dependerá la eficacia y el alcance de las metas fijadas, al establecer la implementación de técnicas y / o habilidades del entrevistador y tomar en cuenta las diferentes fases de la entrevista que a continuación se presentan.

### Fases de la entrevista

De acuerdo con Perpiñá, “una buena entrevista comienza mucho antes de que la persona que vamos a entrevistar esté frente a nosotros

y termina mucho después de que se haya marchado de la sala” (2012, p.53). Como se mencionó con anterioridad, el arte de entrevistar, por su naturaleza humana, es único, sin embargo, también conlleva en sí un proceso y características comunes, así como una estructura, y es responsabilidad del entrevistador guiar, sutilmente, la entrevista a través de cada fase.

Cabe decir que cada fase cumple con una función específica al involucrar diferentes estrategias y acciones, las cuales, llevadas a cabo de forma adecuada, son un buen predictor para el alcance del objetivo de la entrevista. Para efectos prácticos en este espacio, se dividirá la entrevista en tres fases principales: inicial, desarrollo y final. A continuación, se explican cada una de ellas, así como sus partes.

#### Fase inicial

A) *Preparación*. Tal como se estableció, lo primero es determinar el objetivo de la entrevista, disponiendo lo necesario para llevarla a cabo de forma fluida y sin interrupciones. Se debe acondicionar y revisar el lugar, que esté libre de ruidos y distracciones, cómodo y con adecuada ventilación (Llanos, 2005). El acomodo y la distribución del espacio físico y / o los lugares se realiza de acuerdo con el propósito (el tipo de relación y la comunicación que se quiere acentuar), es decir, trae consigo componentes implícitos y significados particulares sobre los roles, el estatus, valores o filosofía de la organización, etcétera. Por ejemplo, el acomodo de los muebles o un escritorio transmite cierto mensaje de estatus o autoridad, así como la cercanía o lejanía en la relación que se quiere establecer con el entrevistado, por medio de la *proxemia*.

Se reúne el material, la documentación y la información necesaria sobre el entrevistado, de acuerdo con el tipo de entrevista (por ejemplo, cuestionarios, notas de anteriores sesiones, currículum vitae, calificaciones, etcétera). Es recomendable anticipar los temas a tratar

y el tiempo estimado a cada uno de ellos, verificando el objetivo y el estilo de entrevista para ello.

B) *Recepción o saludo*. De acuerdo con Madrid Soriano (2005), “es el primer contacto que se establece entre el entrevistador y el entrevistado” (p.329). Tiene gran importancia porque “contribuye a desvanecer prejuicios, sirve para mostrar interés por la otra persona y facilita, ya desde el principio, la creación de un clima de confianza mutua” (p.330). El apretón de manos, la sonrisa, un ademán amable invitando a tomar asiento y unas simples preguntas acerca del clima, la facilidad o dificultad de encontrar el domicilio de la entrevista, pueden ayudar de gran manera a solventar la ansiedad del primer encuentro, el nerviosismo de lo que pueda suceder y dar a conocer el tono general con que se llevará la entrevista. “Una entrevista debe comenzar siempre con algún comentario que busque relajar la tensión que el entrevistado pueda sentir” (Llanos, 2005, p.62). Se conoce muchas veces como “romper el hielo”.

Antes de iniciar la entrevista, es recomendable apagar el teléfono celular y externar la invitación a la persona a que haga lo propio para evitar cualquier interrupción indeseada que pueda cortar el ritmo de la entrevista o romper alguna parte relevante del discurso del entrevistado.

En el caso de un adulto, es pertinente, de inicio, dirigirse hacia él en la forma respetuosa de “usted”, dejando que este mismo sea quien otorgue la invitación expresa de tutearle, o conforme avanza la fase inicial, también el entrevistador, si así lo desea, puede preguntarle si le sería permitido hacerlo.

Durante esta parte, el entrevistador llevará a cabo la observación cuidadosa de la apariencia personal, el estado de ánimo, el discurso, la voz, los movimientos, posturas corporales, contacto visual, etcétera, que puedan proporcionar información general sobre la persona, siempre cuidando evitar hacer juicios que puedan predisponer o ser una barrera comunicacional.

Hay que recordar que la observación de todo lo anterior debe ayudar a obtener datos relevantes para el alcance del objetivo, no para entorpecerlo. Además, es importante resaltar que el entrevistador también será proclive de observación y evaluación por parte del entrevistado, entonces, en todo momento deberá cuidar que su presentación personal, modales, lenguaje, etcétera, realmente comuniquen lo que desea transmitir.

Cabe mencionar que para efectos de organización del contenido del capítulo y por propósitos educativos, en este apartado se separa la recepción y saludo del *rapport*, pero es importante especificar que desde el primer encuentro entre entrevistado y entrevistador se va construyendo, el cual viene a continuación.

C) *Establecimiento de rapport*. El éxito de la entrevista también depende de que el entrevistado perciba al entrevistador como digno de confianza, porque al inicio de una interacción de este tipo, puede cuestionarse: “¿podrá esta persona que tengo enfrente recibir mi discurso de tal manera que me comprenda y no me juzgue?”.

La generación de este clima, también conocido como *rapport*, es responsabilidad directa del entrevistador y se refiere a ese ambiente de calidez, amabilidad, comprensión y entendimiento mutuo, porque no es solo que el entrevistador se perciba a sí mismo como íntegro y empático sino, como Rogers (2007) establece, también es indispensable que el otro se pueda dar cuenta de ello. Es por esto que es fundamental lograr una atmósfera “de seguridad y objetividad” (Nahoum, 1961) en donde la persona se sienta cómoda y se le trasmite que la confidencialidad, el respeto y la aceptación prevalecerán en el encuentro.

Lo anterior ayudará, afirma Madrid Soriano (2005), a que “se eliminen recelos o un nivel de ansiedad que bloquee la comunicación” (p.330) y a que se impulse la colaboración.

Cabe aclarar que el *rapport* no puede ni debe ser una pose ni una técnica sino que depende, también, del desarrollo de las competencias de interacción y de actitudes que favorecen en encuentro.

D) *Encuadre de la entrevista*. Una presunción errónea que puede cometer el entrevistador es asumir que su entrevistado sabe lo que va a realizarse en ese espacio o que tendría que descubrirlo durante el trascurso del encuentro. Por el contrario, en la búsqueda de garantizar la cooperación durante la entrevista, es indispensable encuadrar el encuentro.

Encuadrar el encuentro se refiere a “presentar al entrevistado las líneas generales dentro de las cuales se va a desarrollar la entrevista: tema, objetivos, estrategias, tiempo disponible, etcétera” (Madrid Soriano, 2005, p.331). A veces, si el entrevistador fue quien solicitó la entrevista, una simple pregunta como: “¿sabe el motivo por el que lo hemos citado?”, ayuda a conocer los supuestos del entrevistado y a empezar a delimitar lo que se está buscando de la reunión.

Es el momento de explicar los roles y el “quién hace qué”, pues cuanto mayor claridad e información tenga una persona de los por qué, para qué y el cómo, mayor motivación tendrá para colaborar. También, en esta parte, se hace del conocimiento del entrevistado el tiempo fijado para la entrevista, el cual está determinado por el objetivo y tipo de la misma. De acuerdo con Rojí (2003), encuadrar contribuye a disminuir la ansiedad del entrevistado, “ya que se le proporcionan una serie de puntos de referencia respecto de los cuales puede estructurar tanto sus percepciones como sus expectativas” (p.94).

Siguiendo a Rojí (2003), los efectos positivos que el encuadre aporta a la entrevista son:

1. Favorecer el clima de franca colaboración que es preciso lograr durante la primera etapa de entrevista.
2. Disminuir la ansiedad del entrevistado, al ayudarlo a estructurar tanto sus percepciones como sus expectativas, lo que a su vez puede generar un considerable incremento de su motivación.
3. Ofrecer al entrevistador la oportunidad de hacerse una idea de

cómo sus primeras expresiones y actitudes afectan al entrevistado, ya sea inhibiéndole, tranquilizándole, etcétera.

4. Dar al entrevistador la oportunidad de establecer primeras hipótesis sobre su entrevistado y la relación que empiezan, si fuera el caso de que se inicia un proceso de varias entrevistas.

El encuadre es de suma importancia porque hace explícita la naturaleza de la reunión y establece los límites concretos; también ayuda a dejar manifiesto el compromiso profesional por parte del entrevistador acerca de su disposición, conocimiento y el tiempo de duración de la entrevista (o número de encuentros, incluso).

Fase dos, desarrollo

Una vez logrado el ambiente favorable para el intercambio, se puede avanzar hacia el “cuerpo” o la parte central, que es la que abarca el mayor tiempo de la entrevista; para ello, es crucial hacer la transición, tratando de que sea lo más imperceptible posible. Se lleva a cabo a través de preguntas abiertas y cerradas para explorar e indagar el tema de acuerdo con los objetivos que se persiguen y del tipo de entrevista. “Esta diversidad de objetivos marca profundamente la dinámica y las estrategias que pueden utilizarse en esta fase” (Madrid Soriano, 2005, p.333).

Es en esta parte en donde se profundiza la información al revisar los qué, cuándo, cómo, dónde, etcétera, al realizar “el tipo de preguntas que le permiten *tirar de la lengua* [...] y por otra, formular preguntas que le permitan alcanzar *el quid de la cuestión*” (Rojí, 2003, p.95). Debido a lo anterior, se exige del entrevistador el dominio de las técnicas, estrategias y una amplia variedad de comportamientos o actitudes que le permitan responder, de forma flexible, a los diferentes escenarios que involucra cada entrevista. Por ello, Madrid Soriano (2005) afirma que esta etapa es “la que registra mayores diferencias

en su realización concreta, de modo que es difícil indicar unas orientaciones que sean válidas en todos los casos” (p.333).

Es importante calibrar, en todo momento, si la interacción que se está teniendo abona al propósito, y revisar que se esté contando con la dirección de la entrevista, cuidando que el entrevistado no caiga en el parloteo superficial o circunloquios, con la búsqueda (consciente o inconsciente) de evadir temas o impedir profundización de la información. Entre mayor y mejor sea la información que se obtenga, más alta será la probabilidad del alcance del objetivo. Sin perder de vista la importancia de la relación establecida.

*Cima.* Se puede considerar el proceso de toda la entrevista como una “curva” cuyo pináculo o cumbre es la parte donde se puntúa más información del tipo cualitativo y en donde los periodos de discurso o intervenciones son mayores por parte del entrevistado que del entrevistador, pero exige, por sí misma, de la pericia y sensibilidad de este último para enfocar la atención de los involucrados a los temas fundamentales para el logro del propósito.

Fase tres, final

*Cierre.* Durante el encuadre, se explicó el tiempo que tomaría la entrevista, y unos diez o quince minutos antes de que se cumpla, “es necesario hacer una suave indicación avisando al entrevistado que se *acerca el final* de la misma, a fin de que se vaya preparando psicológicamente para su terminación” (Madrid Soriano, 2005, p.334). Para esto, también se hace uso de las síntesis y resúmenes con varios propósitos: verificar y organizar la información recibida y abrir el espacio para agregar o corregir cualquier dato que se requiera (por parte de todos los involucrados en la entrevista).

Por lo anterior, se recomienda hacerlo de manera gradual, evitando los cortes bruscos, frases como, por ejemplo: “ya estamos por terminar, pero antes me gustaría que me explicara...”, o bien, “antes de concluir

me gustaría saber ...”. Asimismo, se puede abrir el espacio para alguna duda o pregunta por parte del entrevistado, incluso para algo que se desee agregar.

Sin embargo, hay que ser muy cautelosos ante la inclusión de nuevos temas, debido a que algunos entrevistados guardan información relevante o significativa hasta que ven que el final de la entrevista se acerca. Esto puede originarse por varios motivos, algunas veces porque lo que desean contar es muy amenazante o penoso para ellos; en otras ocasiones, por su deseo (consciente o inconsciente) de prolongar la entrevista, incluso interviene su miedo a la separación, en este caso, “se debe expresar ‘el acuse de recibo’ del mensaje” (Madrid Soriano, 2005, p.335), y si están programadas más sesiones, acordar hablarlo extensamente en el siguiente encuentro, expresando con ello la necesidad de revisar y atender el material de forma adecuada.

El cierre también es el momento oportuno para los acuerdos, compromisos, tareas pendientes y los comentarios de retroalimentación hacia el entrevistado, recordando que si este es adecuado “puede compensar ciertos errores cometidos en el trascurso de la entrevista; mientras que un cierre desafortunado puede hacer estériles algunos logros alcanzados durante el proceso” (Madrid Soriano, 2005, p.334). También es el espacio adecuado para pautar posibles encuentros posteriores y abrir el espacio para aclarar dudas o comentarios por parte del entrevistado.

Es de suma importancia que se realice el cierre de forma clara y natural, pues trasmite los límites reales que existen en toda relación interpersonal (Madrid Soriano, 2005). Se debe hacer de forma cortés y afectuosa, pero con firmeza, sin temor de estar interrumpiendo al entrevistado, pues si el avance por las fases fue exitoso y el cierre previamente anticipado y paulatino, no queda más que dar por concluido el encuentro.

Por último, viene el momento final, la despedida, misma que es necesario “se desarrolle de forma breve y respetuosa, pero también cálida, de manera tal que haya un lugar para el reconocimiento del esfuerzo

realizado y la manifestación de sentimientos de gratitud y afecto” (Rojí, 2003, p.104).

## **Evaluación y análisis**

Al término de la entrevista, deben tomarse unos minutos para hacer las anotaciones y observaciones significativas que emanen de la sesión; en este momento pueden ser de utilidad las grabaciones o transcripciones realizadas. Es la oportunidad para revisar si se alcanzó el objetivo o, por el contrario, dar cuenta de si acaso hizo falta algo, e ir planeando —si es que hubiera la oportunidad de más entrevistas— los objetivos, las estrategias y las preguntas necesarias en los posteriores encuentros.

En esta etapa es donde se desglosa cada elemento de la comunicación: explícito e implícito, verbal y no verbal —por ejemplo, las variables paralingüísticas—, para con ello llegar a conclusiones e interpretaciones situadas en su contexto, y así se encaminen las decisiones o acciones asertivas de acuerdo con el propósito original de la entrevista. Por ejemplo, en una entrevista de selección, la contratación de cierto candidato, o en una entrevista educativa, la decisión de si el alumno permanece o continúa en esa escuela, etcétera.

También es la oportunidad para que el entrevistador reflexione y elabore, cuidadosamente, su propia experiencia, así como su forma de llevar a cabo el encuentro, porque es “la mejor fuente de aprendizaje para mejorar el estilo personal” (Madrid Soriano, 2005, p.340).

## **TIPOS DE ENTREVISTAS**

De acuerdo con Keats (2009), el contexto de la entrevista también determinará la naturaleza del contenido y el estilo que se deberá usar, es por ello que puede existir una variedad de formas de clasificación, por ejemplo, por estructura, por el estilo del entrevistador y sus diferentes áreas o por escenario de aplicación. A continuación se explicarán cada una de estas.

## Por estructura

A) *Libre o no estructurada*. En este tipo, el entrevistador puede plantear una pregunta abierta y general o darle la libertad al entrevistado de elegir el tema a desarrollar. Aquí, este cuenta con la posibilidad de amoldar las preguntas de acuerdo con lo que requiera la interacción con la persona, incluso dejando que se exprese según lo que desee, lo cual lleva a “una investigación más amplia y profunda del entrevistado. Al permitirle expresarse libremente, se logra que el individuo configure el campo de la entrevista de acuerdo con sus propias características” (Esquivel, Heredia & Gómez-Maqueo, 2007, p.6).

No se utiliza un instrumento establecido de preguntas, “carece de un *esquema prefijado* que le marque la dinámica de la entrevista. Por eso tiene una gran libertad para abordar los aspectos que le parezcan convenientes en el ‘*aquí y ahora*’ de la entrevista” (Madrid Soriano, 2005, p.316).

B) *Dirigida o estructurada*. También conocida como planificada, se realiza con base en un formato establecido de preguntas concretas y dirigidas a un objetivo particular. Las preguntas y su orden están determinados por un esquema prefijado, de tal manera que no pueden modificarse, y deben abarcar todos los campos establecidos. “El entrevistador actúa de acuerdo a una selección de preguntas o un *elenco cerrado* de preguntas que debe formular y, además, solo aquellas respuestas que ya están previstas en el formulario, para que su evaluación y cuantificación sea más fácil” (Madrid Soriano, 2005, p.316).

Esta sistematización permite que la información pueda ser estandarizada, cuantificada y utilizada para profundizar en un diagnóstico o una investigación, “lo que puede ser de gran valor cuando se trata de estudiar a grandes grupos” (Esquivel et al, 2007, p.6). Este tipo de entrevista nace como resultado de buscar la confiabilidad y la validez de la información recabada, sin embargo, se debe cuidar que el tono

no caiga en modalidad de interrogatorio en el que se pierda la relación o el *rapport* establecido.

C) *Embudo o mixta*. Este tipo de entrevista combina los dos estilos anteriores: la estructurada y la no estructurada; se puede iniciar con preguntas libres y después se realizan las preguntas hacia aspectos concretos de acuerdo con su objetivo. “El entrevistador tiene un guion temático con el que intenta *asegurar un mínimo* de información, pero él, a su vez, *puede introducir* otras cuestiones si sobre la marcha le parecen convenientes” (Madrid Soriano, 2005, p.316).

Esta entrevista está formada por temas específicos o concretos a revisarse, pero indaga sobre diferentes áreas con cierta flexibilidad, proporcionando la posibilidad de cambiar el orden o evitando hacer el mismo tipo de preguntas a todos los entrevistados.

#### Tipo de preguntas

En las diferentes estructuras existen cierto tipo de preguntas a utilizar de diversas maneras, de acuerdo con el fin o el propósito de la información que se requiera, según el momento o fase de la entrevista y dependiendo de la situación que se presente. Según Keats (2009), el tipo de preguntas que se pueden utilizar en una entrevista son las siguientes, las cuales pueden emplearse con diferentes combinaciones entre sí:

A) *Preguntas abiertas*. En este tipo de cuestionamientos se ofrece la plena libertad de respuesta al entrevistado, ya que no presenta alternativas ni sugiere alguna contestación con lo que se impulsa la exploración. Pueden ser muy generales, se motiva a la persona para hablar libremente; después, se puede pasar a preguntas más específicas dependiendo de las respuestas proporcionadas. “Una pregunta abierta es una invitación a desarrollar un tema, y se caracteriza [...] por solicitar una respuesta que no puede reducirse fácilmente a un sí o

un *no*, o a la aportación de un dato concreto” (Fernández & Rodríguez, 2002, p.42).

Es posible iniciar con las preguntas *¿qué...?* y *¿cómo...?* Con el fin de desarrollar un tema, sin embargo, son contraindicadas cuando la persona entrevistada presenta resistencia o ansiedad para expresarse, o que, por el contrario, sea muy verborreica.

B) *Preguntas cerradas*. Comúnmente, estas preguntas son utilizadas en las primeras entrevistas; solicitan una respuesta concreta como puede ser un nombre, un número, un sí o un no, una oración breve, etcétera. Se utilizan para precisar la información, evitar que se divague y que la respuesta pueda ser ambigua o difusa: “Incrementan la precisión en la información que se recolecta, limita las posibilidades de evolución de la conversación” (Fernández & Rodríguez, 2002, pp. 43-44). El riesgo de abusar de este tipo de preguntas es que se puede excluir algún material relevante de la entrevista.

C) *Preguntas de opción múltiple*. Aquí, se proporciona al entrevistado un conjunto de respuestas posibles en donde se elige la alternativa más apropiada. O bien, se puede presentar una escala numérica, de ordenamiento, posiciones, importancia, etcétera, que va de lo más positivo a lo más negativo.

Una de las limitaciones en este tipo de preguntas es limitar las alternativas de respuestas, por lo que se sugiere ofrecer una opción extra en donde se pueda mencionar lo que no aparezca en la lista presentada.

## **Por estilo de entrevistador**

A) *Directivo*. En este estilo, la actitud del entrevistador “es la de un experto que emprende una investigación sistemática y utiliza para ello una técnica cuyas reglas y dificultades debe conocer” (Nahoum, 1961, p.65). Aquí, el entrevistador lleva un papel muy activo, dirige gran parte de la conversación, realizando preguntas específicas al entrevistado;

es muy útil cuando se tiene limitación del tiempo y se sabe, específicamente, el objetivo que se desea alcanzar. “Es una situación manejada por el técnico, la que le permite actitudes variadas y eclécticas; pero plantea también problemas” (Nahoum, 1961, p.65); como por ejemplo, que la persona no se sienta entendida, o que se le genere resistencia porque se está sintiendo limitada en su expresión o dentro de un interrogatorio, más que en una interacción persona a persona.

B) *No directivo*. En este estilo se permite al entrevistado “expresarse libre y completamente en el marco de su experiencia y personalidad” (Nahoum, 1961, p.39). Basada en la teoría de Rogers (1981), busca, principalmente, generar un ambiente cálido, de comprensión y respeto absoluto a la individualidad de la persona.

La iniciativa sobre qué temas revisar pertenece al entrevistado, a su marco de referencia; así, sus intervenciones son más amplias o largas que la del entrevistador.

La hipótesis es que adquirir una responsabilidad conduce a adquirir una conciencia, la que permite la búsqueda activa de una solución. Esto es posible porque el sujeto, aceptado como persona madura y responsable, transforma consecuentemente, sus actitudes y resuelve sus conflictos (Nahoum, 1961, p.57).

Es importante no confundir este estilo con pasividad o indiferencia, al contrario, el entrevistador debe estar presente en la entrevista y con ello no se refiere a lo evidente, que está ahí de forma física y que está generando preguntas, sino que hace notar su presencia ante el entrevistado por su respeto, grado de atención, capacidad de responder y retroalimentar, no solo lo que en el ámbito verbal se está expresando sino también en lo que el material implícito y el lenguaje corporal del otro refieren. Logra con ello la integración de todos los datos para facilitar la autocomprensión (Egan, 1993).

## Por escenarios o áreas de aplicación de la entrevista

De acuerdo con Nahoum (1961), la naturaleza de la entrevista cambia debido al uso para la que está destinada, pero puede resumirse en tres utilidades: “*recoger hechos, informar y motivar o influir*” (p.8). En cada entrevista predomina una de las utilidades mencionadas sin excluir las otras dos, es decir, cada una se va a utilizar “para averiguar algo acerca de un sujeto, para enseñarle algo, o bien, para influir en sus sentimientos o comportamientos” (p.8); facilitando con esto último, como ya se dijo, que la persona encuentre por sí misma sus propias respuestas.

Sin embargo, no es posible describir un procedimiento apropiado para todas estas situaciones debido a que “objetivos perseguidos, ámbitos materiales y sociales, y situaciones psicológicas, son todos aspectos diferentes” (Nahoum, 1961, p.6); por ello, cada escenario o área de aplicación de la entrevista cuenta con sus propias particularidades de acuerdo con el propósito de la entrevista, mismas que se exponen a continuación.

### Entrevista clínica en las profesiones de ayuda

Se aplica en las intervenciones de aquellas personas que se dedican a lo que Madrid Soriano (2005) llamaría “relaciones de ayuda”. Psicoterapeutas o profesionales de la consejería la pueden utilizar de forma previa para evaluar y, después, para modificar o cambiar comportamientos según un diagnóstico o motivo de consulta establecido. También puede proporcionar un conocimiento profundo acerca de la personalidad, el temperamento y estilo de vida del entrevistado.

Esta entrevista puede llevarse a cabo de forma individual, por pareja o familiar, y, como ya se ha dicho, se pueden abordar un gran abanico de situaciones con la finalidad de comprender. Aunque “la ‘comprensión’ buscada quizás sea a diferentes niveles: de diagnóstico, investigación, para un tratamiento psicoterapéutico y algunos otros”

(Esquivel et al, 2007, p.6). Por lo que puede ser más útil la entrevista de tipo semiestructurada o con preguntas más abiertas.

Es por lo anterior que lo que más se debe resaltar, a las personas que asisten para recibir alguna información o porque están en la búsqueda de ayuda, es que la naturaleza de esta reunión es la de “dos personas que van a mantener una relación muy especial, única: más profesional cercana y estrecha que ninguna, y al mismo tiempo más distante... y rodeada de límites que ninguna otra, también” (Cencillo, en Madrid Soriano, 2005, p.228).

Cabe decir que se generan expectativas en relación con la situación a tratar, las cuales intervienen en las actitudes y comportamientos de los entrevistados en una interacción que se percibe como asimétrica. Es esta relación sale a relucir, mayormente, la filosofía personal o el modelo terapéutico que tiene el entrevistador (por mencionar los tres principales: conductual-cognitivo, psicodinámico y el humanista-existencial), según el tipo de abordaje que se realice. Sin embargo, se tiene en común dos facetas básicas:

- a. Una faceta interpersonal, en la que dos o más individuos entran en una relación y se comunican y
- b. Otra faceta en la que se produce un *acto de tipo técnico*, es decir, en la que el profesional procede a aplicar sus conocimientos científicos con el fin de llegar a un diagnóstico o a restituir o prevenir —aunque sea parcialmente— la salud del paciente... (Borrell i Carrió, en Madrid, 2005, p.312).

### Entrevista organizacional

Es ampliamente reconocido que la mayor riqueza que puede tener una organización es su personal, al ser, este, clave en el alcance de sus objetivos y metas planteadas; por ello la tendencia a llamarle “capital o recurso humano”. Visto desde esta perspectiva, se puede entender que la toma de decisiones encaminadas a este recurso es una gran

inversión y riesgo, la cual impacta, directamente, en la productividad, la estabilidad y el ambiente laboral.

En la actualidad existen muchos mecanismos que buscan coadyuvar en la toma de decisiones organizacionales (como pruebas psicométricas y / o de habilidades, juegos de roles, exámenes médicos y socioeconómicos, etcétera). Sin embargo, las entrevistas siguen siendo un criterio determinante en la última decisión, y quien entrevista “debe estar orientado hacia dos aspectos fundamentales: la búsqueda del mayor beneficio tanto para la organización–cliente como para el postulante. Su intervención debe estar encaminada a preservar la salud de las personas” (Marrau, Archina, Lúquez & Godoy, 2007, p.125).

La entrevista organizacional se lleva a cabo para elegir al mejor candidato, en su ingreso, promoción o cambio de puesto dentro de una organización; su objetivo es poder predecir el desempeño posterior y su ajuste a la organización.

Sin embargo, este tipo de entrevistas adquieren una particularidad: que están sujetas

[...] a un requisito ineludible para ocupar un puesto de trabajo, es decir, que el postulante asiste a la entrevista sabiendo que es una condición necesaria y a la cual se somete en forma involuntaria [...] Sin embargo, esta condición no anula la validez de la técnica ya que la configuración situacional nos da cuenta de los aspectos subjetivos y dinámicos del postulante, proporcionándonos información indispensable (Marrau et al, 2007, p.126).

Asimismo, este tipo de entrevista es utilizada, también, para obtener datos relevantes en cuanto a descripción y análisis de puestos, evaluaciones de desempeño, clima organizacional, salida de algún miembro del personal (desvinculaciones y / o finiquitos), etcétera.

Por ejemplo, las entrevistas de evaluación de desempeño tienen la función de desarrollo, en la que se proporciona retroalimentación al entrevistado de sus fortalezas y debilidades, y sobre las maneras de

mejorar, como su mismo nombre lo dice, su desempeño. “Diversos criterios deben tomarse en cuenta para llevar a cabo una entrevista. Si esta ha de ser eficiente, entonces uno de los objetivos es ahorrar tiempo; pero si debe ser eficaz, entonces alcanzará su objetivo en la medida en que obtenga información suficiente para tomar una decisión” (Llanos, 2005 p.XIV).

Si bien la conducción y tipo de preguntas, la mayoría de las veces, estarán fijadas propiamente por la filosofía y valores de la organización, se recomienda utilizar una entrevista semiestructurada que coincida con algunas preguntas para todos los candidatos, en la búsqueda de garantizar una mayor objetividad y la obtención de la misma información, esto

[...] no solo nos permitirá hacer preguntas focalizadas donde sea necesario clarificar o indagar, sino que también, le posibilitará al entrevistado configurar adecuadamente su campo psicológico que puede explayarse libremente sobre los aspectos que lo motivan, ajustándose a la realidad personal, en general y a la realidad laboral, en particular (Marrau et al, 2007, p.126).

Por otro lado, existen organizaciones que insisten en la importancia de indagar absolutamente todo sobre el candidato, en especial acerca del aspecto personal / familiar, su estabilidad, etcétera, debido a que estas organizaciones están convencidas de que esta estabilidad personal y / o emocional puede ser un buen predictor para un desempeño laboral eficiente y exitoso. Pero también existen organizaciones que rechazan esta postura, indicando, incluso, que puede ser de naturaleza discriminatoria.

Estas organizaciones defienden el valor de la confidencialidad, centrándose, básicamente, en las competencias laborales definidas como: “características de personalidad, devenidas comportamientos, que contribuyen a un desempeño exitoso en puesto de trabajo” (Alles, 2006, p.45). Es decir, que este tipo de características están asociadas

a un estándar superior en cuanto a eficacia y efectividad. Es por ello que muchas organizaciones han adoptado este modelo en la búsqueda de optimizar recursos en cuanto a la capacitación y la adaptación a un mundo globalizado que les exige respuestas productivas, así como “mantener un clima laboral propicio para las buenas relaciones laborales, elevando los niveles de competitividad del individuo mediante el incremento del conocimiento y la capacidad de aprendizaje de la organización” (Zarazúa, 2013, p.69).

Cabe resaltar que el entrevistador se puede convertir en un puente crucial entre la atracción del mejor talento y el alcance de los objetivos de la organización, lo cual conlleva la conciencia de la importancia que tiene la relación establecida en la entrevista, sentando la base de la imagen de la organización transmitida al candidato en su motivación hacia el puesto.

Para concluir este apartado, y en aspectos prácticos, es importante mencionar que este tipo de entrevista, en cuanto a estructura, se compone de las fases previamente mencionadas en este capítulo, sin embargo, cuenta en su cierre con características peculiares que conviene mencionar; por ejemplo, que es muy importante clarificar al entrevistado cuáles serán los pasos a seguir: ¿se le llamará para más entrevistas, pruebas psicométricas, etcétera?, ¿en cuánto tiempo?

También se puede abrir el espacio para dudas o preguntas por parte del entrevistado en cuanto al proceso, puesto, la organización, etcétera. Asimismo, puede ser el momento propicio para proporcionar una breve retroalimentación de lo revisado; sobre esto, cabe aclarar que es primordial no dar falsas expectativas o respuestas que no correspondan a lo que en realidad va a suceder, por ejemplo, el acceso a un puesto. Es por ello que todo lo anterior debe ser anticipado por medio de una planificación cuidadosa del proceso de selección.

Como se puede ver, la entrevista organizacional implica, en sí misma, el desafío de adaptarse a un contexto en constante transformación y el tratar de alinear las expectativas de la organización y el candidato. Entonces, un buen entrevistador tendrá siempre el cuidado de estar al

tanto de la filosofía y los valores de la organización, de las estructuras de poder, así como de los lineamientos explícitos e implícitos, como cuestiones éticas y de confidencialidad, por ejemplo, en el manejo de expedientes, o bien de qué tanta información se puede brindar al jefe inmediato o mandos superiores.

#### Entrevista educativa

Como su nombre lo indica, esta entrevista es la que se aplica a múltiples situaciones y temáticas en un contexto educativo, de orientación, procesos de enseñanza-aprendizaje, conductuales o de intervención, etcétera.

Se lleva a cabo con alumnos, padres de familia, plantilla docente, directivos, personal administrativo, etcétera. La mayoría de las veces se aplica en busca de la interacción con todos ellos para entender el proceso de aprendizaje y desarrollo del alumno con el objetivo de acordar estrategias para favorecerlo (Sánchez-Cano & Bonals, 2005).

Tiene extrema importancia quién solicita la entrevista, es decir, quien formula la demanda en busca de soluciones ya sea “exponiendo una situación que le preocupa, manifestando una queja, solicitando información, etcétera. Siempre espera una respuesta” (Sánchez-Cano & Bonals, 2005, p.77). El paso conveniente, una vez establecido el *rapport*, es otorgar la respuesta formal a lo que se ha solicitado, dentro de lo permitido en el contexto de la escuela.

Por ejemplo, si el entrevistador solicitó la entrevista, será muy frecuente que, por ser de naturaleza formativa, las personas citadas se presenten con ciertas reservas o a la defensiva, lo que se recomienda siempre clarificar el motivo por el que se concertó el encuentro.

En el caso de una entrevista con padres de familia, es recomendable comenzar resaltando los aspectos positivos de su hijo o la preocupación por la situación, si es que fuera problemática, y el deseo de intervenir en favor de su solución. Esto para enfatizar el papel del trabajo colaborativo casa-escuela, pues al final todos están bajo la misma línea:

el bienestar y crecimiento del educando. Bajo este esquema, es crucial que el entrevistador no se erija como “experto” sino como un asesor en búsqueda de aliados.

Otras veces, es el mismo alumno quien solicita la entrevista; aquí entra el factor determinante de la edad o etapa de desarrollo en la que se encuentra, lo cual se debe tomar en cuenta para el tipo de técnicas y estrategias a implementar. Cabe mencionar que la participación de los educandos en las entrevistas, sobre todo en presencia de sus padres y los involucrados en su proceso de enseñanza-aprendizaje, abre la posibilidad de una mayor conciencia de su propia responsabilidad y su papel en su proceso formativo.

Sin embargo, no es suficiente con las buenas intenciones o animar a hacer algo sino que se debe concretar con acciones específicas. Para este propósito, regularmente, cada institución educativa cuenta con sus propios formatos o documentos, los cuales deben complementarse al término de la entrevista, aunque siempre se debe ser cuidadoso de qué se va a poner en el documento, en particular si es de alguna situación problemática de un alumno. Se deben preservar “aquellas informaciones que pueden ayudar a la escuela a comprender el proceso evolutivo del alumno y darle así una mejor atención de aquellas que son estrictamente confidenciales” (Sánchez-Cano & Bonals, 2005, p.84).

Es decir, que en la mayoría de los formatos se establece un pequeño resumen de lo revisado durante la cita, así como los acuerdos y compromisos emanados de ella: “yo me comprometo a...” o bien “yo estoy dispuesto a hacer...”, con el propósito de “conseguir que cada uno se responsabilizara de la parcela que le corresponde, de acuerdo con el rol que juega o con las funciones que desempeña” (Sánchez-Cano & Bonals, 2005, p.84). También se solicita la firma que avale la constancia de conformidad y mutuo consentimiento de lo plasmado en dicho documento. Este queda, por lo general, en el expediente correspondiente como antecedente para otras entrevistas o decisiones futuras de ser necesario.

Cabe decir que se debe ser sensible y tomar en cuenta que las decisiones tomadas, como resultado del encuentro, pueden afectar el futuro del alumno y provocar efectos emotivos en los entrevistados y su familia; por eso es importante que siempre se llegue a soluciones viables donde el cambio sea provechoso para todas las partes.

### Entrevista de investigación

“Las entrevistas constituyen una parte esencial de la mayoría de tipos de investigación social. Prevalen de forma especial en la ‘investigación de una acción’ o en la investigación sobre ‘evaluación de programas’” (Breakwell, 1996, p.87). También pueden ser de corte cualitativo y son “una técnica invaluable para el conocimiento de los hechos sociales, para el análisis de los procesos de integración cultural y para el estudio de los sucesos presentes en la formación de identidades” (Tarrés, 2004, p.68). Después, se analizan e interpretan las respuestas para, posteriormente, revelarlas o publicarlas. En este tipo de entrevistas, se puede seleccionar, previamente, a los entrevistados de acuerdo con ciertos criterios definidos en relación con el propósito o meta del investigador.

Ya en de la entrevista de investigación, el entrevistador comienza con preguntas específicas sobre temas particulares. La entrevista no tiene un significado especial para el entrevistado, más bien el significado especial es para el objetivo del profesional, por lo que la guía de pregunta se desarrolla de acuerdo con este y al diseño de la investigación; así, puede apoyarse en un sustento teórico específico. Las preguntas pueden ser abiertas o cerradas, según la metodología de la investigación. Por eso, cualquier diseño de investigación debe:

1. Especificar qué quiere saber.
2. Decidir de quién necesita obtener información.
3. Elegir la forma en que la recogerá.
4. Establecer la forma en que analizará los resultados.

La evaluación de un programa es una variante de la investigación de acción. Es típico que incluya el seguimiento y control de la forma en que opera una organización o la forma en que se prestan los servicios, haciendo una estimación de la forma en que pueden mejorarse, introduciendo cambios y calculando sus efectos (Breakwell, 1996, p.88).

Por otro lado, las entrevistas de investigación se pueden aplicar en áreas de trabajo social para dar asistencia y consejo a las personas que lo requieran.

La investigación de una acción es una etiqueta que engloba toda clase de actividades. Conceptualmente, es un elemento de investigación pensado para iniciar algún cambio en la gente, las organizaciones o los procedimientos que se estudian. En otras palabras, tiene un objetivo que acostumbra a ser el de producir un desarrollo o una mejora. Su objetivo no es, sencillamente, producir una descripción de lo que ya existe; está enfocado a cambiarlo (Breakwell, 1996, pp. 87-88).

La diferencia de la entrevista de ayuda radica en que está enfocada a investigar la acción o las actividades por la cual se produce el cambio.

## ENTREVISTA EN OTRAS ÁREAS O ESCENARIOS

### **Entrevista periodística**

La entrevista periodística es la que trasmite o reconstruye el encuentro entre un profesional del periodismo con “una o varias personas, generalmente expertas en el tema que se va a tratar, o de quienes, por su relevancia social, interesan sus opiniones sobre diferentes aspectos

de la actualidad” (Velásquez, Gutiérrez, Salcedo, Torres & Valderrama, 2006, p.60).

Dentro de este género de entrevista, existe aquella que tiene como objetivo proporcionar al público el conocimiento sobre el entrevistado, conocida como de “carácter”, en la que es protagonista directo la personalidad del entrevistado, sus discursos, gustos, aficiones y opiniones, independientemente de que sea un experto o no (Velásquez et al, 2006). Se puede entrevistar a políticos, científicos, militares, deportistas, empresarios, escritores, artistas y público en general.

Al igual que los otros tipos de entrevista, su éxito también está determinado de la claridad del objetivo, la preparación, la perfilación de la guía de intervenciones y, sobre todo, del dominio del entrevistador. A diferencia de los otros tipos de entrevista, donde se recomienda cuidar, en todo momento la relación, existen en este ámbito entrevistadores que se caracterizan por su tono confrontativo o cuestionante, con lo que corren el riesgo que esa combatividad sea contraproducente para la interacción.

### **Entrevista de mediación o justicia alternativa**

La mediación es un procedimiento alternativo en la solución de un conflicto en donde una persona actúa interviniendo de manera imparcial entre dos o más partes involucradas en el conflicto, con el fin de encontrar una solución o acuerdo satisfactorio. “La mediación es un conjunto de interacciones humanas motivadas por un conflicto, gestionadas por un tercero que pretende ser neutral con el fin de alcanzar acuerdos satisfactorios y duraderos para los involucrados” (García, 2011, p.11).

El profesional que interviene como mediador requiere técnicas, conocimientos y habilidades de interacción y comunicación humana, resolución de conflicto, comportamiento humano, motivaciones y emociones, etcétera.

La intervención en la mediación puede aplicarse en diferentes ámbitos:

- Mediación familiar: conflictos en las relaciones de pareja, entre padres e hijos, entre hermanos, etcétera.
- Mediación educativa: conflictos entre alumnos, maestros con alumnos, entre el personal docente o administrativo, etcétera.
- Mediación laboral: conflictos entre el jefe o dueño y sus trabajadores, entre departamentos, etcétera.
- Mediación en centros de salud: conflictos entre pacientes y personal médico.
- Mediación en servicios públicos: conflictos entre vecinos, propietarios e inquilinos, consumidores y comercios, comercios y proveedores, etcétera.
- Mediación en la política nacional e internacional.

Dentro del proceso de la entrevista de mediación, se pueden presentar las siguientes fases:

1. Definición del conflicto de acuerdo con las personas implicadas. Esta sería la etapa inicial de la entrevista.
2. Discusión del conflicto, en donde cada quien manifiesta su versión sobre este.
3. Proponer opciones para la solución del conflicto. Es la parte medular del ejercicio de mediación, donde las personas implicadas expresan lo que están dispuestas a negociar.
4. Solución o reconciliación de las personas involucradas en el conflicto. Donde se procede al cierre y compromisos de las partes.

## CONCLUSIONES

*Conozca todas las teorías. Domine todas las técnicas.  
Pero al tocar un alma humana, sea apenas otra alma humana.*

CARL JUNG

Entrevistar no se trata solo de preguntar o interrogar para lograr un objetivo sino también de establecer la relación o el encuentro con otro ser humano. Lo anterior requiere el dominio de ciertas técnicas y el desarrollo de habilidades y actitudes de comunicación que facilitan dicho encuentro, así como el conocimiento de las fases del proceso de la entrevista, estructurándola de tal manera que se logre el objetivo del encuentro, según su tipo, área de aplicación y estilo de entrevistador (por ejemplo, directivo o no directivo).

Implica gran pericia y formación por parte del entrevistador, en lo técnico-teórico y en las actitudes de interacción para que pueda desarrollar el reconocimiento y la escucha hacia el otro. También le exige autoconocimiento para poder trascender hacia una comunicación más efectiva intra e interpersonal.

Por otra parte, también es crucial no perder nunca de vista la importancia de la capacidad de autoobservación del profesional de la entrevista, la apertura que debe tener a la retroalimentación y el dominio de los componentes éticos de la entrevista, como por ejemplo la confidencialidad.

El profesional, también, debe buscar en sí mismo la definición de su propia filosofía en cuanto a su concepto de ser humano, el cual, sin duda, determinará la acentuación hacia la que se inclinará en su papel como entrevistador; por ejemplo, en la dimensión médica o clínica se centrará más en las técnicas. En un enfoque más humanista-existencial se resaltarán el papel de la interacción interpersonal en la búsqueda de los resultados por medio del encuentro.

De manera independiente, hoy por hoy, la entrevista sigue siendo una excelente herramienta en todos los ámbitos por la gran utilidad que tiene en cuanto a que, en poco tiempo, se obtiene la información necesaria de acuerdo con el objetivo, pero de igual manera puede convertirse en un encuentro interpersonal muy provechoso en donde dos personas reales pueden relacionarse de forma potencialmente creativa logrando, con ello, una experiencia transformadora.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2006). *Selección por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Breakwell, G. (1996). *Cómo realizar entrevistas con éxito* (2ª ed.). Barcelona: Gestión 2000.
- Egan, G. (1993). *El orientador experto*. México: Iberoamérica.
- Esquivel, F., Heredia, M.C. & Gómez-Maqueo, E. (2007). *Psicodiagnóstico clínico del niño* (3ª ed.). México: Manual Moderno.
- Fernández, A. & Rodríguez, B. (2002). *Habilidades de entrevista para psicoterapeutas* (3ª ed.). Bilbao: Desclée de Brouwer (Biblioteca de Psicología).
- García, E. (2011). *Mediación*. Bogotá: Manual Moderno.
- Keats, D. (2009). *Entrevista. Guía práctica para estudiantes y profesionales*. México: Mc Graw Hill.
- Llanos, R.J. (2005). *Cómo entrevistar en la selección de personal*. México: Pax.
- Madrid Soriano, J. (2005). *Los procesos de la relación de ayuda*. Bilbao: Desclée De Brouwer (Biblioteca de Psicología).
- Marrau, M.C., Archina, T., Lúquez, S. & Godoy, P. (2007). *El hombre en relación con su trabajo: Incumbencias de proceso de selección*. San Luis, Argentina: Fundamentos en Humanidades.
- Martínez Otero, L. (2003). *Autoconocimiento y comunicación humana*. México: Universidad Iberoamericana.
- May, R. (2000). *El dilema del hombre. Respuestas a los problemas del amor y de la angustia*. Barcelona: Gedisa.

- Nahoum, C. (1961). *La entrevista psicológica*. Buenos Aires: Kapeluz.
- Perpiñá, C. (Coord.) (2012). *Manual de la entrevista psicológica. Saber escuchar, saber preguntar*. Madrid: Pirámide.
- Rogers, C. (1981). *Psicoterapia centrada en el cliente*. Buenos Aires: Paidós.
- Rogers, C. (2006). *El proceso de convertirse en persona*. Barcelona: Paidós.
- Rogers, C. (2007). *Terapia, personalidad y relaciones interpersonales*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Rojí, B. (2003). *La entrevista terapéutica: comunicación e interacción en psicoterapia* (5ª ed.). Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).
- Sánchez-Cano, M. & Bonals, J. (Coords.) (2005). *La evaluación psicopedagógica* (2ª Ed.). Barcelona: Graó.
- Tarrés, M.L. (2004). *Observar, escuchar y comprender sobre la tradición cualitativa en la investigación social*. México: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.
- Velásquez, C.M., Gutiérrez L.M., Salcedo A., Torres J.E. & Valderrama J. (2006). *Manual de géneros periodísticos*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Zarazúa, J.L. (2013). *La selección de personal por competencias. ¿Cómo aplica en la empresa mexicana?* México: Gestión y Estrategia.



## ***La entrevista como experiencia relacional***

MARTHA BEATRIZ TAMEZ CARDONA  
GABRIELA SERAFÍN VÁZQUEZ

El proceso de entrevista en las diversas profesiones de ayuda facilita la obtención y comprobación de datos y posibilita un espacio de interacción y apertura a la escucha (Keats, 2009). Supone, además, la obtención de información y la interacción comunicativa al momento del encuentro con el entrevistado, en donde ambos ponen en acción actitudes, sensaciones, silencios, emociones, gestos, palabras y simbolismos.

La experiencia de entrevistar es, en sí, un acto relacional concerniente al diálogo entre dos que se vinculan y crean una nueva conexión que permite lograr los objetivos propuestos. Por lo que, en el presente capítulo, buscamos alertar al lector acerca de los diversos elementos explícitos e implícitos que suceden en el continuo de la interacción entre entrevistado y entrevistador.

De igual forma, abordamos la entrevista como relación de ayuda, pues el éxito de este encuentro radica en el tipo de relación que el entrevistador propicia y, por último, ofrecemos una revisión de la entrevista desde el paradigma de la complejidad para enriquecer la visión y tratamiento del conocimiento del entrevistado; comprendiendo que el entrevistador no solo atiende lo que literalmente se le dice sino advirtiendo que es indispensable conocer la forma en que el entrevistado se comunica verbal y corporalmente, sus contradicciones, subjetividades e interpretaciones.

## INTERACCIÓN COMUNICATIVA

La interacción comunicativa es el proceso por el cual el entrevistador y el entrevistado mantienen un diálogo o transferencia de información (Herrero, 2012). Es importante comenzar diciendo que consideramos que la entrevista es un acto comunicativo con una validez lingüística sujeta a tres ciclos:

1. La manifestación de la vivencia a través de la experiencia.
2. La relación manifiesta entre emisor y receptor.
3. El reconocimiento de las acciones inmersas en la relación comunicativa (Habermas, 1987).

Cada uno de ellos dentro de una interacción dinámica, en la que, menciona Kagan (1973), el entrevistador incita al entrevistado “a hablar sobre las actitudes no expresadas, las intenciones, los sentimientos, los pensamientos” (p.49). Es decir, al hablar de una interacción activa queda de manifiesto que el entrevistador busca más allá de las palabras dichas literalmente por el entrevistado, descubrir lo que comunica también de forma velada sobre sus ideas, estado anímico, actitud, entre otros.

Lo experimentado durante la entrevista da preámbulo para iniciar la relación; el entrevistador busca comprender lo que expresa el entrevistado a través de la atención, cortesía, conducción, apertura y escucha, así como reconocer las acciones entre ambos, las cuales dan lugar a la interacción.

En este acto comunicativo, el lenguaje es un medio de entendimiento en donde hablantes y oyentes negocian la definición de cada situación bajo tres criterios:

1. El mundo objetivo, es decir, lo que se dice puntualmente.
2. El mundo social o la interpretación sociocultural que se hace de lo que se dice.

3. El mundo subjetivo, que se refiere a la forma particular de expresión y comprensión de cada sujeto, según sus propias vivencias (Habermas, en Garrido, 2011).

Cabe agregar que, en esta interacción comunicativa, no solo tenemos el lenguaje como medio de entendimiento, también hemos de reconocer lo que comunican los gestos, silencios, las pausas, posturas y los tonos de los entrevistados. En la interacción, ambas dimensiones se retroalimentan, verbal y corporalmente.

Para generar mayores pautas de comprensión en la interacción comunicativa es importante detenernos un poco más en el proceso de comunicación. Como lo menciona Bateson (1980), son las dinámicas relacionales las que, en gran medida, determinan el juego de roles, las creencias y esperanzas presentes en cada una de las personas. A partir de ello, las investigaciones sobre la teoría de la comunicación adoptaron un enfoque sistémico donde toda conducta era concebida de manera relacional y representaba una forma de comunicación.

Watzlawick, retomando las conclusiones de Bateson, define a la comunicación como un “conjunto de elementos en interacción en donde toda modificación de uno de ellos afecta las relaciones entre los otros elementos” (Watzlawick, Beavin & Jackson, 1985). Las dinámicas relacionales y de interacción son de gran utilidad, pues nos hacen advertir no solo la importancia de lo que se comunica entre entrevistador y entrevistado sino los efectos de la comunicación sobre el desempeño de ambos participantes. Lo anterior se comprenderá más ampliamente al explicar los axiomas de la comunicación humana.

En el proceso de interacción, cada uno de los sujetos se ven afectados por la experiencia de los otros sujetos, por lo tanto, la interacción en la entrevista se ve influenciada por la acción del entrevistado y del entrevistador, que además se encuentra regulada por una serie de principios, como lo expone Rizo (2011):

a. Principio de totalidad: implica que un sistema no es una simple suma de elementos sino que la relación entre las partes posee características propias (p.2). De tal forma que el todo siempre es más que la suma de las partes. Morin (2009) lo explica así: “[...] tengo por imposible conocer las partes en tanto partes sin conocer al todo, pero tengo por no menos imposible la posibilidad de conocer al todo sin conocer singularmente a las partes” (p.144).

Tener en cuenta este principio de totalidad, alerta al entrevistador a atender las pequeñas o grandes partes de los mensajes o definiciones del entrevistado en relación a un todo.

b. Principio de causalidad circular: “[...] según el cual el comportamiento de cada una de las partes del sistema forma parte de un complicado juego de implicaciones mutuas, de acciones y retroacciones” (Rizo, 2011, p.2). Donde, lo producido por una narrativa o acción retroalimenta la interacción. Dichas reciprocidades surgen en un ambiente comunicativo. Entonces, se influyen mutuamente entrevistador y entrevistado dentro de esta interacción.

A partir de este principio, se debe asumir que lo que se va compartiendo entre entrevistador y entrevistado va detonando en uno y otro la forma de relacionarse y el tipo de información que se va expresando.

c. Principio de regulación: “[...] afirma que no puede existir comunicación que no obedezca a un cierto número mínimo de reglas, normas y convenciones” (Rizo, 2011, p.2). Bateson y Ruesch afirman que “la comunicación es la matriz en la que se encajan todas las actividades humanas” (Bateson & Ruesch, 1984, en Rizo, 2011, p.13).

Para ello en la entrevista, el lenguaje (idioma) es un ejemplo de estas normas y convenciones que hacen posible la comunicación efectiva, ya que el lenguaje es un código común a ambos que permite entender y decodificar los mensajes.

Aparte de los principios anteriores, en los axiomas de la comunicación propuestos por Watzlawick (1985) encontramos paradigmas

valiosos para la realización de la entrevista, los cuales abordaremos para ampliar la visión de la interacción comunicativa:

a. Es imposible no comunicar: esta afirmación nos permite reconocer que cualquier palabra, silencio, movimiento o inactividad en la interacción comunica un mensaje, y este a su vez influye en la forma de responder; por lo que el entrevistador centrará su atención en todo lo que él y el entrevistado van comunicando verbal y corporalmente.

b. Toda comunicación tiene dos niveles: el digital y el analógico, los cuales se llevan a cabo simultáneamente. La comunicación digital se refiere al lenguaje, las palabras literales que se dicen, y la analógica, también definida como comunicación corporal, se refiere a los movimientos corporales (kinesia), la postura, los gestos, la expresión facial, el ritmo, la cadencia de las palabras, el silencio y la proxemia mostrada en el contexto, lo que deja de manifiesto que existe un vasto campo donde utilizamos, en forma casi exclusiva, la comunicación analógica.

El aspecto digital (lenguaje) da un contenido y el analógico hace referencia a la interpretación que se hace del mensaje (comunicación corporal y contextual). Idealmente, ambos contenidos habrían de tener sintonía, pero cuando hay incongruencia entre estos dos niveles, se pueden mandar dobles mensajes que suelen repercutir en conflictos o malos entendidos que afectan la interacción.

c. Toda comunicación define una relación: este axioma indica que durante este proceso no solo se transmite información sino que se impone un orden de respuestas. El entrevistador, al estar consciente del mensaje que está enviando, tanto a nivel analógico como digital, puede prever el tipo de relación que va estableciendo con el entrevistado.

Una situación común en entrevistadores novatos, que puede ejemplificar lo anterior, se da cuando, al realizar las primeras entrevistas, suelen estar más atentos a su incertidumbre o falta de experiencia aun cuando sus intervenciones puedan ser adecuadas. Ante esto, el

**TABLA 2.1 EJEMPLO DE DISCREPANCIAS EN UNA PUNTUACIÓN**

El entrevistado habla del dolor **sentido** por una pérdida. Ante esto, el entrevistador, le pregunta “¿qué **piensa** de eso?” Situación que genera una discrepancia; pues mientras que uno está hablando de sus **sentimientos**, el otro cuestiona sobre el **pensamiento**.

mensaje que recibe el entrevistado podría verse debilitado o distorsionado debido a que está siendo ejecutado en tono titubeante (nivel verbal) o de brazos cruzados y mirada distante (nivel analógico) con lo que en la interacción se genera una respuesta desfavorable al clima de la entrevista.

Así, pues, el aspecto relativo al “nivel de contenido” en la comunicación se transmite en forma digital, mientras que el “nivel relativo a la relación” es de naturaleza predominantemente analógica (Watzlawick, Beavin & Jackson, 1985).

d. La puntuación de la secuencia de los hechos: en una secuencia prolongada de intercambios, las personas puntúan de modo que uno de ellos, o el otro, tiene iniciativa, predominio, dependencia, directividad, entre otros. Así, a una persona que se desempeña de determinada manera dentro de un grupo la llamamos “líder” y a la otra, “adepto”; aunque resultaría difícil decir cuál surge primero o qué sería del uno sin el otro. La falta de acuerdo con respecto a la manera de puntuar secuencia de hechos es la causa de incontables conflictos en las relaciones humanas (Cibanal, 2000) (véase tabla 2.1).

e. Hay dos formas de relación comunicativa: simétrica o complementaria. En la complementaria hay dos posiciones distintas, en donde una persona ocupa un lugar primario o superior y la otra toma lo correspondiente a lo inferior o secundario. En la relación simétrica, los participantes tienden a igualar sus actitudes o reacciones de forma recíproca. Para ilustrar este principio, basta con reconocer

las relaciones entre alguien “sumiso” y otro “dominante” en una relación complementaria; o una relación de lucha de poderes que muestra una relación de simetría. Ambos tipos de relaciones pueden ser nutricias, pero lo relevante en entrevista radica en identificar el tipo de relación que se establece con el entrevistado y si es propicio generar una relación diferente para promover una mejor interacción.

En todas las interacciones se verá reflejado uno de estos modos de relación; la entrevista, por lo tanto, compromete al entrevistador a reconocer si es simétrica o complementaria y el efecto que esta genera en la entrevista, recordando que el rol del entrevistador se puede ver modificado según lo requiera.

Como lo mencionan Acevedo y López (1986), “la entrevista es una interacción personal, proviene del francés ‘entrevoir’, que significa verse uno en el otro” (p.8). Por lo que es crucial que la relación comunicativa en su totalidad, es decir, lo que se dice (mensaje digital) y cómo se dice (mensaje analógico) se encuentren dentro de una secuencia puntuada a partir de elementos verbales y no verbales, que permita comprender al entrevistado y establecer una relación que favorezca la expresión y el entendimiento mutuo.

Es común para los entrevistadores novatos caer en la incongruencia, pues el nerviosismo y el afán de hacer las cosas “muy bien”, entre otras cuestiones, los lleva a estar más atentos a lo que dicen que a lo que hacen, sin notar la falta de sintonía (véase tabla 2.2).

En este ejemplo, es claro cómo la comunicación digital (lo que se dice, CD) y poner atención predominantemente al contenido, puede dificultar la percepción del entrevistador, pues omite y desatiende la conducta no verbal del entrevistado (ojos llorosos, mirada distante, CA), ante lo cual el entrevistado podría terminar conteniendo las lágrimas al darse cuenta de que el entrevistador omite o no parece incluir su estado emocional, situación que podría posibilitar una dinámica relacional incómoda, de tensión o incomprensión, lo que genera, a su

**TABLA 2.2 EJEMPLO DE UN CIRCUITO DE COMUNICACIÓN DIGITAL Y ANALÓGICA**

Entrevistador - **CD:** Hola, ¿cómo estás? **CA:** Mirada atenta, sonriendo.

Entrevistado - **CD:** Todo bien. **CA:** Mirada distante, ojos llorosos, tono de voz bajo, brazos cruzados y puños apretados.

Entrevistador - Sigue adelante, sin contemplar la comunicación analógica validando solo la verbal, a la larga se empieza a sentir tensión en la comunicación, sin saber de dónde proviene e impidiendo que la comunicación sea congruente.

**CD:** Comunicación digital **CA:** Comunicación analógica

vez, confusión en el entrevistador por no entender por qué se generó dicha reacción en la relación comunicativa.

Cada una de estas aristas se encuentran inmersas en la interacción comunicativa y hacen complejo el proceso de comunicación. El ejemplo anterior nos hace recordar a Cibanal (2000), cuando indica que durante la relación comunicativa puede correrse el riesgo de perder información de nivel verbal como analógico, situación que es importante evitar. Para lograrlo, habrá que focalizar gran parte de la atención en el lenguaje corporal y observar la coherencia que este mantiene con la expresión verbal.

## LA ENTREVISTA COMO RELACIÓN DE AYUDA

Consideramos que el encuentro interpersonal generado en una entrevista es la cualidad más significativa para determinar la efectividad de la misma. Por ende, en este apartado, comenzamos con la definición de lo que es una relación de ayuda y las dimensiones que favorecen este vínculo relacional.

Okun (2001) define la relación de ayuda como aquella en la que se buscan satisfacer las necesidades del entrevistado (según el tipo de entrevista y área de aplicación), en donde la eficacia radica en la habilidad del entrevistador al ser quien busca comunicar su comprensión de las emociones, ideas y / o comportamientos del entrevistado. A su vez, determina o define, en conjunto con el entrevistado, un problema

y puede, según sea pertinente, establecer estrategias para la comprensión de sí mismo, resolución de algún conflicto o toma de decisiones.

Implica, entonces, establecer una comunicación verbal y corporal entre el entrevistador y el entrevistado, a fin de facilitar la conexión entre ellos para explorar las experiencias, creencias, actitudes, emociones, ideas y conductas de la persona que recibe ayuda para, así, mejorar la comprensión de sí mismo y de su entorno.

Keats (2009), por su parte, define esta relación como la interacción de dos o más personas que se modifican de forma continua durante la sesión de entrevista, mientras se promueve una oportunidad de conocimiento para ambos participantes, no solo para el entrevistado, quien entra en esta dinámica por diversos motivos y necesidades, sino también para el entrevistador, quien no permanece estático ante esta relación temporal, y puede aprender de las experiencias del entrevistado y de sus propias experiencias como entrevistador.

Ambas definiciones se complementan según nuestra visión, puesto que la experiencia en entrevista nos muestra que la relación de ayuda es un proceso de aprendizaje mutuo en donde entrevistado y entrevistador participan de este proceso. Para ello se requiere, sobre todo del entrevistador, un cúmulo de habilidades que favorezcan la comunicación, exploración, el entendimiento y la acción.

Las habilidades comunicativas del entrevistador que favorecen esta relación de ayuda se logran mediante la práctica continua y establecen una clara diferencia con otro tipo de interacciones humanas. Se centran en la comprensión y exploración del mundo objetivo y subjetivo del entrevistado. Estas habilidades comunicativas o destrezas abarcan las modalidades verbales y no verbales para responder de forma adecuada durante el proceso comunicativo.

Menciona Okun (2001) que establecer la confianza, generar empatía, mostrar autenticidad, respeto y tolerancia, son algunos de los ingredientes que se van desarrollando a lo largo del tiempo y favorecen esta relación de ayuda. Resalta la creación de la confianza como un

elemento fundamental para la efectividad de la relación de ayuda, pues esta solo se establece cuando el entrevistado percibe y cree que el entrevistador no va a engañarle o hacer ningún daño, es decir, le otorga, objetiva o subjetivamente, un valor de fiabilidad a su entrevistador.

Aunado a lo anterior, hay entramados significativos que favorecen la buena relación. Abordaremos los que consideramos de mayor relevancia:

*Estar presente.* Se refiere a estar con y para el entrevistado, lo más atento y cercano a sus mundos objetivos y subjetivos, promoviendo un contacto natural. Implica estar centrado en el entrevistado, a la vez que se está con uno mismo, procurando que esta presencia persista a lo largo de la entrevista. Para lograr esto, el entrevistador podría respirar hondo, abandonar los asuntos ajenos a la entrevista, intentar no elaborar juicios basados en primeras impresiones y entrar en contacto con el otro; así como atender el mensaje verbal y corporal. Dice Mahoney (2003) que al estar presente se puede percibir qué está comunicando el entrevistado, qué busca y si se siente cómodo o no en esta relación con el entrevistador.

*Atender.* Otro aspecto vital, al estar en la experiencia de entrevistar. Se mantiene la atención en la circularidad de la relación notando los aspectos verbales y corporales que se van desarrollando en una relación comunicativa o de pérdida de significatividad de este encuentro.

*Empatía.* Como lo menciona Rogers (1989), se define como la labor del entrevistador de buscar comprender las emociones y los sentimientos del entrevistado desde su lugar o punto de vista, mientras, además, es capaz de comunicarle extractos de estas comprensiones al otro.

*Mostrar compasión.* Etimológicamente, compasión significa “con sentimiento” o “sentir con” (Mahoney, 2003, p.8). En esta labor, mostrar compasión permite reconocer los sentimientos del entrevistado

y responder a sus necesidades de forma aceptante para que pueda sentirse apreciado y no juzgado.

*Interés positivo.* Consiste en una actitud aceptante y afectuosa que posibilita apreciar al entrevistado, verlo como alguien con potencial y que pueda manifestar cualquier sentimiento o manifestación, sea cual fuere (Egan, 1993).

*Proximidad psicológica.* En entrevista, la distancia física, ordinariamente, se preestablece según el espacio donde se realiza, pero la distancia psicológica se puede aumentar o reducir por medio de la expresión corporal del entrevistador, según se requiera, por ejemplo: si se genera un clima de mayor intimidad, el entrevistador puede recargarse más atrás en su silla, reducir contacto visual y cruzar los brazos para controlar el nivel de intimidad en la interacción, o bien, hacer lo contrario para favorecer la confianza del entrevistado. El entrevistador debe estar alerta a la naturaleza de la relación para centrarse y potenciar el propósito de cada entrevista.

Además, de los puntos anteriores, es importante considerar que el desempeño del entrevistador, evidentemente, tendrá influencia en el tipo de relación que se genera con el entrevistado. La tabla 2.3 señala un conjunto de acciones verbales y no verbales que pueden orientar la conducta del entrevistador, pues como lo menciona Morin, “la conciencia de la complejidad nos hace comprender que no podremos escapar jamás a la incertidumbre y que jamás podremos tener un saber total: la totalidad es la no verdad” (2009, p.101). Por lo tanto, durante el proceso de entrevista es crucial favorecer la relación de ayuda observando.

Se incluye una segunda tabla donde, de acuerdo con Okun (2001), se muestran acciones que no son útiles a la relación de ayuda. Sirvan de ejemplo para posibles errores del entrevistador novato (véase tabla 2.4).

**TABLA 2.3 ACCIONES QUE SON DE AYUDA AL ESTABLECER LA RELACIÓN EN LA ENTREVISTA**

Comunicación verbal	Comunicación no verbal
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emplea palabras fáciles de entender.</li> <li>• Repite y aclara las intervenciones del entrevistador.</li> <li>• Hace interpretaciones adecuadas.</li> <li>• Hace resúmenes para la persona que recibe la ayuda.</li> <li>• Responde al mensaje más importante.</li> <li>• Utiliza refuerzos verbales (como “sí”, mm-mm”, “Ya veo”).</li> <li>• Llama a la persona entrevistada por su nombre o la tutea.</li> <li>• Proporciona información de manera adecuada.</li> <li>• Responde a preguntas sobre sí mismo.</li> <li>• Utiliza el humor, ocasionalmente, para reducir la tensión.</li> <li>• No emite juicios y es respetuoso.</li> <li>• Aporta comprensión a la intervención del entrevistado.</li> <li>• Interpreta las frases de manera tentativa para provocar una retroalimentación genuina por parte del entrevistado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tono de voz parecido al de la persona entrevistada.</li> <li>• Mantiene un buen contacto visual.</li> <li>• De vez en cuando, asiente con la cabeza.</li> <li>• Expresividad facial.</li> <li>• Sonríe ocasionalmente.</li> <li>• Gesticula, ocasionalmente, con las manos.</li> <li>• Mantiene la cercanía física.</li> <li>• Velocidad moderada del habla.</li> <li>• Orienta el cuerpo hacia la persona.</li> <li>• Toca a la persona de manera ocasional.</li> <li>• Postura relajada, abierta.</li> <li>• Tono de voz confiado.</li> </ul>

Fuente: Okun, 2001.

**TABLA 2.4 CONDUCTAS QUE NO SON DE AYUDA**

Conductas verbales	Conductas no verbales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interrumpir.</li> <li>• Dar consejos.</li> <li>• Reñir.</li> <li>• Calmar.</li> <li>• Engatusar.</li> <li>• Incitar.</li> <li>• Poner a prueba y cuestionar de manera generalizada, especialmente con preguntas de tipo “por qué”.</li> <li>• Dirigir, exigir.</li> <li>• Tener una actitud condescendiente.</li> <li>• Hacer excesivas interpretaciones.</li> <li>• Utilizar palabras o un vocabulario especializado que la persona no entienda.</li> <li>• Irse por las ramas.</li> <li>• Intelectualizar.</li> <li>• Analizar en exceso.</li> <li>• Hablar demasiado sobre uno mismo.</li> <li>• Quitarle importancia a las cosas o mostrarse incrédulo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No mirar a la persona.</li> <li>• Sentarse lejos u orientado hacia otro lugar y no hacia la persona.</li> <li>• Tener una actitud despectiva.</li> <li>• Fruncir el ceño.</li> <li>• Apretar los labios.</li> <li>• Agitar el dedo señalando.</li> <li>• Hacer gestos distractores.</li> <li>• Bostezar.</li> <li>• Cerrar los ojos.</li> <li>• Utilizar un tono de voz desagradable.</li> <li>• Hablar demasiado rápido o demasiado despacio.</li> <li>• Actuar con prisas.</li> </ul>

Fuente: Okun, 2001.

## LA ENTREVISTA VISTA DESDE EL PARADIGMA DE LA COMPLEJIDAD

El conocimiento que pretendemos obtener al relacionarnos con un entrevistado nos remite también a pensar, desde la complejidad, ya que como lo menciona Paiva (2004), esto implica acercarse al mundo real aparente y descubrir lo invisible, es decir, no solo lo que escuchamos de viva voz del entrevistado sino también las incertidumbres, las contradicciones y, así, recibir el mensaje lo más completo que se pueda. En dónde se advierta lo verbal, corporal y actitudinal, para ir más allá y comprender el mundo de los entrevistados.

Como lo menciona Morin (2009), la complejidad opera partiendo de la “no-verdad, implica el reconocimiento de un principio de incompletud y de incertidumbre” (p.22). Pues durante el trascurso de la entrevista, el entrevistador analiza los datos obtenidos, los confirma o rechaza por medio de la observación del lenguaje analógico. Así, “todo conocimiento opera mediante la selección de datos significativos y rechazo de datos no significativos con la finalidad de: jerarquizar (lo principal, lo secundario) y centralizar” (Niño, 2007, p.83) cada una de las partes de lo expuesto por el entrevistado.

De tal forma que, desde el paradigma de la complejidad, durante la entrevista el entrevistador deberá contar con las destrezas que le permitan observar la génesis de lo “supralógico”. Esto se define como la capacidad de reconocer el estilo de pensamiento y los lentes que utiliza el entrevistado para acercarse a sus experiencias o vivencias (Morin, 2009). Así, el entrevistador pasa a ser un mecanismo que favorece la clarificación y modificación actitudinal del entrevistado durante este encuentro.

Uno de los objetivos principales al entrevistar es lograr que el entrevistado reorganice la vivencia o la situación que lo llevó a solicitar la entrevista, la cual está centrada en el supuesto de sus hipótesis o formas de interpretar el mundo (véase tabla 2.5). Como lo menciona Ribes (1990), es “un tipo especial de relación de la cual participa la conducta”.

**TABLA 2.5 FACTORES A OBSERVAR DURANTE EL PROCESO DE ENTREVISTA**

Proceso de distinción	Supuesto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer los elementos de la totalidad expresada.</li> <li>• Identificar los ¿para qué? (usos).</li> <li>• Considerar qué sucedería si se modifica o elimina una de las partes.</li> <li>• Descubrir el enlace funcional y relacional de las mismas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo del ciclo.</li> <li>• Factores que rigen los ¿para qué?</li> <li>• Identificar la reciprocidad de las narrativas y acciones.</li> </ul>

Fuente: Sanz de Acedo y Sanz de Acedo, 2005.

La complejidad del proceso de entrevistar radica en especial en descubrir y romper con los “conjuntos y las totalidades” (Morin, 2009) del entrevistador y entrevistado, pues ambos se acercan a la dinámica de la entrevista desde su entramado histórico personal; mismo que debe silenciarse en el entrevistador para guiarse y focalizarse en el del entrevistado.

La dinámica que se establece entre entrevistador y entrevistado se compone, como lo menciona Morin, de “un tejido (lo que está tejido en conjunto) de constituyentes heterogéneos inseparablemente asociados: que presentan la paradoja de lo uno y lo múltiple. Tejido de eventos, acciones, interacciones, retroacciones, determinaciones, azares, que constituyen nuestro mundo fenoménico” (2009, p.27).

Para lograr un proceso de entrevista eficaz, es indispensable que el entrevistador cuente con las siguientes competencias: la habilidad de autoconocerse, autorregularse, relacionarse de manera empática con el entrevistado, pericia para retroalimentar de forma natural y adecuada las narrativas del entrevistado (Egan, 1993); en el entendido de que “la mente no es literal, el lenguaje no es independiente de la mente, la figuración fundamenta el pensamiento, es la razón y la imaginación, en donde, el lenguaje figurativo se hace presente en el habla” (Gabucio, Domingo, Lichtenstein, Limón, Minervino et al, 2011, p.53). Se forma un ciclo circular complejo en donde la relación entrevistador–entrevistado es un entramado bilateral, inmerso en un origen y un resultado.

Tomm (1985) amplía lo anterior al decir que “entender un sistema es entender la coherencia en su organización circular de ideas, sentimientos, acciones, relaciones, acontecimientos, tradiciones, etcétera. Así, las preguntas circulares intentan dilucidar tales conexiones organizativas” (pp. 37–38).

Los cuestionamientos circulares surgen a partir de una “hipótesis”, la cual es comprobada por la clarificación de un concepto (lenguaje verbal), mediante los gestos efectuados por el entrevistado (lenguaje analógico) y al conjunto de reacciones que ello genera, haciendo circular la información (Feixas, 2013).

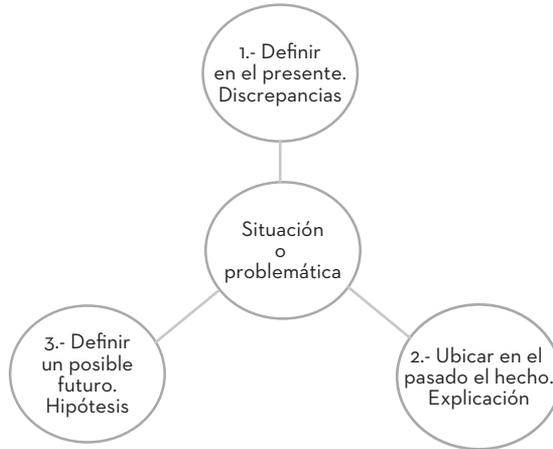
La secuencia a seguir por el entrevistador es la que se muestra en la figura 2.1.

La pericia del entrevistador se obtiene a partir de la documentación y práctica continua de sus habilidades y estrategias de escucha y acción, su propia capacidad de comunicación verbal y no verbal sobre lo que percibe, entiende y siente, la sensibilización de su propio conocimiento personal, así como del conocimiento y actualización en las problemáticas de las generaciones pasadas, presentes y las que están por venir, pues cada una de ellas presentan características sociales, culturales e históricas singulares.

En conclusión, se puede observar que el proceso de entrevista es sumamente complejo, por ello, el entrevistador requerirá de todas sus habilidades de comunicación y atención para lograr procesos verdaderamente eficaces, comprendiendo que, mediante la interacción comunicativa, se va co-creando una relación con su entrevistado a través del entramado de palabras, conductas, gestos, actitudes e intenciones objetivas y subjetivas mientras valida tanto la dimensión verbal como la corporal para que le sea permitido comprender al otro.

Al hablar de la entrevista como relación, resaltamos que el saber reconocer el tipo de relación que se genera con el entrevistado puede favorecer los diversos propósitos que la entrevista pretenda si el entrevistador pone en juego su saber, cortesía, empatía, atención, conducta y escucha.

**FIGURA 2.1 SECUENCIA DE LOS CUESTIONAMIENTOS**



Fuente: Feixas, 2013.

Por último, creemos importante que el entrevistador pueda identificar el paradigma de la complejidad para no caer en una mirada simplista y reconocer que, al interactuar con otro, nos relacionamos con su mundo objetivo y subjetivo, y por lo tanto, debemos propiciar ir más allá de lo que dice para notar su manera particular de ver, narrar y vivir su realidad.

## REFERENCIAS

- Acevedo, A. & López, A.F. (1986). *El proceso de la entrevista: conceptos y modelos*. México: Limusa.
- Bateson, G. (1980). *Interacción familiar. Aportes fundamentales sobre teoría y técnica*. Buenos Aires: Eba.
- Cibanal, L. (2000). *Introducción a la sistémica y terapia familiar*. Recuperado el 27 de septiembre de 2018, de <https://www.editorial-club-universitario.es/pdf/575.pdf>

- Egan, G. (1993). *El orientador experto*. México: Grupo Editorial Iberoamérica.
- Feixas, G. (2013). *El cuestionamiento circular*. Barcelona: Universitat de Barcelona. Departament de Psicologia Clínica i Psicobiologia. Facultat de Psicologia. Recuperado el 27 de septiembre de 2018, de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/32737/6/cuestionamiento%20circular.pdf>
- Garrido, L. (2011). Habermas y la teoría de la acción comunicativa. *Razón y palabra*, No.75, Recuperado el 15 de septiembre de 2018, de [http://www.razonypalabra.org.mx/N/N75/ultimas/38\\_Garrido\\_M75.pdf](http://www.razonypalabra.org.mx/N/N75/ultimas/38_Garrido_M75.pdf)
- Gabucio, F., Domingo, J., Lichtenstein, F., Limón, M., Minervino, R.A., Romo, M. & Garrido, L. (2011). *Psicología del pensamiento*. Barcelona: UOC.
- Habermas, J. (1987). *Teoría de la acción comunicativa. Tomo 1: Racionalidad de la acción y racionalización social*. Madrid: Taurus.
- Herrero, P. (2012). La interacción comunicativa en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *ReiDoCrea*, No.1, 138-143. Recuperado el 27 de septiembre de 2018, de <http://www.ugr.es/local/miguelgr/ReiDoCrea-Vol.1-Art.19-Herrero.pdf>
- Kagan, N. (1973). Can technology help us toward reliability in influencing human interaction? *Educational Technology*, 13(2), 44-51. Recuperado el 27 de septiembre de 2018, de <http://www.jstor.org/stable/44418741>
- Keats, D. (2009). *Entrevista. Guía práctica para estudiantes y profesionales*. México: McGraw Hill.
- Mahoney, M. (2003). *Psicoterapia constructiva*. Barcelona: Paidós.
- Morin, E. (2009). *Introducción al pensamiento complejo*. México: Gedisa.
- Niño, V. (2007). *La aventura de escribir. Del pensamiento a la palabra. Cómo componer una obra escrita*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Okun, B. (2001). *Ayudar de forma efectiva*. Barcelona: Paidós.

- Paiva, A. (2004). Edgar Morín y el pensamiento de la complejidad. *Ciencias de la Educación*, 1(23), 239–253. Maracay, Venezuela: Universidad pedagógica experimental libertador.
- Ribes, E. & López, F. (1985). *Teoría de la conducta*. México: Trillas.
- Rizo, M. (2011). Pensamiento sistémico y comunicación. La teoría de la comunicación humana de Paul Watzlawick como obra organizadora del pensamiento sobre la dimensión interpersonal de la comunicación. *Razón y palabra*, 75, 1–13.
- Rogers, C. (1989). *El proceso de convertirse en persona*. Barcelona: Paidós.
- Sanz de Acedo, M.L. & Sanz de Acedo, M.T. (2005). Enseñar a pensar: una dimensión aplicada de la psicología del pensamiento. *Faísca*, No.12, 5–15. Recuperado el 27 de septiembre de 2018, de Dialnet-EnsenarAPensar-2477091.pdf
- Tomm, K. (1985). Circular interviewing: A multifaceted clinical tool. En D. Campbell & R. Draper (Eds.), *Applications of systemic family therapy: The Milan model*. Nueva York: Grune & Straton.
- Tubau, E. (2005). *Psicología del pensamiento*. Barcelona: UOC.
- Watzlawick, P., Beavin, B. & Jackson, D. (1985). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder.

***Eje 2. Recursos estratégicos  
y personales en la entrevista psicológica***



## ***Destrezas y habilidades para la entrevista***

MARTHA ELENA GÓMEZ MARÍN  
LILIANA CASTILLEJOS-ZENTENO

Destrezas, habilidades, estrategias y competencias son términos complejos, por lo que resultan difíciles de definir pues con frecuencia se traslapan. Nos parece de especial importancia establecer la diferencia entre las competencias y las habilidades, dado que el contenido del presente capítulo incluye acciones que en la literatura nos podemos encontrar descritas como destrezas (Egan, 1987; Madrid, 2005), respuestas (Cormier & Cormier, 1996), técnicas (García-Soriano & Roncero, 2012; Rojí, 2003) y habilidades (Fernández & Rodríguez, 2002).

Después de la revisión de diferentes aproximaciones que han estudiado las competencias, Tobón (2006) plantea que “son procesos complejos de desempeño con idoneidad en un determinado contexto, con responsabilidad” (p.5).

De la definición anterior, el autor destaca que ser un proceso implica que las competencias son cambiantes y tienen un fin. El ser complejo se refiere a que se involucran diversas dimensiones humanas, además de que, en ocasiones, requieren enfrentarse a la incertidumbre. El que implique desempeños alude a que tendrían que expresarse en actividades que integran la dimensión cognitiva, actitudinal y conductual. Por otra parte, realizarlas con idoneidad tiene que ver con cumplir, necesariamente, ciertos estándares de eficacia. Las competencias se ponen en juego en un determinado contexto que puede ser científico, social, educativo, laboral, etcétera. La responsabilidad destaca que las competencias parten de un ejercicio ético, en el que es necesario prever las consecuencias

de nuestra actuación, reflexionar sobre la misma, así como realizar la corrección de los posibles errores que se pudieron cometer.

Por otro lado, las habilidades son destrezas más específicas, son elementos que, reunidos, pueden ser parte de una competencia. Argudín (2005) destaca los siguientes aspectos de una habilidad: se componen de un conjunto de acciones relacionadas; se asocian a valores y conocimientos con los que se refuerzan; implican una secuencia, es decir, las habilidades básicas se incrementan antes que las avanzadas; por último, es importante que se orienten a una meta.

Es así que el entrevistar es una competencia, ya que es una interacción compleja que implica un proceso mediante el cual podemos observar diferentes desempeños por parte del entrevistador y es indispensable que se realice con responsabilidad. Por otro lado, las actividades que se presentan en este capítulo son habilidades, algunas básicas y otras avanzadas, ya que se trata de destrezas específicas.

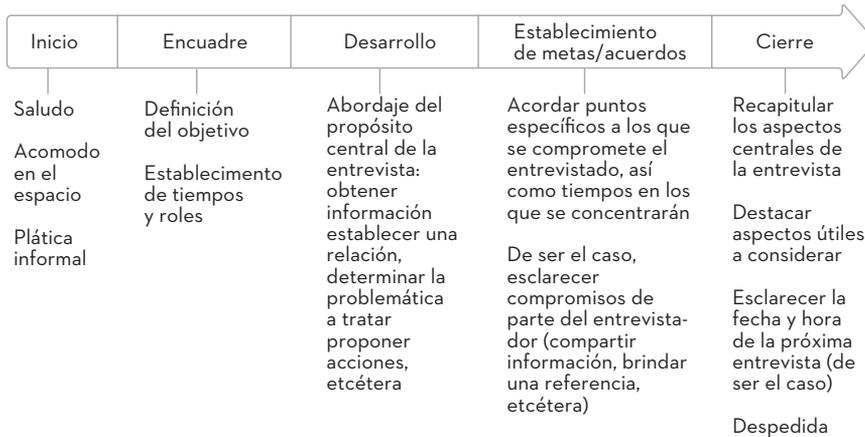
Partimos de que la entrevista es un proceso de comunicación complejo que tiene un objetivo y se lleva a cabo entre dos o más personas, las cuales establecen una relación.

De la definición anterior, en el presente capítulo destacaremos las habilidades que se ponen en juego de forma predominante en determinado momento del proceso de entrevista. Es claro que, dependiendo de la persona a la que entrevistemos, el marco conceptual del entrevistador y la situación en la que se lleve a cabo la entrevista, será necesario implementar estratégicamente una u otra. La intención de proponer las destrezas para entrevistar, dentro del proceso de la comunicación, es únicamente poder tener una lógica en la presentación de las mismas.

Es así que proponemos el siguiente esquema (véase figura 3.1) sobre el proceso dado en una entrevista, así como las acciones que son importantes intencionar en los diferentes momentos de la misma.

El esquema presentado suele darse en una entrevista, tanto en procesos que requieren varios encuentros, como es común en los procesos de cambio (psicoterapia, consejería, etcétera), así como en aquellos que impliquen una sola sesión.

**FIGURA 3.1 MOMENTOS DE LA ENTREVISTA**



Lo anterior quiere decir que, en un proceso de entrevistas de cambio, en un primer momento se plantean una o varias entrevistas iniciales en las que establecer la relación y el encuadre son los objetivos principales. Después, tendrán lugar otras entrevistas en las que el objetivo será plantear y trabajar en torno al problema, momento para el que Egan (1987) identifica como objetivos principales la autoexploración, en las fases iniciales, y la comprensión de cómo se entremezclan diferentes aspectos del propio ser, en momentos avanzados. Una vez que la persona entiende las complejidades de su problemática, podrá trabajar en los “planes de acción” (Egan, 1987), donde lo fundamental será establecer metas y poner en práctica acciones concretas que lleven a la persona al cambio de conducta. Por último, y cuando la persona haya llegado al cambio que buscaba, consideramos que es necesario dedicar un tiempo al cierre del proceso.

Como se comentó antes, la propuesta del presente esquema se presenta con la idea de dar un orden a algunas de las habilidades que se requieren en la entrevista, sin que esto quiera decir que solo en esa etapa se pueden utilizar las estrategias que se proponen.

Es importante mencionar que, aun antes de la entrevista, es necesario que el entrevistador realice una serie de acciones y despliegue diferentes competencias. Es así que presentaremos dichas acciones comenzando por las que es necesario realizar antes de la entrevista, para después, abordar las dadas de forma fundamental en los diferentes momentos del proceso.

## ANTES DE LA ENTREVISTA

Partiendo de que la entrevista no es un encuentro casual sino que, por el contrario, es una actividad que se caracteriza por llevarse a cabo con la intención de alcanzar un objetivo, es indispensable desarrollar algunas acciones previas que nos lleven a contar con las condiciones indispensables para alcanzar dicho objetivo.

### **Preparación de la entrevista dependiendo del objetivo**

Como comentamos, lo que diferencia a la entrevista de otros procesos de comunicación es que persigue un objetivo concreto, el cual es importante que sea claro y explícito.

Cuando preparamos la entrevista, es fundamental distinguir ¿para qué vamos a entrevistar? Existe una gran variedad de objetivos en las entrevistas, por ejemplo, en la de carácter laboral puede buscarse obtener información, reclutar a una persona determinada, indagar sobre el seguimiento de objetivos, evaluar resultados, llevar a cabo una auditoría (Guittet, 1999). De acuerdo con el objetivo que se persiga, será importante contar con determinado material. Para las entrevistas de evaluación, además de partir de un guion semiestructurado de aspectos que debemos indagar, es probable que se requiera preparar instrumentos de evaluación como cuestionarios, pruebas estandarizadas, etcétera.

Para las entrevistas de cambio o consejería es importante tener claro lo que se puede ofrecer a la persona que busca ayuda, es decir, preparar

un tiempo para hablar del entrenamiento del entrevistador y los objetivos que se pueden alcanzar en la atención que se ofrece.

En las entrevistas de salida, ya sea en ambientes laborales (dadas por un despido) o escolares (relacionadas con una expulsión o recomendación de otra escuela más acorde a las necesidades de la persona), es importante contar con información puntual sobre los motivos de dicha salida. Es de suma utilidad recabar evidencias, como pueden ser documentos, comentarios, grabaciones, etc, que den sustento a la decisión tomada.

### **Preparación para atender al entrevistado**

Como se comentó, una entrevista debe establecer una relación, pues según comenta Guittet (1999, p.12), se trata de “un juego de relaciones emotivas”. Hasta una entrevista de selección que puede darse en una sola sesión, provoca emociones tanto al entrevistado como al entrevistador, por lo que es preciso que este último esté dispuesto y preparado para involucrarse temporalmente en dicha relación.

Es de suma importancia considerar las características de nuestro entrevistado: ¿qué edad tiene?, ¿a qué se dedica?, ¿qué intenciones tiene al entrevistarse con nosotros?, etcétera. No será lo mismo si entrevistamos a un niño, un adulto o una persona de edad avanzada, pues como se comenta en el capítulo 4 de esta publicación, “Atributos de la entrevista en las distintas etapas de ciclo vital”, hay diversos elementos que cuidar en cada uno de los diferentes momentos de vida. Por ejemplo, cuando entrevistamos a un niño, es fundamental tener en mente el mantenernos a su altura, mientras que con el adulto mayor esto no es tan importante; en cambio, en estos últimos, es crucial adaptarnos a las necesidades que pueden surgir del deterioro en sus sentidos, como puede ser la disminución de la agudeza visual o capacidad auditiva.

La ocupación del entrevistado es otro aspecto muy importante en la entrevista. Las experiencias con las que cuentan las personas que aten-

demos, de acuerdo con su actividad, tienen mucho que ver con quienes son, el lenguaje que manejan y lo que les parece importante en la vida.

Es imposible que seamos expertos en todas las ocupaciones, pero el tener un panorama de lo que realiza el entrevistado puede darnos pistas sobre su objetivo para la sesión, así como ayudarnos a encontrar canales para establecer la relación con él o ella. Por ejemplo, al atender a un adolescente que estudia, podemos imaginar que su escuela demanda una cantidad importante de su tiempo, que es ahí donde puede tener su grupo de amigos; la escuela a la que asiste puede darnos idea de sus ideales o de los de su familia; por el contrario, si el adolescente no estudia, es posible que trabaje o haya tenido dificultades en la vida académica y sus redes sociales partan de su lugar de residencia. Es así que conocer la ocupación del entrevistado facilita la comprensión y el establecimiento de la relación.

En cuanto a la forma en que se puede preparar el entrevistador para establecer una relación con su entrevistado, partimos de la idea de que entrevistar es una competencia que se puede desarrollar (Keats, 2009), por lo que invitamos al lector a que se entrene en las habilidades que proponemos más adelante, para establecer la relación, revise diferentes fuentes y lleve a cabo las actividades necesarias para desarrollar diversas habilidades de entrevista antes de aventurarse a realizar una.

## **Acondicionar el lugar**

Disponer de un lugar adecuado para la persona que atenderemos es otra forma de prepararnos para recibir a nuestro entrevistado. Lo ideal sería contar con un espacio y mobiliario que corresponda con el tipo de entrevista que vamos a realizar y la edad de la persona. Por ejemplo, es importante reflexionar en torno a si requerimos un escritorio o mesa, así como las dimensiones y el acomodo que tendrían, ya que un elemento que puede parecer simple como este, está comunicando nuestra postura hacia la entrevista, el peso que le damos a la información *versus* la relación, etcétera.

La iluminación, la ventilación, la amplitud, la decoración y el mobiliario dan un mensaje al entrevistado. En general, es importante contar con un espacio adecuado para el número de entrevistados, ventilado, bien iluminado, con sillas o sillones cómodos. Se pueden tener objetos de decoración que propicien la sensación de calidez, sin que lleguen a ser distractores.

Es importante asegurar que las dimensiones del lugar permitan el respeto del espacio personal del entrevistado o la zona íntima (Guittet, 1999), la cual es de una distancia menor a un metro; es conveniente que una entrevista esté dentro de la distancia social, que es desde un metro a metro y medio, y hasta que la conversación deje de oírse con facilidad (Guittet, 1999).

No siempre es posible contar con el espacio ideal para realizar la entrevista, pero al planearla es importante contar con las condiciones mínimas necesarias para asegurar que el entrevistado y el entrevistador puedan sentirse cómodos y dispuestos para comunicarse.

Un elemento esencial a considerar respecto al lugar de la entrevista, es la privacidad. Cualquiera que sea el espacio en que esta se lleve a cabo (oficina, consultorio, hogar, espacio público, etcétera), nuestro papel de entrevistadores requiere que nos aseguremos de establecer las condiciones para ofrecer un espacio de confidencialidad para el entrevistado, acorde a las características de nuestra entrevista. Partiendo de la ética del entrevistador, toda la información que nos dé nuestro entrevistado está sujeta a confidencialidad, en especial cuando se trata de sentimientos o información que puede afectarlo.

## **Prepararse para medir el tiempo**

Es indispensable contar con un reloj que sea visible tanto para el entrevistado como para el entrevistador, y desde el inicio de la entrevista dejar claro el tiempo con el que se cuenta.

## INICIO

### Saludo y rompimiento del hielo

Este primer momento de la entrevista recuerda que, con todo y que se trata de un evento profesional, no deja de ser una situación social que se ajusta a las reglas de cortesía dadas en cualquier intercambio social (Keats, 2009), por lo que es importante dar espacio para unos momentos de plática informal.

En esta fase hay que presentarse; también se puede hablar sobre la facilidad para encontrar el sitio de la entrevista, sobre la forma en que el entrevistado llegó a la cita, etcétera. Si se juzga conveniente, se puede hacer uso del humor para romper el hielo.

### Atención

Durante toda la entrevista es importante mantener la atención en el entrevistado, además de estar en constante reflexión sobre lo que este nos comunica. Egan (1987) propone que la atención implica que el entrevistador pueda discriminar de la información que recibe, lo que es de importancia para el entrevistado, para poder después comunicar dicha comprensión y respeto por la persona. Lo anterior se puede hacer con los mensajes que enviamos con nuestro cuerpo, lo que Egan (1987) nombra como atención física, o mostrando verbalmente que recibimos la información verbal y no verbal del entrevistado, llamada atención psicológica.

La atención física implica mostrar con el cuerpo que estamos atentos a lo que el entrevistado nos comunica. Egan (1987) propone cinco conductas que comunican atención física: ver a la cara, establecer contacto ocular, inclinarse hacia el otro, tener una postura abierta y mantenerse relativamente relajado.

Aunado a lo anterior, hay otros aspectos de nuestro lenguaje no verbal que ayudan a mostrar comprensión, como es el movimiento de

nuestras extremidades, en particular de las manos. Las extremidades en constante movimiento suelen manifestar impaciencia o nerviosismo, los brazos o piernas cruzados pueden indicar clausura o poco interés; por ello el entrevistado debe cuidar que sus movimientos no sean repetitivos, constantes o rápidos.

El entrevistador, a su vez, debe estar atento a los movimientos de sus manos pues estos aportan mucha información; empuñarlas, denota enfado o tensión, retorcerlas manifiesta incomodidad o confusión y tocarse la barbilla o acariciarse el cabello, nerviosismo o galanteo (Perpiñá, 2012).

Es importante cuidar las conductas relacionadas con los aspectos vocales no lingüísticos de un mensaje, como el volumen, el tono y el ritmo. Conviene mantener un volumen medio, similar al del entrevistado, que no intimide pero tampoco obligue a que este no escuche bien y que, por tanto, solicite un aumento en el mismo. Respecto al tono, aunque tenemos un tono de voz personal, durante la entrevista sugerimos no utilizar tonos muy graves o demasiado agudos. Es útil solicitar una retroalimentación a un observador que indique si debe modularse este elemento. Por otra parte, es importante mantener un mismo ritmo, no lento, solo pausado, que manifieste tranquilidad.

En caso de que el entrevistado hable con rapidez, antes de atreverse a confrontarlo con la situación, el entrevistador debe modelar una respiración pausada, utilizar un ritmo más lento y un tono más bajo que con sutileza invite al entrevistado a seguir al entrevistador. Lo anterior tiene la intención de favorecer la reflexión, más que imponer el estilo del entrevistador.

Los elementos anteriores tienen que combinarse de forma tal, que el aspecto central sea comunicar comprensión; por ejemplo, Guittet (1999) recomienda que la postura entre entrevistado y entrevistador sea aproximadamente de un ángulo de 90°, para dar oportunidad a que el entrevistado pueda mirar de frente o desviar la mirada.

Por otro lado, retomando la propuesta de Egan (1987), la atención psicológica implica responder a la conducta del entrevistado, tanto al aspecto verbal como al no verbal. Dentro de la conducta verbal del entrevistado se distingue el contenido del mensaje, a lo que se responderá con las respuestas de escucha y acción, mismas que se abordarán a detalle más adelante.

Aunado al contenido, están los aspectos paralingüísticos del entrevistado, que, como ya se comentó, son las cualidades que acompañan al mensaje, es decir, los atributos de la voz: el tono, timbre, volumen y ritmo. La voz nos da información importante sobre el estado emotivo, las intenciones, la actitud y las características de la persona (Guittet, 1999).

Guittet (1999) resalta que por medio del cuerpo, la persona revela su situación emotiva y sus pensamientos. El lenguaje no verbal implica la postura corporal, el semblante y la mímica del rostro, la mirada y los movimientos corporales. La postura muestra las actitudes fundamentales: la cabeza levantada, el cuerpo y el pecho erguido refleja una actitud de dominio, mientras que la cabeza entre los hombros y el cuerpo encogido refieren una actitud de desconfianza.

Las emociones se muestran con frecuencia por medio de las expresiones faciales: en la tristeza, se frunce la frente y se caen las comisuras de los labios, mientras que en la alegría, los músculos que rodean los ojos se relajan y la boca se distiende. La mirada es otro elemento importante: puede ser directa, confiada, alegre, hipócrita, triste, etcétera. Es fundamental considerar en todos los elementos anteriores, las particularidades culturales y sociales del entrevistado, ya que en algunas culturas se permite mayor cercanía física que en otras, así como diferentes códigos respecto a la mirada.

Otra cuestión que tomar en cuenta para evidenciar atención tanto física como psicológica es la identificación y el respeto de los silencios. Un entrevistador habilidoso sabe que estos indican algo, desde emociones hasta reflexiones y pensamientos, por lo que hay que respetarlos.

Por lo anterior, no hay que apresurarse a interrumpir el silencio sino observarlo, tolerarlo e identificar qué indica y trabajar con ello.

Como refiere Perpiñá (2012), cuando el entrevistador primerizo se sienta incómodo con los silencios, debe intentar relajarse y poner en marcha sus habilidades de escucha. Por otro lado, si se identifica que al entrevistado le producen incomodidad sus propios silencios, se le puede invitar a contestar lo primero que se le ocurra e incluso puede normalizarse la situación al comentarle lo común que es la dificultad de hablar de ciertos temas. Así también, de acuerdo con la misma autora, debe tenerse en cuenta que los silencios favorecen la reflexión y elaboración del entrevistado, lo que puede ocasionar el tiempo que se toma para contestar (Perpiñá, 2012).

## ENCUADRE

De acuerdo con Rojí (2003), encuadrar implica presentar o definir la situación de entrevista mediante la especificación de los objetivos de interacción terapéutica y las fases y técnicas generales de las que consta el tratamiento. Es una actividad primordial y tiene una amplia repercusión en el desarrollo de la entrevista, ya que a partir de esta se establece el tipo de relación que se busca tener con el entrevistado.

A través del encuadre, el entrevistador pondrá de manifiesto aquellas condiciones generales de la entrevista, del estilo de trabajo que maneja, y conocerá las expectativas del entrevistado, las cuales buscará corresponder o, en su defecto, dar opciones para que se vean satisfechas en otro momento, espacio o por medio de otro servicio.

A continuación, se establecen los elementos que sugerimos deben incluirse en el encuadre.

## **Uso del tiempo y del espacio**

Se plantea al entrevistado en dónde y en cuánto tiempo, aproximadamente, se llevará la entrevista. Hay ocasiones en donde, dependiendo de las técnicas y estrategias que el entrevistador utilice, la atención puede darse fuera del espacio de trabajo o por otra persona, como en el caso de los procesos de selección en donde hay entrevistas subsecuentes que se realizan por otro entrevistador o en otras instalaciones.

## **Explicación del proceso de la entrevista**

Es pertinente que el entrevistador plantee cómo es el proceso de trabajo que lleva a cabo, es decir, si esta primera entrevista es parte de un proceso o es una única entrevista. En el caso de procesos de selección, suelen requerirse varias entrevistas con distintos fines, una primera de evaluación y primer filtro, seguida de algunas con otros entrevistadores en tanto el proceso vaya siendo favorable para el candidato. Incluso, en este mismo caso, se incluye la aplicación de psicometría, evaluaciones médicas y entrevistas de inducción. Todo este proceso ha de plantearse al entrevistado en ese momento, aunque sea de manera muy breve.

## **Establecimiento de honorarios**

Es frecuente que, desde el momento de la gestión, el mismo entrevistado sea quien pregunte por el costo del servicio; en caso de que no haya sido así, el encuadre es el momento indicado para acordar la retribución requerida.

## **Uso de otros instrumentos**

Ya sea durante la entrevista o posterior a la misma, el entrevistador puede echar mano de otros instrumentos para evaluar al entrevistado

si este fuera el objetivo. Un ejemplo de ello es la entrevista de evaluación, en la cual el entrevistador aplica alguna prueba psicométrica para establecer parámetros cuantitativos pretratamiento; o en entrevistas de selección, en las cuales también suelen aplicarse pruebas psicométricas al final de la entrevista o en otro momento del proceso. En cualquiera de los casos, es importante justificar y explicar su uso para aclarar cualquier duda que el entrevistado pudiera tener por desconocimiento o información incorrecta.

### **Planteamiento de la confidencialidad**

Regido por los lineamientos éticos que delimitan su comportamiento como entrevistador, en todo momento es importante respetar el sentido de confidencialidad que la entrevista conlleva. Sin importar el propósito de la misma, el contexto en que se desarrolle o el enfoque teórico del entrevistador, este ha de manifestar al entrevistado que la información que se trate se manejará de manera ética y profesional.

Si por motivos académicos se requiere la divulgación de algunos datos derivados de la entrevista, el entrevistador deberá plantearlo desde un inicio y recabar la autorización por escrito del entrevistado en un documento conocido como consentimiento informado. Tal es el caso de entrevistas clínicas enmarcadas en contextos de investigación o formación de otros entrevistadores, en las cuales se divulgan resultados, siempre resguardando la identidad del entrevistado. En el caso de entrevistas de selección, se debe hacer saber que toda información personal del entrevistado se manejará de manera confidencial, no obstante, los resultados del proceso tienen que ser divulgados entre los encargados del proceso de selección, que suelen ser varios.

### **Planteamiento de objetivos de la entrevista**

Una vez planteadas las generalidades de la entrevista, el entrevistador sondea las expectativas que el entrevistado tiene hacia él y hacia el

proceso, si así lo fuere. En las entrevistas clínicas, que son varias, el entrevistador deberá cuestionar al entrevistado sobre las expectativas que tiene en relación con el proceso y hacia él como entrevistador, más allá de preguntar el motivo concreto de consulta.

Conocer estas expectativas en este momento, permite evitar malos entendidos en un futuro que pudieran afectar, negativamente, la eficacia del tratamiento e incluso permiten al entrevistador, decidir si es pertinente continuar con la entrevista o derivar a otro profesional si se diera el caso de que las expectativas del entrevistado no concuerden con lo que él puede ofrecerle. Incluso en entrevistas únicas, en las cuales el propósito es planteado por el entrevistador, es este el momento en donde se explica dicho propósito y se aclaran las dudas que el entrevistado pudiera tener.

## DESARROLLO

Nuestra propuesta al lector es que cuente con diferentes destrezas como parte de su repertorio a emplear a lo largo de cualquier entrevista, siempre al servicio del propósito de la misma y de la propia consideración del entrevistador. No obstante, debido a su propósito bien diferenciado, clasificaremos a las habilidades verbales en dos categorías: de escucha y de acción, llamadas respuestas por Cormier y Cormier (1996).

Si bien dichas destrezas se emplearán en distintos momentos de la entrevista y de manera recurrente, de inicio se plantean las de escucha, considerando que deben ser las primeras estrategias que allanen el terreno a toda intervención que, posteriormente, el entrevistador lleve a cabo para lograr un propósito concreto en el entrevistado a través de las habilidades de acción.

En este punto, cabe mencionar que si bien la empatía puede ser considerada como una habilidad, desde nuestra perspectiva es una competencia que implica diferentes habilidades. De hecho, Egan (1987) divide la empatía en nivel primario y empatía avanzada, incluyendo

en la primaria, habilidades de escucha, y en la avanzada, habilidades de acción. De acuerdo con esto, nuestra propuesta implica que la empatía es una condición que el entrevistador buscará mantener en toda la entrevista. Creemos que al llevar a cabo las habilidades de escucha y de acción de forma pertinente, estará desarrollando su habilidad empática.

## **Escucha**

Durante todo el proceso de entrevista, incluso durante la gestión de esta, el entrevistador recibe de manera constante información de parte del entrevistado, la cual procesa y se espera que responda con pertinencia. Cormier y Cormier (1996) proponen la escucha como el requisito previo para todo tipo de respuestas y estrategias que deben ser empleadas por un entrevistador, asumiendo que, si no se manifiesta que se está escuchando correcta y pertinentemente, el entrevistado puede sentirse desmotivado y, por ende, limitar su expresión, la cual es indispensable para la consecución de su objetivo.

En este proceso de escucha, el entrevistador debe recibir, procesar y enviar un mensaje de vuelta que denote la comprensión o el intento por comprender lo que dice, cómo se siente y lo que está diciendo sobre sí mismo. Dice Egan (1987) que el entrevistador debe:

[...] mirar al mundo a través de la perspectiva o marco de referencia de la otra persona y tener el sentimiento de por qué el mundo del otro es así y comunicar al otro su entendimiento en una forma que muestre al otro que el orientador ha captado tanto sus sentimientos como la conducta y experiencia que yacen bajo estos sentimientos (p.66).

Es en este esfuerzo donde el entrevistador emplea diversas respuestas, las cuales manifiestan y comunican no solo que está oyendo lo que se le dice sino que se escucha lo que se oye, aquellos contenidos tanto verbales como no verbales que incluye el mensaje del otro.

Cabe mencionar que, mediante el uso de las habilidades de escucha, el entrevistador sirve de modelo en el uso de una comunicación más habilidosa; de esta manera, independientemente de que este no sea su objetivo primordial, la persona las desarrollará de forma indirecta.

### **Refuerzos verbales**

Son respuestas verbales breves, mínimas, que equivalen al gesto de asentir con la cabeza de vez en cuando; aquellos a los que Madrid (2005) nombra expresiones verbales de apoyo y que constan de una sola palabra, que se intercalan en las pausas que hace el entrevistado en su discurso, y cuya intención es la de invitarle a continuar, expresando interés y disponibilidad. Estas breves respuestas intentan manifestarle al entrevistado que se está haciendo un esfuerzo por comprender lo que dice, aunque aún no se logre este objetivo del todo, pues ello requerirá de la utilización de destrezas más avanzadas. Ejemplos de refuerzos verbales son: sí, ya veo, ciertamente, ajá, mm-humm, etcétera.

No obstante, la utilidad de esta destreza, su uso continuo, repetitivo o en tono vago, puede generar incomodidad en el entrevistado, por lo que es recomendable ser cauto y versátil a la hora de usarlas, es decir, variar las palabras que se utilizan y combinarlas congruentemente con respuestas de comunicación no verbal.

### **Clarificación**

De acuerdo con Egan (1987), aun cuando el entrevistado divague o trate de evadir temas reales al hablar en generalidades, el entrevistador debe llevar el proceso de ayuda a sentimientos concretos y conductas concretas; este es uno de los objetivos de la clarificación.

Clarificar implica realizar una pregunta posterior a un mensaje ambiguo del entrevistado, su finalidad es amplificar y especificar su respuesta, de manera que el propio entrevistado se escucha a sí mismo siendo más concreto y descriptivo. Así también, al clarificar, el entre-

vistador manifiesta su intención de comprender al entrevistado, le hace saber que quiere estar seguro de que está comprendiendo lo que está escuchando, que le interesa hacerlo y este hecho fortalece su relación.

Al clarificar, el entrevistador suele emplear:

- Preguntas abiertas como: ¿a qué te refieres con...?, ¿qué quieres decir con...? Seguidas de una parte del mensaje expresado por el entrevistado. La respuesta del cliente implicará la amplificación y especificación de su respuesta.
- Preguntas cerradas como: ¿quieres decir que...? o ¿estás diciendo que...? Que llevarán en sí mismas el mensaje parafraseado que el entrevistador comprendió, y para las que la respuesta del cliente será afirmativa o negativa.
- Ejemplos concretos del mensaje que el entrevistador ha comprendido, por ejemplo: ¿tratas de decir que una buena relación de trabajo es aquella en la que ambos, jefe y empleado, se respetan, hablan de sus desacuerdos y confían en el trabajo del otro?
- Solicitar al entrevistado ejemplos concretos del mensaje confuso: ¿puedes darme un ejemplo de cómo es que tu relación de pareja es mala?

Si bien el objetivo de la clarificación implica mejorar la comprensión de un mensaje que inicialmente fue ambiguo o que el entrevistador no comprendió del todo, en algunos casos su alcance es más ambicioso, al ser empleado no para aclarar una duda sino para que el entrevistado se escuche de nuevo. Es decir, mediante la clarificación, el entrevistador, estratégicamente, acentúa un mensaje que desea “poner sobre la mesa” para retomarlo más adelante. Este último uso de la clarificación es de un nivel más avanzado; su propósito es mover a la acción al entrevistado. Se hablará de él más adelante.

## Paráfrasis

Parafrasear implica repetir el contenido cognitivo del mensaje del cliente, es decir, los elementos explicativos, informativos, situacionales y / o circunstanciales del mensaje. El objetivo de esta respuesta por parte del entrevistador es, según Cormier y Cormier (1996), ayudar al cliente a centrarse en el contenido de su mensaje, o subrayarlo cuando la atención a la parte afectiva del mismo es prematura o autodefensiva, es decir, en aquellas situaciones en las que tal desbordamiento de la emoción no le permite centrarse en ciertos contenidos. Además, a través de la paráfrasis, se logra manifestarle al cliente que hemos entendido el significado central de su mensaje y entonces él escucha cómo otros lo perciben, y por tanto se escucha a sí mismo, lo que favorece la autoexploración.

Algunos ejemplos de parafraseo:

Cliente 1: Últimamente, me siento perdido; por más que intento concentrarme en mi trabajo, no lo logro; me distraigo con cualquier cosa. He intentado escuchar música clásica para relajarme mientras trabajo, o si estoy muy distraído, ir por un vaso con agua o servirme café y retomar mi actividad, pero vuelvo y la concentración me dura tan solo unos minutos.

Entrevistador: Por lo que escucho, aunque has intentado varias estrategias para lograr concentrarte en tu trabajo, ninguna ha funcionado como quisieras.

Cliente 2: Con Juan, la situación cada vez está peor; si al principio sus celos eran solo cuestión de dudas y preguntas sobre dónde estaba y qué planes tenía, ahora, ha llegado al punto de revisar mi teléfono, llegar por mí antes de lo planeado o incluso si no estaba previsto que fuera a buscarme. Ayer, me di cuenta de que encontró la manera de revisar mi correo electrónico y mi cuenta de Facebook, debido a que me reclamó sobre mensajes que solo yo había visto. Por más

que intento ser honesta con él y decirle todo, parece que esto nunca le es suficiente.

Entrevistador: Entonces, percibes que sus dudas y reclamos, en lugar de disminuir han ido aumentando, incluso aunque has sido honesta y transparente con él en cuanto a lo que haces.

Cuando se utiliza esta habilidad, se sugiere utilizar palabras clave del discurso del entrevistado, pero debe cuidarse no repetir literalmente el mensaje, ya que esto puede generar la sensación de vaga atención o poca pericia de parte del entrevistador.

## Reflejo

Reflejar implica destacar la parte afectiva manifiesta del mensaje del entrevistado y ponerla frente a él; con ello, el entrevistador nombra las emociones subyacentes del mensaje que se han expresado de manera directa. Si en la paráfrasis, el entrevistador logró repetir el contenido cognitivo del mensaje, mediante el reflejo, obtendrá identificar y plantear el contenido emocional del mismo; cabe mencionar que ambas habilidades no son excluyentes (Cormier & Cormier, 1996), es decir, pueden ser empleadas en la misma frase.

Mediante el reflejo, el entrevistador no solo pretende que este escuche la emoción o sentimiento que envuelve su mensaje sino que le anima a expresarlo e incluso a experimentarlo con mayor intensidad. Es por ello que, al etiquetar la emoción mediante el reflejo, el entrevistador puede aludir a la intensidad con que es evidente que tal emoción se está experimentando. Asimismo, gracias a un correcto reflejo, el entrevistado puede discriminar con mayor precisión los diferentes sentimientos que vive (Cormier & Cormier, 1996); lo que conlleva una pequeña modificación de su comportamiento, sin que importe que este no sea el objetivo de la entrevista.

Un ejemplo de reflejo sería: “Si bien entiendo... entonces, te sientes sumamente frustrado con el rumbo que está tomando tu relación de

pareja”. Al emplear el término “sumamente”, el entrevistador plantea el nivel de intensidad reconocido en las palabras expresadas con anterioridad por el entrevistado; con el término “frustrado”, etiqueta la emoción que ha identificado.

Cabe destacar que, si bien uno de los propósitos del reflejo es la expresión de sentimientos, este no es el fin en sí mismo (Egan, 1987) sino que es parte del proceso mediante el cual ambos, entrevistado y entrevistador, van comprendiendo mejor la situación (Cormier & Cormier, 1996), la cual después se buscará modificar.

### **Síntesis o recapitulación**

Sintetizar implica hacer una recapitulación de lo que el entrevistado ha comunicado durante un periodo de tiempo en la entrevista, subrayando tanto los elementos cognitivos como los emocionales expuestos en su discurso. El entrevistador encuentra el común denominador de dichos mensajes y, entonces, los pone de manifiesto al entrevistado a manera de síntesis. Asimismo, además de demostrarle al entrevistado que se le está atendiendo, al sintetizar se enlazan, ordenan y, por lo tanto, realzan los temas clave de la entrevista. Otra posibilidad es que, mediante una correcta síntesis, el entrevistador realiza la transición de un tema a otro, o da un respiro durante la entrevista, lo que disminuye la intensidad emocional que puede estar experimentando el entrevistado (García-Soriano & Roncero, 2012).

Como bien expresan García-Soriano y Roncero (2012), aunque de manera conceptual resulta sencillo hacer una síntesis, debido a la gran cantidad de información manejada en una entrevista resulta complejo retener y resumir esta. Por ello, una forma alternativa es hacer partícipe al entrevistado de la síntesis, solicitando que este sea quien recapitule la información, incrementando con ello la exactitud de la misma, de manera que la presión en el entrevistador por retener tanta información, disminuya y, además, se refuerce una relación de colaboración entre él y el cliente. Para este fin, proponen las siguientes medidas:

- Pedir al entrevistado que resuma él mismo lo comentado. ¿Cómo resumirías los aspectos más importantes que hemos hablado el día de hoy?
- Emplear pausas durante la síntesis que permitan al entrevistado manifestar su acuerdo o desacuerdo.
- Preguntar al entrevistado al final de la síntesis si considera que este ha sido preciso. ¿Es correcto? ¿Estoy en lo cierto?
- Emplear expresiones informales y comunes para introducir la síntesis. Si te he entendido correctamente, lo más importante de lo que me has dicho hasta ahora es... (García-Soriano & Roncero, 2012),

Si bien la síntesis se ha planteado como una recapitulación, cabe destacar que no implica hacer un resumen de todos los temas tratados. Es común que el entrevistador inexperto, al querer emplear esta habilidad, busque manifestarle al otro que ha estado escuchando todo lo que se le ha dicho, enumerando y mencionando, o al menos intentándolo, todos los temas planteados. Además de ser innecesario, esto puede llegar a generar en el otro una sensación de frustración o de obviedad al escuchar todo lo que ha dicho. La síntesis tiene la intención de resaltar los temas más significativos, aquellos que tienen un hilo en común en la entrevista y que, por tanto, el entrevistador debe destacar, de manera que el otro los escuche de nuevo y él mismo los vaya ponderando.

## ACCIÓN

Mientras que en las habilidades de escucha el entrevistador se mantiene respondiendo desde el marco de referencia del entrevistado, en las habilidades de acción este se mueve desde otro marco teórico de referencia. Estas intervenciones son más activas que pasivas, dada la mayor directividad con que se emplean y la intención del entrevistador de incluir, a través de ellas, percepciones y datos generados por él mismo (Cormier & Cormier, 1996). El propósito fundamental de las respuestas de acción es, según Egan (1987), ayudar al otro a ver la

necesidad de cambio y acción por medio de un marco de referencia más objetivo.

Como se mencionó, mediante las respuestas de escucha el entrevistador allana el camino, va dejando huella para que los propósitos de las respuestas de acción se logren de manera efectiva. Por ejemplo, si el entrevistador logró reflejar correctamente los sentimientos del cliente, cuando le confronte podrá utilizar las etiquetas emocionales previamente aceptadas y reconocidas.

## Preguntas

No obstante la gran variedad de categorías y tipos de preguntas existentes en la literatura, se describen a continuación aquellas que a nuestra consideración, e independientemente de la orientación teórica del entrevistador, pueden utilizarse para promover la reflexión o el movimiento del entrevistado hacia un panorama distinto de pensamiento, por ello su planteamiento como habilidades de acción.

En una categoría muy simple, dependiendo de qué tantos datos se requieran y del mismo estilo del entrevistado (más o menos comunicativo), se pueden utilizar preguntas abiertas o cerradas. Las primeras motivan al entrevistado a expresarse y le dan la oportunidad de profundizar en algún tema en cuestión, por ejemplo: ¿cómo es que...?, ¿qué fue aquello que...?, ¿para qué...? Las cerradas le invitan a ser concreto y a evitar que redunde o divague. Estas últimas, de acuerdo con García-Soriano y Roncero (2012), se anteceden de adverbios interrogativos del tipo “cuándo”, “quién” o “dónde” al inicio de la pregunta, pero seguidos de expresiones que acotan la respuesta.

Por otro lado, y acercándonos a un nivel avanzado en la habilidad de preguntar, consideramos otro tipo de preguntas mediante las cuales el entrevistador puede movilizar a su entrevistado hacia la activación de recursos hacia la acción.

Tomm (1987a), en su clásico artículo “La entrevista como intervención”, plantea que cada pregunta que se hace crea un universo de

posibles respuestas, convirtiéndose en una luz que el entrevistador selectivamente utiliza para iluminar caminos que quiere que el otro vea o incluso deje de ver, para promover una mirada que le facilite el movimiento en la dirección deseada hacia el bienestar.

De acuerdo con esta propuesta, hay preguntas cuyo uso va más allá de la obtención de datos y de la descripción de hechos; existen preguntas que buscan clarificar el contexto y las relaciones que pueden estar envueltas en determinada situación, con la intención de generar una comprensión más amplia para el entrevistador, a las que se les conoce como preguntas circulares (Tomm, 1988). Así, el entrevistado es invitado a contar sobre su relación con personas significativas para él o a describir su comportamiento en interacción con otros: “Cuando sueles reaccionar molesto y discutes con tu esposa, ¿qué hace tu hijo? Cuando tu jefe se muestra impaciente en las reuniones del equipo, ¿quién es el primero en el equipo que se da cuenta y le ofrece su apoyo? Cuando su esposo se muestra arrepentido y le pide perdón, usted ¿qué piensa de eso?”.

Hay otro tipo de preguntas que buscan situar al entrevistado en circunstancias alternas, en momentos distintos posibles, ya sea en un escenario de cambio positivo o de persistencia del problema (Charles, 2010). Aunque las intenciones para la utilización de estas preguntas son diversas, su más simple aplicación consiste en indagar las ideas, interacciones e incluso las expectativas del entrevistado en situaciones que no ha considerado o, al menos, no ha expresado deliberadamente. Por ejemplo: “¿cómo te ves dentro de cinco años?” Dentro de la misma pregunta, el entrevistador puede incluir suposiciones, “¿una vez resueltas las dificultades con tu pareja, qué sentimientos distintos estarás experimentando?”, o hipótesis que él mismo tiene “si en vez de pensar que su intención fue molestarte, pensaras que lo hizo sin darse cuenta, ¿cómo te sentirías?”.

A través de este tipo de preguntas, el entrevistador introduce de manera indirecta una visión alternativa al entrevistado y le fuerza a responder desde esta nueva mirada; de esta manera, le animará a hacer

hipótesis sobre panoramas posibles, tomar en cuenta circunstancias no consideradas con anterioridad, o le sugerirá escenarios o situaciones más o menos complejas que le acerquen a una visión de cambio. Cabe mencionar que la mayoría de las preguntas anteriores son ejemplos de preguntas estratégicas y reflexivas tomadas de la propuesta de Karl Tomm en su modelo de la entrevista como intervención de 1987, por lo que recomienda al lector referirse a la fuente original para profundizar en el tema.

Como recomendaciones generales, se aconseja hacer uso responsable de las preguntas, lo que implica plantear siempre una pregunta teniendo claro el objetivo de la misma —¿para qué quiero saber esto?—, reprimiendo la tendencia a bombardear al entrevistado con demasiadas preguntas, con varias preguntas a la vez, o preguntar tan solo por curiosidad. Todo ello puede denotar falta de pericia por parte del entrevistador o incluso de capacidad empática.

No obstante, y como sugieren García-Soriano y Roncero (2012), en caso de que se requiera realizar varias preguntas seguidas, como suele darse en los casos de entrevistas laborales o de evaluación, conviene prevenir al entrevistado con alguna frase que haga referencia al planteamiento de preguntas que a continuación se vayan a realizar. Por ejemplo, “en este momento, para darme una idea general sobre tu trabajo anterior y hacer buen uso del tiempo que nos queda, te voy a hacer una serie de preguntas que te pediré me contestes brevemente”.

Así también, se recomienda evitar hacer preguntas anteceditas por el interrogativo “¿por qué?”, ya que, por lo general, suelen sonar inquisitivas y activar una actitud defensiva por parte del entrevistado. Además, la respuesta a estas preguntas, si fueran interpretadas por el entrevistado como hostiles, pueden ser incómodas también; por ejemplo: “¿y por qué no?”. Sin embargo, en caso de ser inevitable un cuestionamiento de esta índole, se recomienda hacerlo de manera sutil, con tono de voz suave y siempre con una justificación de su planteamiento.

## Autorrevelación

Implica que el entrevistador revele al entrevistado información de sí mismo, datos de su persona, de sus experiencias y vivencias. Los propósitos que busca esta habilidad se relacionan con el establecimiento de empatía, pues en el momento en que el entrevistado escucha alguna experiencia similar vivida por parte del entrevistador, percibe un aspecto en común y se siente comprendido. Esto, a su vez, aumenta la confianza del entrevistado hacia el entrevistador y, por tanto, favorece la apertura y expresión, es decir, la autorrevelación del entrevistador, refuerza la autorrevelación del entrevistado (Rojí, 2003).

Así también, y con intenciones mucho más directivas y de influencia, la autorrevelación puede ser utilizada como estrategia de modelado mediante la cual el entrevistador hace sutilmente alguna sugerencia que considera pertinente para facilitar la consecución de los objetivos perseguidos en la entrevista.

No obstante los beneficios que ofrece esta habilidad, la autorrevelación debe utilizarse con cautela, pues si bien favorece la conexión entre entrevistado y entrevistador, usada de manera excesiva puede generar incomodidad en el primero al desviarse el foco de atención hacia el segundo. Además, autorrevelarse con frecuencia o a profundidad aumenta la posibilidad de que el entrevistado le considere como débil o, por el contrario, como dominante, e incluso puede sentirse sobrecargado de información poco relevante (García-Soriano & Roncero, 2012).

Finalmente, en relación con el momento pertinente de utilizar esta habilidad, Egan (1987) plantea que aunque el entrevistador, al estar dispuesto a hacer todo lo que éticamente pueda hacer para ayudar al entrevistado, debe estar dispuesto a descubrirse a sí mismo cuando lo crea provechoso, no debe considerar que este es un fin en sí mismo sino que debe estar relacionado con alguna meta específica de la orientación.

## Explicación alternativa

Esta es una intervención verbal mediante la cual el entrevistador describe un punto de vista alternativo al del entrevistado, identificando conductas, pensamientos o sentimientos que este ha sugerido, pero de los cuales no es consciente.

Cormier y Cormier (1996) plantean esta destreza como la interpretación, al describirla como aquella mediante la cual el entrevistador entiende y comunica el significado de los mensajes del cliente, la cual proporciona, entonces, una perspectiva diferente de sí mismo u otra explicación de sus conductas. No obstante, no retomamos el término interpretación, ya que puede atribuirse a una intervención basada en un marco teórico de referencia bien definido y estudiado —como en el caso de una interpretación de corte psicoanalítico—, lo que entonces dejaría al entrevistador novel incapaz de emplearla como una habilidad de acción.

Por lo anterior es que proponemos que esta intervención sea comprendida por el lector como un planteamiento de un punto de vista alternativo que, basado en evidencias y hechos previamente descritos por el entrevistado, el entrevistador relaciona desde su marco de referencia más objetivo.

Coincidimos con la propuesta de Egan (1987): el orientador comunica un entendimiento más profundo al entrevistado, conectando “islas” de sentimientos, experiencias y conductas que él deja desconectadas; le ayuda a llegar a conclusiones lógicamente derivadas de las premisas, y le presenta marcos de referencia alternos para entender su propia conducta y la de otros.

Por otro lado, a través de su explicación alternativa el entrevistador busca favorecer la autorrevelación del entrevistado, conseguir un mayor entendimiento de sus patrones de comportamiento, modelar una expresión de sus mensajes de manera más explícita que implícita, examinar sus conductas y promover el autoconocimiento (García-Soriano & Roncero, 2012).

Como recomendaciones generales, se aconseja que el entrevistador plantee sus explicaciones alternativas de manera tentativa anteponiendo frases del tipo “me da la impresión de que...”, “no sé si te parezca así, pero lo que yo entiendo aquí es que...”, “quizá te haga sentido considerar que...”.

Es necesario plantear evidencias que sustenten la idea alternativa y asegurarse de que el entrevistado haya comprendido. Utilizar ejemplos, situaciones o palabras significativas para el entrevistado, o alusivas a sus actividades o gustos generales es una manera de asegurarse que la idea que se desea plantear sea más fácilmente aceptada. Por ejemplo, si el entrevistado ha referido su gusto por el cuidado de las plantas, puede hacerse uso de una analogía sobre el cuidado de su vida y su salud, al cuidado de una flor, el tiempo y dedicación que se requiere para que florezca o se mantenga viva.

Otro ejemplo es el uso de recursos literarios afines al marco de referencia del entrevistado, como la metáfora, la historieta, el cuento o la poesía, que representen la explicación alternativa que se quiere introducir. Por ejemplo, si la persona es asidua a la lectura de la Biblia, mediante una parábola se puede ejemplificar la idea que el entrevistador quiere introducir, y así facilitar la comprensión de esta. Un ejemplo de esto último sería: “La manera en que entiendo la situación por la que estás atravesando con tus hijos, me recuerda a aquella parábola sobre el hijo pródigo que se encuentra en la Biblia... ¿la conoces? Aquel padre cuyo amor incondicional le llevó a aceptar al hijo que había abandonado el hogar y derrochado su herencia, y a lidiar amorosamente con la molestia del hijo que responsablemente se había quedado en casa a cuidar del patrimonio de la familia. Pareciera que la vida te ha puesto en una situación similar, desafiándote a manifestar un amor incondicional por tus dos hijos, similar al del padre de esta historia”.

Estos recursos, si bien son muy útiles y suelen causar un impacto positivo en la consecución del propósito de esta habilidad, deben ser usados con precaución y pericia, y siempre con el conocimiento pleno del recurso que se está utilizando.

## Resignificación

Esta habilidad está relacionada con lo que en algunos enfoques psicoterapéuticos (específicamente el orientado en soluciones o la terapia narrativa) plantean como reencuadre. Implica plantear un significado alternativo, exponer una idea nueva que abone al objetivo del proceso, ya sea de su comportamiento o del de los demás relacionado con el suyo.

Charles (2010) refiere que el reencuadre implica una transformación de significados planteada por el entrevistador, de una manera habilidosa e inteligente, adecuada a sus estilos comunicativos y de aprendizaje y a su actitud relacional con su entorno. Si logra esta, entonces su impacto será enorme, pues muchas veces el significado que las personas damos a nuestras experiencias puede determinar qué sentimientos y acciones tomamos, por tanto, la transformación del significado mediante el reencuadre favorece la de los sentimientos y las acciones del entrevistado (Charles, 2010).

Si bien es cierto que podría considerarse un tipo de interpretación, la diferencia entre esta y la resignificación incide en que, en la segunda el entrevistador no hace explícitos aquellos procesos implícitos o no conscientes (García-Soriano & Roncero, 2012); es decir, no da explicaciones alternativas que aludan a eventos o situaciones que el entrevistado ha planteado con anterioridad o que el entrevistador evidencia o relaciona a partir de su propio marco teórico.

Algunas opciones para realizar reencuadres, planteadas por Charles (2010), consisten en:

- Poner foco en lo positivo cuando es evidente que el entrevistado lo hace solo en lo negativo, ya sea a través de un elogio, al guardar silencio al escuchar justamente lo positivo o reforzándolo con expresiones faciales, la mirada, etcétera.
- Ampliar la perspectiva, comentando al entrevistado aspectos no vistos o no enfatizados por él, pero que también están ahí formando

parte del cuadro completo: “pero por otro lado han sido capaces de...”.

- Resaltar consecuencias imprevistas, positivas de lo negativo y negativas de lo positivo: “dentro de lo duro de esta situación...”, “con la mejor intención, pero eso provocó lo peor...”, “tal parece que no es solo cuestión de buenas intenciones sino de saber actuar...”.
- Resaltar intenciones positivas en otros o en sí mismo.
- Cambiar la idea de maldad por la de inexperiencia.
- Hacer uso del humor y la risa. Aunque con precaución, pueden usarse dichos o proverbios chistosos para introducir la duda, o provocar interés en un significado distinto del que el entrevistado plantea: “oh sí, hay que tener cuidado para que no nos pase como aquel tipo que de tener un lote de carros acabó con un carro de elotes...”.

## Confrontación

Esta respuesta de acción, como la plantean Cormier y Cormier (1996), implica describir al entrevistado posibles incongruencias, discrepancias y mensajes mixtos hallados en su discurso o sus acciones; se trata de poner frente a frente dos ideas que no concuerdan.

Cuando se hace uso de la confrontación, se busca que el entrevistado caiga en cuenta de aquella discrepancia que no le es evidente, pero que si hace consciente, se convertirá en el primer paso necesario para un cambio a favor. En palabras de Egan (1987), la confrontación significa un “desenmascaro responsable de las discrepancias, distorsiones, juegos y cortinas de humo que el cliente usa para esconderse tanto del auto-entendimiento como del cambio conductual constructivo” (p.139).

No obstante, la enorme utilidad de esta respuesta debe emplearse con precaución dado que, en casos en los que no se dispone de evidencias que sustenten los hechos a confrontar, o no habiéndose preparado correctamente el camino mediante las respuestas de escucha y

el establecimiento de empatía en la relación, puede vivirse como una intervención hostil por parte del entrevistador y generar por tanto en el entrevistado alguna respuesta defensiva.

Como plantea Egan (1987), la confrontación es una respuesta que debe estar basada en un profundo entendimiento de los sentimientos, experiencias y conductas del otro; de manera que no se viva como una intervención punitiva que en lugar de lograr un cambio en su punto de vista, obligue al entrevistado a indagar justificaciones para rechazar la discrepancia. Es por ello que, al igual que todas las habilidades de acción, la confrontación debe estar basada en los hechos que el entrevistado mismo ha revelado, y que se le han hecho evidentes mediante las habilidades de escucha. Así, cuando el entrevistador confronta, lo hace de manera sutil, con un tono de voz suave, describiendo hechos, apoyándose en evidencias y ejemplos, y dando una aclaración al final que facilite la comprensión del entrevistado.

La frase clásica que acompaña a la confrontación es una construcción del tipo “por un lado... y por otro...”, lo que corresponde a un enunciado descriptivo. No obstante, la confrontación puede plantearse a manera de pregunta o dándose por confundido el entrevistador: “perdón, no estoy entendiendo bien, me dices que... y también me comentas que... estoy algo confundido...”.

Es importante evaluar la efectividad de la confrontación a través de la respuesta del entrevistado, que de acuerdo con Cormier y Cormier (1996) puede ser de negación o rechazo, confusión, falsa aceptación o aceptación genuina. En cualquiera de los casos, el entrevistador debe mantenerse atento, ya sea para reformular la confrontación, darse un tiempo de espera mientras allana el camino mediante otras intervenciones o reforzar la respuesta del entrevistado.

## **Información**

Implica presentar al entrevistado información que le es desconocida, pero que el entrevistador considera que le puede ser de utilidad al en-

entrevistado conocer para un posible cambio de comportamiento o toma de decisión. Cormier y Cormier (1996) plantean esta destreza como la transmisión verbal de datos o hechos sobre experiencias, sucesos, alternativas o personas, que tiene como finalidad ayudar al entrevistado a identificar o evaluar alternativas porque desconoce sus opciones, o eliminar mitos que pudiera tener.

Aunque pareciera sencilla, esta destreza tiene cierto grado de complejidad al considerar que, si se emplea fuera de tiempo o de manera poco fundamentada, el entrevistado puede malentender el contenido y salir aún más desinformado de lo que se le identificó al inicio. Así también, es importante distinguir informar de aconsejar; esta última intervención implica prescribir una solución o proponer un curso de acción particular que se espera el oyente siga concretamente. Por el contrario, proporcionar información consiste en presentar información relevante en espera de que la decisión sea adoptada por el entrevistado (Cormier & Cormier, 1996).

En distintos momentos en nuestra experiencia como entrevistadoras, nos hemos encontrado en el dilema de si debemos contestar a la pregunta concreta de algún entrevistado acerca de qué debe hacer ante tal o cual situación; inferimos que muchos entrevistadores recomendarán evadir la pregunta y emplear otras destrezas para facilitar que sea el mismo entrevistado quien responda a esta pregunta; ello por la regla implícita de no aconsejar y permitir que la idea surja desde el mismo entrevistado.

Coincidimos con ello: dar información concreta, datos duros, cuantitativos, que orienten a la persona a tomar la decisión es lo más recomendable; no obstante, también sabemos que en muchos casos —por ejemplo, aquellos en los que la vida de la persona, de algún tercero o de sus relaciones está en riesgo— es necesario y pertinente dar recomendaciones concretas de qué hacer, para salvaguardar la dignidad e incluso la vida del entrevistado.

No podemos quedarnos de brazos cruzados o pretender que la respuesta debe surgir del otro cuando es inminente la petición de ayuda

por el estado de ofuscación en el que se encuentra. En estos casos, otorgar información sobre posibles opciones que le pudieran ser benéficas, e incluso alguna recomendación concreta, es pertinente y pone de manifiesto la intención del entrevistador de siempre salvaguardar la integridad de su entrevistado y buscar en todo momento su bienestar.

## ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS / METAS

De acuerdo con la propuesta de este capítulo, tanto en una entrevista única (entrevista de selección, de diagnóstico, etcétera) como en un proceso de cambio en el que se impliquen varias entrevistas (orientación educativa, consejería, etcétera), después del desarrollo de la entrevista, llegará el momento de establecer acuerdos o metas según sea el caso.

En el caso de una entrevista única, en este momento pueden establecerse acuerdos sobre la entrega de resultados de un proceso de selección de personal, sobre la posibilidad de una segunda entrevista o de una referencia a otro profesional, entre otras muchas posibilidades.

En el caso de un proceso, como puede ser el caso de entrevistas de consejería psicológica, atención nutricional o diferentes tipos de servicios que se dan en el marco de la entrevista, el establecer acuerdos es un punto central en la eficacia de la atención que se ofrece. Es muy importante tener claridad sobre aspectos prácticos como el horario de las entrevistas, el costo y las actividades que se realizarán.

Otro aspecto de suma importancia es el establecimiento de las metas y objetivos. Según Okun (2001), la atención deberá centrarse en los aspectos de preocupación de la persona atendida, más que en las áreas que el profesional que atiende considere que hay que trabajar. La visión anterior es muy respetable y aplicable en muchos casos, aunque también puede ser de utilidad que el profesional comparta sus ideas sobre aspectos a tratar que contribuyan para la resolución de las dificultades que la persona plantea, si bien en ocasiones no se trate del problema directamente.

Cuando empleamos entrevistas dentro de un proceso de cambio es importante recordar que con frecuencia las personas buscan resultados, por lo que muchas veces no es suficiente escuchar u ofrecer marcos de referencia alternos, como se intenciona con las habilidades de escucha y acción propuestas en el apartado anterior sino que es preciso establecer planes de acción o diferentes estrategias de solución de problemas. A continuación, hablaremos un poco al respecto.

### **Programas de acción**

No es común que en los libros de entrevista se hable de forma directa de los planes de acción, pues se considera que es una fase que, en muchas ocasiones, requiere una formación de posgrado. De hecho, la solución de problemas y los planes de acción han sido motivo del desarrollo de enfoques como la terapia centrada en soluciones (para leer más revisar Berg, 1999; Cade & O'Hanlon, 1993; De Shazer, 1986; De Shazer, Dolan, Korman, Trepper, McCollum & Berg, 2007).

El objetivo de este apartado es resaltar la importancia de no olvidar que en muchas ocasiones la persona que acude a entrevista quiere cambiar determinado aspecto, y que el entrevistador puede acompañarlo, siempre que se adiestre.

Egan (1987) propone un análisis de campo de fuerzas para la solución de problemas, en el que se identifican cuáles son las fortalezas con las que cuenta la persona (fuerzas facilitadoras) y cuáles son los aspectos que se le complican o las fuerzas que lo alejan de su meta (fuerzas restrictivas). Después de dicho análisis, se determinan qué pasos le ayudarán a disminuir el poder de las fuerzas restrictivas y aumentar el poder de las fuerzas facilitadoras, para que con posterioridad se elijan los medios para hacerlo, y finalmente implementar estos medios y evaluar su progreso.

Egan (1987) propone pasos concretos para poder acompañar a la persona a la solución del problema:

1. Identificar y clarificar los problemas.
2. Establecer prioridades: determinar el problema que se buscará atender.
3. Establecer metas concretas, que sean alcanzables.
4. Analizar los recursos con los que cuenta la persona para alcanzar su meta y hacer una lista de las formas concretas para poner en práctica y fortalecer las fuerzas facilitadoras y debilitar o eliminar las fuerzas restrictivas.
5. Elegir las estrategias que llevarán a la persona a alcanzar sus metas, estrategias acordes con el sistema de valores de la persona.
6. Establecer criterios de efectividad para el programa de acción.
7. Implementar las estrategias.
8. Revisar y evaluar el progreso de la persona.

Okun (2001) propone:

1. Definición de metas y objetivos.
2. Planificación de las estrategias.
3. Uso de las estrategias.
4. Evaluación de las estrategias.

Como se puede observar, las propuestas anteriores tienen varios elementos en común. Existen aquellas para la solución de problemas o el abordaje concreto de dificultades, según el campo en donde el entrevistador se desempeñe. El abordar la solución de problemas de forma detallada supera los objetivos del presente escrito, por lo que se invita al lector a recurrir a las fuentes adecuadas, según las dificultades que se busquen abordar. La intención de este apartado es proponer algunas ideas y destacar la importancia de no olvidar que se puede acompañar a la persona hasta la resolución de la dificultad que lo trae con nosotros.

## CIERRE

La finalización o cierre tanto de una entrevista como de un proceso es de suma importancia. Es fundamental comunicar, tanto verbal como no verbalmente, que se está por terminar unos minutos antes de concluir la sesión. Así también, hay que tomar el tiempo necesario para el cierre cuando la sesión ha sido difícil, densa o emotiva, y tanto el entrevistado como el entrevistador requieren tiempo para restablecerse y salir de la sesión (Okun, 2001).

Para realizar el cierre de una sesión se puede hacer un resumen de lo sucedido o pedirle a la persona que lo realice; también se puede hablar de las emociones surgidas y establecer acuerdos a partir de lo sucedido (Okun, 2001).

Respecto al cierre de un proceso, Epston y White (1998) ponen de manifiesto que los modelos tradicionales de la terapia psicológica (una de las aplicaciones de la entrevista) toman al cierre como una pérdida, lo que, de forma inevitable, se vive como una experiencia dolorosa. Desde esta perspectiva, Mahoney (2005) comparte que en este momento del proceso es importante intencionar el hablar del proceso de separación y de los sentimientos de las personas, pidiendo al entrevistado que haga un resumen del trabajo que se realizó en conjunto. El entrevistador también puede escribir algo al respecto.

Por otro lado, Epston y White (1998) proponen una mirada alternativa, dar la posibilidad de que el cierre sea visto como un rito de pasaje en el que, cuando la persona termina el proceso de cambio, se reincorpora a su vida cotidiana, aunque ahora en una posición diferente que incluye nuevos roles, responsabilidades y libertades.

Ward (1984) destaca tres funciones principales de esta fase: apreciar si la persona está lista para terminar el proceso, hablar sobre las emociones implicadas en la relación entrevistado-entrevistador y la maximización de la generalización de los aprendizajes que la persona ha tenido en el proceso. Lo anterior se puede realizar a través de diversas estrategias orientadas a evaluar los objetivos planteados en el

inicio, cerrar los aspectos relacionales enfatizando en los sentimientos del entrevistado respecto al cierre y al proceso mismo, y, finalmente, preparar al entrevistado para la independencia y la generalización de los aprendizajes dados en el proceso.

A continuación, se hablará sobre algunas posibilidades de cierre cuando se trata de un proceso que ha implicado diversas entrevistas.

### **Recapitulación del proceso**

Es muy importante dar un tiempo para hablar de los cambios dados en el proceso. Es común que las personas minimicen aquellos que han tenido pues les cuesta trabajo recordar, de forma realista, cómo eran cuando comenzaron el proceso de cambio, por lo que utilizar las notas de fases iniciales puede ser de utilidad (Ward, 1984). Dependiendo del tipo de atención, pueden utilizarse diferentes evidencias del estado inicial de la persona como pueden ser audios, videos, dibujos, listas, etcétera.

Otro aspecto a considerar en la recapitulación del proceso es revisar los efectos que los cambios han tenido en la vida de la persona (Okun, 2001). Para lo anterior, pueden tomarse evidencias del cambio en las relaciones que la persona ha tenido como consecuencia de los cambios que ha experimentado, como puede ser la mayor efectividad lograda por una persona que ahora piensa antes de hablar, conducta que refiere una disminución de la impulsividad mostrada al inicio de un proceso.

Es importante hablar de los cambios dados en el tiempo, de los obstáculos enfrentados y, sobre todo, darle un espacio a hablar de las conductas exitosas mostradas en la actualidad. Cuando una persona acude a un servicio, es muy frecuente que demos un tiempo considerable para hablar de los problemas, por lo que una actividad muy importante del cierre del proceso es, como lo propone la terapia narrativa, enriquecer la contratrama o las historias alternativas (Freeman, Epston & Lobovits, 2001), la cual se refiere a mencionar las nuevas cosas que

la persona hace, evidencias de que ha derrotado al problema con el que llegó a nosotros.

### **El cierre como rito de pasaje**

Epston y White (1998) proponen que la terminación de un proceso puede ser vista como un rito de pasaje, propuesta que es una alternativa a ver la terminación como una pérdida, según se comentó en líneas previas. Esta visión propone retomar la práctica de diversas culturas de realizar eventos en ciertos momentos de la vida, para favorecer las transiciones. Desde esta perspectiva, el que ha adquirido un nuevo conocimiento se convierte en experto y es capaz de utilizar las historias alternativas que ha construido. En este momento, la persona puede reincorporarse a su sistema familiar, laboral o social, según sea el caso.

El momento de cierre como rito de pasaje es visto como una especie de graduación en la que la persona puede compartir con el entrevistador y la comunidad su nuevo conocimiento, con lo que se restablece y aumenta el respeto personal (Epston & White, 1998).

Una de las formas que proponen los autores para experimentar el ser expertos en el problema que han resuelto es poder ser vistos como consultores en situaciones semejantes a lo vivido (Epston & White, 1998). Un ejemplo de esto son las comunidades de personas que padecen cierta enfermedad (por ejemplo, diabetes, hipertensión, etc.), en las que las personas con mayor experiencia en el proceso acompañan a otras y les comparten su sabiduría.

Otra opción es realizar celebraciones con la asistencia de personas significativas para el entrevistado (Epston & White, 1998).

### **El uso de documentos**

White y Epston (1993) hacen referencia al papel central del lenguaje en nuestra cultura y, en particular, el lenguaje escrito. Lo anterior es evidente cuando para poder obtener un puesto se le piden al candidato

sus “documentos”, o en la seriedad con la que tomamos una requisición de impuestos que nos llega por correo. Esta importancia dada a los escritos puede ser de utilidad en el cierre de un proceso de cambio.

Los documentos se pueden utilizar en diferentes momentos de un proceso de cambio (White & Epston, 1993), aunque en el cierre de forma particular se puede hacer uso de reconocimientos por escrito, de la emisión de noticias sobre la adquisición de un nuevo estatus a personas significativas para el entrevistado y cartas de referencia, entre otras posibilidades (Epston & White, 1998).

Por medio de los documentos, compartimos con diferentes personas los logros que ha tenido el entrevistado, además de ser otra forma de plasmar lo que la persona ha conseguido, lo cual contribuye a engrosar la contratrama de la nueva historia que se está contando.

Es así que con el cierre se completa un camino que se inició desde antes de realizar la primera entrevista y que, en caso de los procesos de cambio, culmina con el descubrimiento de nuevas habilidades por parte del entrevistado.

## CONCLUSIONES

En el presente capítulo se proponen diferentes habilidades a desplegar de forma especial en determinado momento, tanto de una entrevista como de un proceso de cambio que ha requerido una serie de entrevistas.

Se expusieron diferentes habilidades útiles en determinados momentos de la entrevista. Se comentaron destrezas necesarias aun antes de iniciar esta, como lo es la preparación previa a ella y el acondicionamiento del lugar. En el inicio de la entrevista, el saludo, las habilidades de atención, lo que comunicamos con nuestro lenguaje verbal y no verbal, así como lo que recibimos del entrevistado por los mismos medios, establecer un encuadre y proponer objetivos. En el desarrollo, se propusieron diferentes habilidades de escucha y de acción. Y para facilitar el que la persona pueda realizar cambios, se mencionaron algunas formas de hacer planes de acción.

A lo largo del presente capítulo, hemos hecho hincapié en el cómo y el para qué de las habilidades de entrevista, ya que un entrevistador eficaz debe conocer aquellas con las que cuenta para la consecución del objetivo de la misma; sin embargo, su mayor desafío será elegir el momento y la estrategia pertinentes para que dichas habilidades rindan fruto. No es el conocimiento de la técnica lo que hace al maestro sino su capacidad para emplearla en el momento y lugar adecuados lo que lo constituye como tal.

## REFERENCIAS

- Argudín, Y. (2005). *Educación basada en competencias: nociones y antecedentes*. México: Trillas.
- Berg, I.K. (1999). *Family preservation: a brief therapy workbook*. Londres: BT Press.
- Cade, B. & O'Hanlon, B. (1993). *A brief guide to brief therapy*. Nueva York: Norton.
- De Shazer, S. (1986). *Claves para la solución de terapia breve*. Nueva York: Norton.
- De Shazer, S., Dolan, Y., Korman, H., Trepper, T., McCollum, E. & Berg, I.K. (2007). *More than miracles. The State or the Art of Solution-focused brief therapy*. Nueva York: The Haworth Press.
- Charles, R. (2010). *Soluciones para parejas y padres. Terapia breve sistémica. Guías para una práctica exitosa*. Nuevo León: Cree Ser.
- Cormier, W. & Cormier, L. (1996). *Estrategias de entrevista para terapeutas: habilidades básicas e intervenciones cognitivo-conductuales*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Egan, G. (1987). *El orientador experto. Un modelo para la ayuda sistemática y la relación interpersonal*. México: Grupo Editorial Iberoamérica.
- Fernández, A. & Rodríguez, B. (2002). *Habilidades de entrevista para psicoterapeutas: con ejercicios del profesor*. Bilbao: Desclée de Brouwer.

- Freeman, J., Epston, D. & Lobovits, D. (2001). *Terapia narrativa para niños. Aproximación a los conflictos familiares a través del juego*. Barcelona: Paidós.
- García-Soriano, G. & Roncero, M. (2012). Técnicas de comunicación verbal. En C. Perpiñá (Coord.), *Manual de la entrevista psicológica. Saber escuchar, saber preguntar* (pp. 109-133). Madrid: Pirámide.
- Guittet, A. (1999). *La Entrevista*. Bilbao: El Mensajero.
- Keats, D.M. (2009). *Entrevista. Guía práctica para estudiantes y profesionales*. México: McGraw-Hill.
- Madrid, J. (2005). *Los procesos de la relación de ayuda*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Mahoney, M. (2005). *Psicoterapia constructiva*. Barcelona: Paidós.
- Okun, B.F. (2001). *Ayudar de forma efectiva (Counseling). Técnicas de terapia y entrevista*. Barcelona: Paidós.
- Perpiñá, C. (2012). La comunicación en la entrevista. En C. Perpiñá (Coord.), *Manual de la entrevista psicológica. Saber escuchar, saber preguntar* (pp. 77-106). Madrid: Pirámide.
- Rojí, M. (2003). *La entrevista terapéutica: comunicación e interacción en psicoterapia*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Tobón, S. (2006). *Aspectos básicos de la formación basada en competencias*. Talca: Proyecto Mesesup.
- Tomm, K. (1987a). Interventive interviewing: part II. Reflexive questioning as a means to enable self-healing. *Family Process*, No.26, 153-183.
- Tomm, K. (1987b). Interventive interviewing: part I. Strategizing as a fourth guideline for the therapist. *Family process*, No.26, 3-13.
- Tomm, K. (1988) Interventive interviewing: part III. Intending to ask lineal, circular, strategic, or reflexive questions? *Family Process* No.27, 1-15.

- Ward, D.E. (1984). Termination of individual counseling: concepts and strategies. *Journal of Counseling & Development*, No.63, 21–25. Recuperado el 29 de septiembre de 2018, de doi: 10.1002/j.1556-6676.1984.tb02673.x
- White, M. & Epston, D. (1993). *Medios narrativos para fines terapéuticos*. Barcelona: Paidós.
- White, M. & Epston, D. (1998). La terminación como rito de pasaje: preguntas para una terapia de inclusión. En R.A. Neimeyer & M.J. Mahoney (Comps.), *Constructivismo en Psicoterapia* (pp. 311–3278). Barcelona: Paidós.



## ***Atributos de la entrevista en las distintas etapas del ciclo vital***

LILIANA CASTILLEJOS-ZENTENO  
GABRIELA SERAFÍN VÁZQUEZ

Los diversos ámbitos de desarrollo para las profesiones de ayuda que utilizan la entrevista como un medio esencial de trabajo suponen la necesidad de saber interactuar con personas de diversas edades; por esto es importante tener en cuenta las características evolutivas de cada etapa para poder adaptar y orientar la manera de interactuar, preguntar y comprender a los distintos entrevistados, así como para advertir posibles obstáculos.

En el presente capítulo, destacaremos las particularidades de la entrevista partiendo de la persona a la que se atiende, dado que, para lograr establecer una relación con el otro, es indispensable considerar las características generales del entrevistado.

### ENTREVISTA A NIÑOS

Las entrevistas pueden tener diferentes objetivos, y la que se realiza a un niño no es la excepción; se puede llevar a cabo con fines de evaluación clínica (Sattler, 2003), de psicoterapia (Cornejo, 2001; Sattler, 2003), de evaluación psicopedagógica (Sánchez-Cano & Bonals, 2005), entre otras posibles finalidades. Cada uno de estos propósitos ocasionará diferencias en la entrevista.

En el inicio de este apartado, se presentan las particularidades del desarrollo de la niñez temprana, posteriormente las de la niñez media, para terminar con algunos aspectos a considerar en los diferentes tipos de entrevista que se llevan a cabo con esta población.

## PARTICULARIDADES DEL MOMENTO DE DESARROLLO

### **Niños y niñas en edad preescolar (3-6 años)**

Según Piaget, los niños en estas edades aún no pueden realizar operaciones mentales propiamente dichas, ya que las acciones realizadas mentalmente todavía no son reversibles, proceso que se requiere para el pensamiento lógico (Cook & Cook, 2005).

En este periodo se observan características cognitivas como el egocentrismo, la irreversibilidad y el animismo, este último por la aparición del pensamiento simbólico (Piaget, 1991). Lo anterior implica que para el niño de esta edad es difícil ver las cosas desde un punto diferente al suyo y darse cuenta de que un objeto sigue siendo igual, aunque su disposición física cambie (como al modelar de formas diferentes una bolita de plastilina) (Papalia, Feldman & Martorell, 2012).

Por otro lado, en este periodo se desarrolla de forma importante el pensamiento simbólico, lo que les permite imaginar y crear. Se deben considerar las características cognitivas comentadas en la planeación de la entrevista, ya que es necesario contar con juguetes u objetos que le ayuden al niño a verbalizar o mostrar lo que nos quiere compartir.

A los tres años de edad, la mayor parte de los niños cuentan con un vocabulario considerable, aunque en ocasiones les es difícil poner las cosas en palabras, en especial cuando se trata de sentimientos. Se podría decir que “hablan con sus acciones”, por lo que es fundamental en una entrevista dar diferentes opciones para que puedan comunicarse (juegos o actividades como el dibujo), además del lenguaje verbal.

Respecto a los sentimientos, en la etapa preescolar el niño liga las respuestas emocionales a hechos concretos, muestra dificultad para

identificar sentimientos complejos y se le dificulta percibir que puedan experimentarse sentimientos contradictorios ante determinada situación. Estas características se deben a que la comprensión emocional aún está en desarrollo y la interacción social aún es limitada (Gallardo, 2006, 2007).

La dificultad en la comprensión emocional se debe a las características cognitivas prevalentes en esta etapa, la habilidad para establecer relaciones lógicas entre situaciones concretas y sus posibles causas todavía está en formación, por lo que con frecuencia se producen errores en la interpretación. Por ejemplo, un niño puede pensar que su papá está enojado con él al llegar del trabajo, en lugar de considerar la posibilidad de que este haya tenido alguna dificultad laboral; ya que su pensamiento es egocéntrico y es difícil que conecte algo que percibe con sucesos que ocurren fuera de su experiencia como puede ser el trabajo de su papá.

El desarrollo emocional y social se relaciona de forma importante con la interacción social, que en el caso de los niños y las niñas de esta edad aún es limitada. Muchos de ellos y ellas se están integrando a la escuela y, en nuestros tiempos, se ha reducido el contacto con la familia extendida. Aún requieren de las palabras del adulto (maestros, padres, parientes, etcétera) para ir nombrando los nuevos sentimientos que experimentan (Greenspan & Wieder, 2006).

Gallardo (2006, 2007) argumenta que, aunque en esta etapa tanto niños como niñas ya comienzan a experimentar emociones complejas como la vergüenza, la culpa y el orgullo, todavía no les es posible comprenderlas; lo mismo sucede en las emociones contradictorias, desde el año de edad una niña puede experimentar amor y enojo al mismo tiempo, pero no logra reconocer lo mismo en la cara de su mamá.

Es importante considerar lo anterior al escuchar comentarios como “odio a...”, cuando sabemos que la o el niño acaba de tener una dificultad con la persona a la que se refiere, ya que el comentario se debe al enojo que siente en ese momento, más que a la descripción de la relación que tiene con ella.

## Niños y niñas en edad escolar (6-12 años)

En esta etapa, los niños y las niñas dejan poco a poco el egocentrismo y se van orientando mucho más a la relación con sus pares. Piaget (2000) propuso que en esta edad ya existen operaciones mentales, es decir, la utilización de imágenes mentales, simbolismos y lenguaje para la elaboración de esquemas, aunque dichas operaciones tienen que ver con objetos concretos (clasificación, seriación, enumeración, etcétera). Su pensamiento pasa de un gran uso de la imaginación a ideas más realistas (Renom, 2003).

Pueden explicar mejor lo que sienten de forma verbal, aunque, como se comentó, se benefician mucho de los objetos, por lo que es importante seguir incluyendo en la entrevista libros, juguetes, dibujos, etcétera.

En el aspecto emocional, esta etapa se considera un periodo afectivo de tranquilidad debido al incremento del autocontrol y la mayor posibilidad de comunicación. Entre los seis y los doce años de edad, es más fácil comprender las emociones propias, así como las de los demás (Renom, 2003). Se desarrolla la habilidad de comprender que pueden coexistir dos emociones al mismo tiempo (Gallardo, 2006, 2007) y de saber que los sentimientos pueden ser transitorios, lo que facilita la relación con los demás.

Respecto a los intereses que pueden tener en esta etapa, son muy importantes los compañeros de escuela, las habilidades que va adquiriendo, además de su ambiente familiar. En esta etapa Erikson (1985) destacó la crisis dada por la posibilidad de que el niño pueda realizar las cosas de forma similar a sus compañeros (industria), frente a la dificultad o incapacidad de realizarlas, lo que puede desencadenar un sentimiento de inferioridad. El grupo de pares se convierte en un espacio para practicar diferentes tipos de organización y de roles (Renom, 2003). Por lo anterior, es muy importante incluir en la entrevista indagaciones sobre el ámbito escolar.

## PARTICULARIDADES DE LA ENTREVISTA A NIÑOS Y NIÑAS

Cornejo (2001) destaca la importancia del clima de la entrevista con un niño o una niña, ya que, a diferencia de una persona de otra etapa de desarrollo, niños y niñas responden mucho más al momento inmediato y a las características del espacio y del entrevistador que al propósito que pueda tener una entrevista. Es decir, aunque un adulto no se sienta cómodo en una entrevista, puede solicitar determinados datos que le ayuden a sentir seguridad o esperar un tiempo para ver si la atención que le proporciona el entrevistado es lo que busca. Niños y niñas, por su parte, responden con aceptación cuando se sienten aceptados; por lo general están cómodos cuando se les brinda atención y cooperan con lo que se les pide al sentir un ambiente de seguridad.

De acuerdo con la experiencia obtenida en entrevistas con niños y niñas, así como con la revisión de las ideas de diferentes autores, se proponen las siguientes sugerencias:

- Ubicarse a su altura: desde el momento de recibirle es importante darle su lugar en la conversación, evitando hablar solo entre adultos. Al saludarle se debe agacharse, para que sus ojos y los del que entrevista estén al mismo nivel.
- Cuidar el mobiliario: en el espacio de la entrevista es básico cerciorarse que el mobiliario le permita apoyar sus pies en el piso y que las miradas puedan estar a una altura similar. Hay que evitar utilizar muebles con los que los niños se pudieran lastimar o que el entrevistador tema que se maltraten, pues hay que recordar que buscamos materiales que estén al servicio de la persona entrevistada.
- Utilizar frases cortas, con lenguaje concreto y sencillo (adecuado a la edad). Como se comentó antes, los niños y las niñas tienen un pensamiento concreto, por lo que pueden tener dificultades para entender preguntas abstractas como “¿Cómo te hace sentir el que tu papá...?”. Sería conveniente utilizar un lenguaje más concreto como

“Cuando tu mamá hace... ¿cómo te sientes?” o “¿qué sientes en tu cuerpo?”.

- Considerar el nivel de desarrollo de la persona entrevistada: ubicar la edad del niño o de la niña y conocer las características propias de la edad para pensar en el mobiliario y los materiales útiles para favorecer al proceso de interacción. Por ejemplo: si el niño tiene menos de siete años, se debe contar con material que facilite el juego simbólico (muñecos de diferentes tamaños, carritos, disfraces, etcétera), mientras que es más probable que el niño de edad escolar opte por realizar alguna actividad plástica como el dibujo, por lo que hay que contar con pinturas, hojas, colores, etcétera. En todos los casos, es de gran utilidad contar con juguetes (animales, personas, carros, muebles) que favorezcan el juego simbólico.
- Dar los permisos necesarios para favorecer la espontaneidad del niño, el juego, la creatividad y la confianza (Cornejo, 2001).
- Establecer los límites necesarios para brindar un espacio seguro: proporcionar un espacio de confidencialidad, tal como se hace en las entrevistas con adultos, dejando claros los límites en el caso de que se esté poniendo en riesgo o de que haya alguna información que es importante comunicar a los padres.
- Realizar el encuadre: como en las entrevistas con otros grupos de edad, es preciso establecer el encuadre, en este caso enfatizando la utilización de un lenguaje concreto y algunos objetos que puedan facilitar la comprensión, como puede ser el uso del reloj para el manejo del tiempo. Después de entrar al espacio de entrevista y hacer algunos comentarios para romper el hielo, se le puede preguntar al niño para qué le puede servir ese espacio de trabajo, cuáles son las actividades que se le dificultan, o en qué quiere mejorar.
- Planear opciones de actividades a realizar con el niño: juego, dibujo, cuentos, etcétera.
- Se pueden utilizar escalas gráficas para ayudar a abordar aspectos abstractos como los sentimientos (Sattler, 2003). Pueden utilizarse

caritas para mostrar los estados de ánimo o dibujos de termómetros para graficar la intensidad de un sentimiento.

Las acciones mencionadas contribuirán al establecimiento de la relación, además de favorecer el que se consiga el propósito que tengan los diferentes tipos de entrevista (obtener información, favorecer un cambio, etcétera).

## ENTREVISTA A ADOLESCENTES

La entrevista con adolescentes suele percibirse como una situación compleja por el cúmulo de apreciaciones con respecto a su “rebel-día” y a los cambios emocionales, actitudinales y de juicio que podrían presentar; hay autores como Keats (1992) que incluso la denominan entrevista difícil, pues el adolescente puede mostrar cambios abruptos en su estado anímico y, en ocasiones, reta o rechaza a las figuras de autoridad. Por estas connotaciones, queremos resaltar en este apartado del capítulo las características de estos adolescentes para saber advertir circunstancias evolutivas y modos de interacción que faciliten la comprensión en este tipo de entrevistas.

### **Particularidades del momento de desarrollo**

Se trata de adolescentes de entre 13 y 18 años de edad, aproximadamente, quienes enfrentan cambios a nivel físico, cognitivo y psicosocial. La producción hormonal que conlleva a la madurez sexual, que inicia en la pubertad y se consolida en la adolescencia, hace notar cambios de apariencia y también de comportamiento. Muchas investigaciones atribuyen el mal humor y las respuestas emocionalmente desproporcionadas a este incremento hormonal.

En la actualidad se sabe que el cerebro en esta etapa muestra cambios en las estructuras involucradas con el juicio, la organización de la conducta, el autocontrol y las emociones (Papalia et al, 2012). Estos

datos ilustran la vulnerabilidad emocional, la falta de control e inmadurez de estos adolescentes como producto de sus cambios fisiológicos y no tanto por cuestiones personales o actitudinales.

Por lo tanto, esta inmadurez vuelve propensos a los jóvenes a acciones impulsivas, observándose una falta de consideración de las consecuencias de muchos de sus actos (Papalia et al, 2012).

Los cambios corporales pueden ser, además, fuente de estrés para los adolescentes pues su apariencia se modifica y dependerá de la capacidad de ajuste de cada individuo y de los apoyos sociales con los que cuente, la adecuada estructuración de sí mismos en esta nueva etapa.

Por todo lo anterior, advertimos que los adolescentes enfrentan una serie de cambios importantes que afectan en cierta medida su interacción, comportamiento y actitud.

La adolescencia es en paralelo un periodo de interrogantes y pensamientos con respecto a sí mismos, su rol en la sociedad y su perspectiva a futuro (Keats, 2009). Estos cuestionamientos reflejan la búsqueda de identidad característica de esta etapa; por ello su razonamiento, lenguaje, apariencia y conducta pueden tornarse complejos para la comprensión del entrevistador.

Para Papalia et al (2012):

Como destaca Erikson (1950), el esfuerzo de un adolescente por dar sentido al yo no es "una especie de malestar madurativo", sino que forma parte de un proceso saludable y vital que se basa en los logros de las etapas anteriores —sobre la confianza, la autonomía, la iniciativa y la laboriosidad— y sienta las bases para afrontar los desafíos de la adultez (p.390).

A la par de todos estos cambios que pueden representar un reto, los adolescentes también van mostrando avances cognitivos que pueden favorecer la comunicación e interacción en una entrevista, como el pensamiento abstracto, la comprensión y la utilización de metáforas,

un lenguaje más amplio, y pueden considerar e intentar probar hipótesis según lo mencionó Piaget en su etapa de las operaciones formales (Piaget, 1983).

Como entrevistadores enfrentamos una gran variabilidad de patrones de crecimiento, por lo que adolescentes de la misma edad pueden mostrar diferencias sustanciales en su madurez intelectual y social (Keats, 2009).

### **Particularidades de la entrevista con adolescentes**

Keats (2009) menciona que “dos aspectos son de particular importancia en la entrevista con un adolescente: primero su capacidad para comprender y usar el lenguaje; el segundo es el estilo de discurso que adoptan para expresarse” (p.106).

Tomando en cuenta las ideas de Keats y la experiencia en entrevistas con adolescentes, se sugiere considerar los siguientes aspectos:

- El lenguaje adolescente suele tener modismos, términos y códigos peculiares que ameritan la pericia del entrevistador para aclarar los mensajes y, de esta manera, ir comprendiendo los significados particulares del discurso juvenil. Por ello, se recomienda clarificar sensiblemente los términos relevantes que van dando sentido al discurso del adolescente.
- Si el entrevistador se muestra auténtico al expresarse frente a este, le evitará caer en un error muy común que consiste en intentar dialogar con los jóvenes usando sus mismos términos para generar *rapport*, sin que esta sea la forma genuina de comunicarse; es importante saber que los jóvenes son muy sensibles a la falta de autenticidad en los adultos, por lo que pueden cerrarse al diálogo, dejar de expresar sus ideas y emociones al tiempo que generan tensión en la interacción con el entrevistador (Keats, 2009).
- El entrevistador debe buscar ser objetivo y neutral con respecto a la apariencia del adolescente, dejando de lado posibles juicios ba-

sados en el arreglo personal. En lugar de correr el riesgo de percibir erróneamente al entrevistado, se sugiere ir más allá de la presentación y vestimenta para comprender de forma integral a la persona, sin prejuicios (Keats, 2009).

- La expresión gestual en la mayoría de los jóvenes puede observarse exacerbada, posiblemente por su gran emotividad (Keats, 2009). Esto debe entenderse a la luz de los altibajos emocionales producto de los cambios hormonales para no caer en errores de apreciación y permitir la libre expresión de ideas y sentimientos, pues esto favorece la relación y confianza en la entrevista.
- Al iniciar una entrevista, el encuadre es fundamental para el adolescente, pues le aclara el propósito del encuentro, lo que puede reducir falsas expectativas o malos entendidos y, por ende, favorecer la interacción.
- Una actitud respetuosa y abierta en el entrevistador favorece el desarrollo de la confianza con los adolescentes.
- Si el tema de la entrevista es de interés mutuo y en realidad se quiere conocer la opinión del adolescente, la relación que se desarrolla entre ambos puede ser muy gratificante (Keats, 2009).
- El adolescente necesita ser tratado como adulto y ya no como niño. Es susceptible, generalmente, a las interacciones en las que se le alude a él o ella como a un niño.

Una situación recurrente que puede enfrentar un entrevistador es la actitud rebelde o desinteresada del adolescente, y para ello se recomienda mantener una actitud aceptante y paciente, pues si el entrevistador crea un clima de confianza sin forzar la interacción, el adolescente, al sentirse aceptado (no juzgado), suele reducir su resistencia y comenzar a interactuar con mayor apertura.

Una última sugerencia para el entrevistador, muy valiosa según nuestra experiencia, es evitar involucrar sus emociones y no dejarse provocar por una mala actitud del adolescente. Debemos recordar que esa manera peculiar de comunicarse es temporal y obedece más

a razones evolutivas que a una mala intención de estos adolescentes. Ellos son muy heterogéneos en su forma de reaccionar, si han aceptado ser entrevistados es probable que muestren mayor interés por expresarse, pero si, por lo contrario, no quisieran ser entrevistados y aun así reciben empatía e interés genuino, es sumamente posible que se dispongan a la interacción.

## ENTREVISTA A ADULTOS

No ahondaremos de forma particular en esta etapa, ya que la mayor parte de la información que se ha escrito en relación con la entrevista está basada en la atención a los adultos, por lo que lo presentado en el resto de los capítulos del presente libro se aplica a las personas de este grupo de edad.

Presentaremos algunas precisiones sobre el momento de desarrollo y algunos puntos a considerar de forma particular en los adultos.

### **Particularidades del momento de desarrollo**

Son diversas las divisiones que se hacen de las etapas del desarrollo humano. Para el presente capítulo dividiremos a la adultez en una fase temprana y en una fase media (Papalia et al, 2012), dado que las personas en esos dos momentos de la vida presentan características que los diferencian.

#### **Adultez temprana (20 a 40 años)**

La adultez temprana es una etapa crucial en la vida del ser humano, ya que el adolescente va pasando poco a poco a la vida de adulto. Existe un periodo inicial en el que, aun cuando los jóvenes presentan las características físicas y cognitivas de la adultez, muchos de ellos no consiguen independizarse económicamente; a este momento se le llama la adultez emergente y abarca las edades desde los 18 o 19 años

hasta los 25 a 29 años. Es una etapa en la que se permite la exploración de oportunidades y nuevas formas de vida (Papalia et al, 2012).

La adultez temprana es el momento en que las capacidades físicas y cognitivas están al máximo. La identidad pasa por un periodo de revisión que parte de la elección de la profesión o de las relaciones con los compañeros laborales. En esta etapa las mujeres suelen tener amistades más íntimas que los hombres (Papalia et al, 2012).

Erikson (1985) propuso que en esta etapa la crisis que pasa la persona es la de intimidad *versus* aislamiento. Esta puntualización del autor indica la importancia que tienen las relaciones personales para el adulto joven; es un momento en que se requieren poner en juego todas las habilidades disponibles en la construcción de relaciones profundas, que, en muchas ocasiones, implican un compromiso mayor. Desde esta visión, si la persona no consigue establecer relaciones cercanas, tiene el riesgo de sentirse solo o aislado. La intimidad no solo se vive en una relación de pareja, es probable que se experimente con amistades que impliquen compromiso, cercanía y expresión emocional.

Por lo anterior, las entrevistas a personas en esta etapa deben explorar sobre la forma en que el entrevistado establece sus relaciones con otros, tanto las relaciones de pareja como las de amistad y las laborales.

### **Adultez media (40 a 65 años)**

Fernández-Ballesteros (2003) hace hincapié en que esta fase de la adultez no es estática como se suele creer, ya que los comportamientos continúan perfeccionándose, lo que es muy evidente en la profesionalización.

En esta edad, el desempeño profesional es un ámbito importante para la persona, así como lo es el bienestar de su familia, como lo evidencia Erikson (1985) en la crisis que propone como central en esta etapa de desarrollo: generatividad *versus* estancamiento. En este momento de vida, el tener un empleo que sirva para otros, así como el cuidado de la familia, implica el amor a la generación que viene.

Aunque pueden comenzar a experimentar algunas pérdidas en las habilidades cognitivas y físicas, en el aspecto cognitivo y emocional puede haber ganancias. Se comienzan a presentar deterioros en la visión, audición y tacto, que se acentúan alrededor de los 50 años; mientras que, por lo general, hay ganancias en la inteligencia cristalizada y el manejo de emociones (Papalia et al, 2012).

En el aspecto cognitivo, se aprecia que el cambio no es uniforme, mientras que la inteligencia fluida, que agrupa aptitudes como la velocidad perceptiva, la fluidez verbal, el razonamiento o la aptitud espacial, se desarrolla de forma exponencial en las primeras etapas de la vida y declina muy tempranamente a partir de los 30 años; la inteligencia cristalizada, que incluye aptitudes de información, comprensión, vocabulario, etcétera, una vez alcanzada una cierta meseta, se mantiene constante o, incluso, puede ser incrementada hasta edades avanzadas de la vida (Fernández-Ballesteros, 2003).

## **Particularidades de la entrevista con adultos**

Como se comentó antes, las estrategias que se plantean en los diversos libros de entrevista, incluyendo este, son indicadas para los adultos; en este apartado se ofrecen algunos aspectos a cuidar de forma especial en esta etapa.

- Considerar la edad específica del entrevistado, pues como se señaló antes, aunque la persona esté en la etapa de la adultez, sus preocupaciones, habilidades e intereses pueden cambiar mucho de acuerdo con el momento de vida por el que se esté pasando. En el caso de la adultez temprana es importante indagar en aspectos relacionados con los estudios o el inicio de la actividad laboral, mientras que en los adultos maduros la exploración ocupacional puede orientarse a las relaciones con los compañeros laborales; o en el caso de las personas que no tienen un trabajo remunerado, su vivencia al respecto y las formas que tienen de compartir su conocimiento y experiencia.

- Tomar en cuenta la ocupación de la persona entrevistada para adecuar nuestro lenguaje y estilo de relación.
- En esta etapa, es recomendable negociar de forma clara los elementos referentes al encuadre de la atención, ya que la mayoría de las veces se trata con una persona de una edad similar a la del entrevistador o mayor, por lo que es factible establecer relaciones simétricas. En nuestro contexto mexicano, si la persona es mayor al entrevistado, se sugiere pedirle autorización para hablarle de “tú” y, así, evitar la sensación de superioridad de la persona mayor.

## ENTREVISTA A PERSONAS DE LA TERCERA EDAD

### Particularidades del momento de desarrollo

Un adulto mayor es aquel con más de 65 años de edad. Hoy día, la tasa de vida de estos adultos se ha alargado por lo que las consideraciones sobre la vejez se han ido modificando; ahora se habla de los viejos jóvenes o bien de los viejos de edad avanzada. Otro concepto que también se utiliza es el de *edad funcional*, que se refiere a la medida de la capacidad de una persona de desempeñarse eficazmente en su ambiente físico y social en comparación con otras personas con la misma edad cronológica (Papalia et al, 2012).

Los conceptos anteriores nos permiten aterrizar la idea de que no todo adulto mayor o adulto de la tercera edad tiene el mismo desempeño o grado de deterioro; por ende, la entrevista a adultos mayores debe ajustarse a cada entrevistado tomando en cuenta su situación particular.

Hay, básicamente dos tipos de envejecimiento: el primario, que se refiere al proceso gradual e inevitable que va mostrando un deterioro corporal a lo largo del ciclo de vida, y el secundario, que se caracteriza por ser el resultado de una enfermedad, abuso y / o falta de actividad (Papalia et al, 2012); es decir, en muchas ocasiones este tipo de enve-

jecimiento secundario puede prevenirse en gran medida, ya que suele ser el resultado del estilo de vida de la persona, pues mediante hábitos saludables como una alimentación balanceada y mantenerse activo, se ha demostrado que el deterioro disminuye.

Con respecto al estado cognitivo, sabemos que con la edad también se producen una serie de cambios en las funciones superiores que pueden considerarse “normales”: disminución de la memoria inmediata, enlentecimiento del tiempo de reacción, disminución de la percepción y de la memoria fluida, preservando la inteligencia cristalizada y la memoria de largo plazo (Cervera & Sáiz, 2001).

Otro aspecto central a considerar es la situación social del adulto mayor, Cervera y Sáiz (2001) mencionan varias características generales que perfilan su situación o estado:

- Temor al futuro o a su involución biológica.
- Enfrentan mayores dependencias (económicas, físicas y/ o sociales).
- Existe mayor vulnerabilidad a padecer problemas de salud.
- Enfrentan una reducción de redes sociales de apoyo.
- Viviendas reducidas, poco adaptadas o con dificultades funcionales.
- Cambios biológicos (en la visión, la audición, entre otros).
- Cambios en las funciones cognitivas (memoria, percepción, orientación).
- Posible estado de frustración frente a los cambios.
- Cambios en las destrezas psicomotrices.
- Actitudes de rechazo de la sociedad o la familia.
- Cambios en su rol social.
- Soledad y aislamiento.
- Jubilación (cuando esta lleva a una desconexión social).
- Tiempo libre (ocio forzado).
- Depresión.

## Particularidades de la entrevista con adultos de la tercera edad

En cada persona de la tercera edad encontraremos diferentes condiciones de desempeño y de salud física y mental, lo que representa nivel de complejidad variable para el entrevistador, ya que puede resultar más laboriosa y difícil la recogida de datos con el entrevistado.

A continuación, se ofrecen sugerencias basadas en distintos autores y en la experiencia en entrevista con personas de la tercera edad:

- Las personas mayores pueden mostrarse asustados e incómodos ante la entrevista, por lo que la actitud del entrevistador debe ser amistosa y a la vez respetuosa (Guillén & Pérez, 1994).
- Ofrecer un encuadre claro ayuda a reducir incertidumbre y crear expectativas adecuadas acerca de la participación del entrevistado. En la mayoría de los casos, el entrevistador se dirigirá al adulto mayor “de usted” como regla de cortesía para favorecer la relación.
- Es deseable evitar que la entrevista se torne un interrogatorio exhaustivo y prolongado; los encuentros deben ser cortos. Hay que dirigirnos al adulto de forma clara y despacio, con preguntas directas y sencillas, brindando tiempo de pensar y responder (Cervera & Sáiz, 2001).
- Se recomienda hablar un poco más lento de lo habitual, con un tono de voz profundo, mirando al entrevistado a los ojos, permitiendo que pueda incluso leer nuestros labios, utilizando siempre términos claros (Guillén & Pérez, 1994).
- El ambiente debe ser confortable, adecuado a su situación física y libre de interrupciones y ruidos.
- La creación de un clima de confianza vuelve a ser una condición indispensable para que el entrevistado pueda expresar libremente lo que piensa o siente.
- Los temas sobre la muerte suelen aparecer en el discurso de muchos adultos mayores puesto que han enfrentado pérdidas significativas. El tratamiento de estos temas ha de ser sensible y cauteloso,

favoreciendo la autoexploración y sin dejar de atender el propósito específico de cada entrevista.

- Se sugiere al entrevistador que sea sensible a la condición particular del entrevistado, evitando evidenciar algún deterioro físico o mental (por ejemplo, falla la memoria, repite en dos ocasiones la misma anécdota o manifiesta cansancio o dolor físico).
- Se debe tener en cuenta el estado anímico del adulto mayor al momento de la entrevista, ya que este puede distorsionar la percepción de la realidad.

La entrevista con adultos mayores suele requerir una actitud paciente y sensible a las necesidades particulares de cada persona; una recomendación importante es guiar con paciencia al adulto mayor al contenido de la entrevista, sin hacerle notar sus errores, omisiones o lo reiterativo que pudiera ser al relatar algún evento de su vida. Esta aceptación y acompañamiento suelen brindar las condiciones adecuadas para una buena entrevista y es de vital importancia que el entrevistador, sensiblemente, conduzca al adulto mayor para que no se pierda en su propia narrativa.

Por último, es importante señalar que el entrevistador debe buscar adaptarse a la persona entrevistada, considerando la etapa de desarrollo por la cual está atravesando, sus características, intereses, limitaciones, etcétera, con la intención de que pueda comunicarse y comprenderlo adecuadamente, en el marco de una relación de respeto y confianza.

## CONCLUSIÓN

Para concluir este capítulo, es importante recordar que las personas cambian a lo largo de su ciclo vital, por lo que situar la entrevista según la etapa puntual que vive el entrevistado nos permite adecuar los recursos, las herramientas y formas de interacción propicias para favorecer la expresión y comprender, sensiblemente, a nuestros entrevistados.

La entrevista, como puede notarse, se vuelve un recurso flexible que nos permite adaptarla a la edad, circunstancia y el objetivo del entrevistado.

En la entrevista con niños y niñas es fundamental considerar que el lenguaje no es su principal vía de comunicación, por lo que las estrategias comentadas, como lo son el juego o el dibujo son claves para poder alcanzar los objetivos planteados. Es así que se comentaron diversas particularidades propias de esta etapa como lo son el egocentrismo, el pensamiento simbólico, su limitación en la comprensión de emociones complejas, entre otras. También se proporcionaron algunas sugerencias a considerar en la planeación de la entrevista con un niño o una niña, relacionadas tanto con el espacio físico como con las características y habilidades del entrevistador.

En la entrevista con adolescentes es sumamente importante considerar los cambios que enfrentan en este periodo del ciclo vital, ya que pueden tener un impacto en su forma de expresarse o en sus actitudes; para que, desde esta comprensión, sea el entrevistador quien adapte sus recursos para comunicarse con eficacia con la diversidad de expresiones del adolescente. Se ofrecen sugerencias para ello a lo largo del capítulo.

Al hablar de la entrevista con adultos, se establecieron las características propias de la adultez emergente y la adultez media, dado que es un periodo tan prolongado de la vida y con retos diferentes para la entrevista, en particular en lo relacionado con sus actividades e intereses. Es así que el adulto emergente se centra en la escuela o la reciente inclusión al mundo laboral y en los amigos, mientras que el adulto medio suele estar enfocado en la profesionalización y en la familia. Por dichas diferencias, en las sugerencias se destaca la importancia de adecuarse a la edad y ocupación de la persona entrevistada.

En la tercera edad, los retos de la entrevista cambian según la circunstancia específica de los adultos mayores, por lo que hemos hablado de los aspectos centrales a cuidar para ser sensibles a su condición, salud, estado mental y anímico.

Es así que, en este capítulo, nuestra intención fue proporcionar una serie de aspectos prácticos, considerando las características del entrevistado de acuerdo a su momento dentro del ciclo vital.

## REFERENCIAS

- Cervera, M.C. & Sáiz, J. (2001). *Actualización en Geriatria y Gerontología*. Alcalá La Real: Formación Alcalá.
- Cook, J.L. & Cook, G.L. (2005). *Child development*. Boston: Pearson.
- Cornejo, L. (2001). *Manual de terapia infantil gestáltica*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Erikson, E. (1985). *El ciclo vital completado*. Buenos Aires: Paidós.
- Fernández-Ballesteros, R. (2003). *Psicología de la vejez*. Madrid: Pirámide.
- Gallardo, P. (2006, 2007). El desarrollo emocional en la educación primaria (6–12 años). *Cuestiones pedagógicas*, No.18, 143–159.
- Greenspan, S. & Wieder, S. (2006). *Infant and early childhood–mental health—a comprehensive developmental approach to assessment and intervention*. Arlington: American Psychiatric Publishing.
- Guillén, F. & Pérez, J. (2001). *Síndromes y cuidados en el paciente geriátrico*. Barcelona: Masson.
- Keats, D. (1992). *La entrevista perfecta: cómo obtener toda la información necesaria en cualquier tipo de entrevista*. México: Pax Mexicana.
- Keats, D. (2009). *Entrevista. Guía práctica para estudiantes y profesionales*. México: McGrawHill.
- Papalia, D.E., Feldman, R.D. & Martorell, G. (2012). *Desarrollo humano* (12ª ed.). México: McGraw Hill.
- Piaget, J. (1983 [1967]). *Psicología de la inteligencia* (Trad. J.C. Foix). Barcelona: Crítica.
- Piaget, J. (1991 [1964]). *Seis Estudios de Psicología* (Trad. J. Marfá). Barcelona: Labor.

- Piaget, J. (2000 [1967]). *Biología y conocimiento* (13ª ed) (Trad. F. González Aramburu). México: Siglo XXI.
- Renom, A. (2003). *Educación emocional. Programa para la educación primaria*. Barcelona: Praxis.
- Sánchez-Cano, M. & Bonals, J. (2005). *La evaluación psicopedagógica*. Barcelona: Editorial Graó.
- Sattler, J.M. (2003). *Evaluación infantil: aplicaciones cognitivas (Tomo I)*. México: Manual Moderno.

## ***La implicación personal del entrevistador***

EUGENIA CASILLAS ARISTA

En este capítulo se revisan de manera general los conceptos de subjetividad, implicación personal, encuadre y reflexión ética, con especial énfasis en uno de los involucrados en la realización de una entrevista: el entrevistador. Con ello se busca ofrecer algunos elementos para reflexionar en torno a su involucramiento en una circunstancia particular de diálogo.

### LA SUBJETIVIDAD QUE SUBYACE EN LAS DISTINTAS CONCEPCIONES DE ENTREVISTA

La entrevista puede ser entendida desde muy diversas perspectivas. En algunos casos, se describe una relación desigual en la que uno de los actores es el experto (el entrevistador) y el otro asume un rol pasivo (entrevistado). Desde esta visión, el entrevistador es quien guiará al entrevistado para que logre las metas buscadas y quien recabe la información necesaria para el éxito de la entrevista. Así, el papel principal del diálogo recae en el entrevistador, quien orienta la comunicación, señala al entrevistado la ruta a seguir, los cambios a realizar o la información que debe proporcionar.

Desde otro ángulo, la entrevista se concibe como un intercambio simétrico en donde el entrevistador es un facilitador y no solo un experto. En este proceso, entrevistador y entrevistado persiguen un objetivo determinado sobre la base de roles distintos, pero se considera al entrevistado como alguien que desempeña un papel simétricamente

activo en el proceso de la entrevista. El entrevistador es un interlocutor, una persona con la cual se dialoga, es decir, no se dedica solo a conseguir información del otro sino que participa de la entrevista como en un encuentro, en donde en ambos actores se producen cambios, aunque estos no sean directamente verbalizados por los participantes.

En este sentido, Galindo (1987) aboga por una concepción no tradicional de la entrevista, en la que el entrevistador no solo obtiene información de las personas sino que participa de un encuentro de subjetividades. En esta situación, tanto el entrevistador como el entrevistado juegan un papel igual de importante. Galindo considera a ambos sujetos como investigadores de la vida cotidiana.

La comprensión de la entrevista, desde miradas tan diferentes, tiene que ver con la visión del entrevistador, la cual es producto de su propia subjetividad.

## LA SUBJETIVIDAD

Este término puede referir a lo distintivo de los procesos internos del individuo, algo más “personal”, las creencias, los valores, supuestos, etcétera. Para el presente trabajo, vamos a considerar a la subjetividad como lo social internalizado en el sujeto. En palabras de Anzaldúa:

Por lo regular se considera a la subjetividad como los procesos internos del sujeto, que se distinguen de los procesos externos considerados como “objetivos”. Nosotros consideramos que la subjetividad es un proceso en acto, es *subjetivación*. Un proceso mediante el cual lo exterior se convierte en interior (se interioriza), y a su vez el interior se prolonga en el exterior (2004, pp. 38-39).

En otras palabras, no se puede entender la subjetividad de manera aislada de lo social, ya que es producto de todo aquello de los otros que es interiorizado por cada persona; esto incluye los actos y las de-

cisiones tomadas, consciente o inconscientemente. Lo anterior provee las marcas personales que han formado y forman parte de la vida en el contexto sociohistórico.

En este sentido, el entrevistador tiene una manera de entender al ser humano y su particular forma de concebir el ejercicio como entrevistador (ya sea como experto o como facilitador), y la manera de ver al entrevistado (como alguien pasivo o activo) depende de su propia subjetividad: eso que no es algo “único y aislado” sino lo social introyectado en el sujeto.

El reto para el entrevistador es comprender el contexto desde la perspectiva del entrevistado, sin dejar de estar consciente de su persona. Para ello, ha de estar atento a sí mismo, al otro y a lo que sucede en la interacción entrevistador–entrevistado, en tanto espacio en el que cada actor pone en juego su subjetividad. En esta circunstancia, es ineludible que se presenten fenómenos como la identificación, la transferencia y la contratransferencia, por lo que, además de intentar ver las cosas desde la mirada del otro, es importante que el entrevistador esté consciente de sí mismo, saber quién es y qué experimenta al entrevistar a una persona; es decir, se trata de estar atentos a la propia implicación personal.

## LA IMPLICACIÓN PERSONAL

Al hablar de la implicación del entrevistador, se busca poner sobre la mesa lo que sucede con esta persona. Los psicoanalistas se refieren a este fenómeno en términos de contratransferencia, mientras que el enfoque sistémico le dará el nombre de resonancia. Al utilizar el término “implicación”, se busca atender este concepto como un asunto que compete a cualquier psicólogo, independientemente de su enfoque teórico. Es, por tanto, una invitación a considerar a la persona del entrevistador como parte fundamental a analizar al realizar cualquier entrevista.

Esta invitación a observar lo que sucede con el entrevistador ha sido considerada por diversos autores, como es el caso de Freud. Por ejemplo, en cuanto a la relación médico-paciente, este escribió:

El procedimiento es trabajoso e insume al médico mucho tiempo, supone un gran interés por los hechos psicológicos y, al mismo tiempo, una simpatía personal hacia los enfermos. No puedo imaginarme que yo lograra profundizar en el mecanismo psíquico de una histeria en una persona que se me antojara vulgar o desagradable, que en el trato más asiduo no fuera capaz de despertar una simpatía humana, mientras que sí puedo realizar el tratamiento de un enfermo de tabes o de reumatismo con independencia de ese agrado personal [...] Uno necesita de la plena aquiescencia, la plena atención de los enfermos, pero sobre todo de su confianza, puesto que el análisis por regla general lleva hasta los procesos psíquicos más íntimos y sobre los cuales se guarda mayor secreto (1980, p.272).

Como se ve en la cita anterior, Freud explica algunos elementos que están presentes en la interacción, entre los que destaca la simpatía o el desagrado que pudiera sentirse por algunos de los pacientes y la necesidad de revisar la relación entre médico-paciente para poder realizar un trabajo profesional por parte del primero.

Es importante señalar que aunque Freud se refiere a un contexto clínico, el revisar lo que sucede con el entrevistador, aplica a todos los tipos de entrevista y no solo a una intervención clínica.

### **Pero, ¿qué es la implicación personal?**

En todo caso, y para los fines de este documento, la implicación personal refiere a la forma como una persona está comprometida, incluida, afectada, influida en una situación, ya sea de manera consciente o inconsciente, bajo el supuesto de que la situación tiene repercusiones para sí mismo y para los otros. El posicionamiento que tiene la persona

está relacionado con la interpretación que hace de su historia de vida y su contexto sociohistórico.

Es decir, lo que las personas hacen da cuenta de elementos de la realidad social e histórica en la que les tocó vivir. Lo que cada ser humano es, refleja el impacto producido por el contexto sociohistórico que le rodea. Por ejemplo, podríamos asumir que existen ciertas diferencias entre un entrevistador formado hace 50 años y uno que trabaja desde 2017; también podríamos esperar un comportamiento diferente entre un entrevistador que nació en un contexto rural y otro nacido en la ciudad.

El contexto marca. El momento histórico en el que se vive deja huella en el sujeto, pero no de forma automática ni de una manera determinista. Es decir, la historia y el contexto en el que se desarrolla el sujeto inciden en su trabajo, pero no de forma mecánica e inmodificable. El entrevistador interpreta el contexto y la historia que vive, y en esa interpretación hay elementos conscientes e inconscientes en juego.

En este sentido, alguna vez atendí a una persona que mencionaba sentir mucho orgullo por haber tenido una madre que le ayudó a forjar su carácter. La entrevistada narró muchos sucesos en los cuales, desde mi punto de vista, había sido violentada por su madre, pero ella los describía como algo positivo, algo que no le resultaba un problema sino que, por el contrario, la habían hecho más fuerte. Por ejemplo, la entrevistada mencionó que cuando era niña, su madre le bordó un punto de cruz<sup>1</sup> en la palma de su mano para que nunca olvidara cómo se hacía correctamente. Recuerdo haber sentido mucho coraje y pensé en adjetivos que no dije en voz alta, pero alcancé a darme cuenta de que mis intervenciones expresaban la molestia que me había causado dicha narración y eso no me permitía comprender el significado que le había dado a este suceso la persona a la que yo estaba entrevistando. Reconocí mi enojo y, posteriormente, lo revisé con un supervisor: de haber

1. Tipo de bordado en el que se usan puntadas en forma de equis o cruz.

seguido en esa línea, habría dejado de escuchar a la entrevistada por orientar mi enojo hacia su madre, y no habría sido de ayuda para ella. Al revisar lo que me había sucedido, me di cuenta que mi enojo expresaba situaciones conscientes, pero también elementos inconscientes que me estaban obstaculizando escuchar y comprender a la persona.

Abraham menciona lo siguiente con respecto a los elementos inconscientes que están en juego en una relación profesional:

El sí-mismo profesional es un sistema multidimensional que comprende las relaciones del individuo con sí mismo y con los “demás significantes” de su campo profesional. En la base del sistema están las imágenes, las actitudes, los valores, los sentimientos presentes en un nivel consciente y también las imágenes, los deseos, las tensiones, las emociones, presentes en un nivel inconsciente, porque... no se permite reconocerlos como “suyos” por más que esos deseos, imágenes y tensiones constituyan su verdadero sí-mismo (s / f, en Valdés, 2004, p.43).

Es decir, hay quien acata y obedece lo que la realidad social le marca, y hay quien no sigue pautas fijas y va más allá, rompe con ellas y genera propuestas de cambio. En estas diferencias no solo está el contexto vivido por la persona sino la interpretación que hizo de eso que vivió.

Por ello, el entrevistador no puede separarse de lo que dice y transmite como lo haría con un objeto, ya que refiere a un saber interiorizado. La personalidad de los entrevistadores impregna su práctica profesional: no existe una manera objetiva o general de entrevistar; todo entrevistador traspone a su práctica lo que él es como persona.

Respecto a lo contextual, es básico considerar que el entrevistador se encuentra inmerso en un marco social de referencia. Es decir, no se puede hablar solo de la persona sino que se requiere entender las normas a que alude su actuación como profesional. Hablar de sujeto siempre apunta implícitamente a un marco social de referencia; un

entrevistador no es solo la persona, el individuo; incorpora también las normas a que se refiere su actuación como entrevistador.

Tomar en cuenta el contexto, ayuda a comprender que los diferentes acontecimientos de la vida privada (un divorcio, una depresión nerviosa, una muerte, etcétera) invaden la vida profesional de manera significativa.

Además, es necesario considerar como parte del contexto, si la entrevista se realiza a nivel privado o si se lleva a cabo en una organización, ya que muchas veces están en juego demandas de la institución, las cuales entran en conflicto con la propia visión del entrevistador. Okun (2001) menciona que “en ocasiones podemos encontrarnos con conflictos de intereses entre las que tenemos con nuestras organizaciones y las obligaciones que tenemos con nuestros clientes. No hay soluciones generales para este tipo de casos. Cada persona debe encontrar su propia respuesta” (p.365).

Un ejemplo de este tipo de conflictos lo viví cuando trabajé en una instancia gubernamental en donde ofrecíamos por instrucción de las autoridades asesoría psicológica a personas que acababan recibir libertad condicional. La institución nos exigía que, tras ocho sesiones de asesoría, la persona ya no estuviera en riesgo de reincidir, lo que en muchos casos significaba que le quitáramos la sociopatía a la gente. Esta presión, imposible de cumplir, provenía de personas ajenas a la psicología, desconocedoras del funcionamiento de las estructuras de personalidad, y me colocaba en una situación compleja, puesto que yo era parte de la institución que había castigado a los entrevistados. En estas circunstancias era muy difícil ganar confianza: a pesar de mi compromiso con la absoluta confidencialidad de sus testimonios, me veían como una policía disfrazada. Finalmente, el conflicto también tenía que ver con mi necesidad de trabajar y mi insatisfacción de formar parte de una institución que no me daba la oportunidad de ser escuchada y proponer algo distinto.

Retomando a Okun, en una situación como la que he descrito, el conflicto empuja a que la persona determine qué hacer. Para ello,

el entrevistador debe primero darse cuenta de lo que sucede aun y a pesar de que la implicación se manifestará, inevitablemente, al realizar una entrevista. El ejercicio profesional está marcado por la historia de vida de cada entrevistador y esto se trasmite a los entrevistados de forma consciente o inconsciente. Zohn (2009) menciona lo siguiente:

Más allá del lugar que estos elementos ocupan y de la importancia que tienen, están otros factores que intervienen de manera directa y determinante en la práctica profesional, aquellos que están relacionados con la historia de vida que tenemos, con nuestros aprendizajes más significativos y con las formas de interacción que hemos desarrollado y que se ponen en juego en nuestro quehacer, estos elementos de orden personal que tienen un peso en la definición de nuestra acción profesional (p. 98).

El análisis de la contratransferencia, desde la perspectiva psicoanalítica, y el de resonancia, desde la perspectiva sistémica, apuntan a la necesidad de comprender la implicación del entrevistador para realizar su trabajo dentro de un encuadre ético y profesional. Parafraseando a Feixas (2004), cuando alguien hace una observación sobre la realidad, habla sobre su visión de ella; por lo tanto, la atención se debe dirigir al observador y no a la realidad.

Por todo ello, la observación del propio observador es esencial —en este caso del entrevistador—, ya que, aunque en una entrevista tanto el entrevistador como el entrevistado se influyen mutuamente, el primero puede afectar al segundo.

Lo anterior conlleva un planteamiento ético muy importante: pone sobre la mesa la responsabilidad de hacer un ejercicio profesional que repercuta en beneficio del entrevistado. Para ello, el entrevistador ha de trabajar en darse cuenta de lo que trasmite, no solo con las palabras sino también con su comunicación corporal, de manera consciente e inconscientemente. Esto es todo un reto para el entrevistador, ya que

requiere muchas horas de trabajo para aprender la teoría y técnica de la entrevista, pero también para poder reflexionar sobre su propia formación personal y profesional, y analizar qué elementos personales se ponen en juego a la hora de estar entrevistando.

Podría, por ejemplo, haber entrevistados que le resulten agradables al entrevistador y otros que no. Puede darse el caso de personas que le incomoden, sin tener la claridad del por qué. Los elementos inconscientes en el entrevistador son inevitables, pero es de suma importancia identificar cuando aparecen durante la relación entrevistador-entrevistado.

Es por ello que resulta fundamental que el entrevistador se conozca a sí mismo cada vez más, reconociendo su familia y contexto de origen, para que su persona sea su mayor recurso en el trabajo, pero también para que pueda aceptar y entender a las personas que piensan diferente a él, cuyos contextos e historia de vida pueden ser distintos a los suyos, y poder dialogar con ellos, tratando de comprender su vivencia.

Con todo lo dicho, se puede concluir que no es posible la neutralidad en las relaciones interpersonales, entendida como la no implicación. El sujeto se relaciona con el otro, desde su propia historia de vida, a partir de quien es, es decir, desde su persona.

Como profesionalista, la persona del entrevistador es su recurso. El que se dé cuenta de quién es y de lo que le sucede a la hora de estar ante un entrevistado, puede permitirle que su labor tenga un mayor profesionalismo; es, por tanto, su mayor recurso a la hora de entrevistar. Por ejemplo, si el entrevistador reconoce ciertas sensaciones o emociones a la hora de entrevistar a una persona, ello puede ayudarle a comprender lo que está sucediendo en la interacción y actuar en consecuencia. De esta forma, si está muy tranquilo antes de iniciar la entrevista, pero conforme esta transcurre experimenta miedo sin que exista alguna causa evidente, pudiera estarle avisando de una situación personal no resuelta, o percibir, por ejemplo, que está frente a una perso-

na con características sociopáticas; cualquiera que sea el caso, tendría la obligación de revisarlo para entender lo que sucede.

Ser consciente es tener conocimiento de algo o darse cuenta de ello, en especial de los propios actos, actitudes y sus consecuencias. Darse cuenta de lo que está pasando como entrevistador, tener presente lo que se piensa y siente en la interacción con su entrevistado, es algo fundamental.

La implicación personal se juega en varios planos, y algunos ámbitos a considerar son: nivel intrapsíquico, ideológico y profesional.

En el nivel intrapsíquico, se exploran los deseos inconscientes del entrevistador en el ejercicio de su trabajo profesional. En este aspecto, podemos mencionar que habrá infinidad de elementos inconscientes en juego a la hora de realizar una entrevista.

Algunas preguntas que pueden ayudar al entrevistador para reflexionar con respecto a este nivel de implicación son las siguientes:

- ¿Qué deseos propios satisface o busca satisfacer en la práctica como entrevistador?
- ¿Qué formaciones del inconsciente (parapraxis [*lapsus*, olvidos, confundir las cosas, etcétera], fantasías, chistes, sueños, síntomas) identifica como vinculados a su trabajo como entrevistador?
- ¿Qué manifestaciones psicósomáticas se le presentan en su práctica a la hora de realizar una entrevista?
- ¿Qué sensaciones y emociones experimenta?

En nivel ideológico, se explora la inscripción del entrevistador en una determinada dinámica social, económica y política. Resulta muy necesario que el entrevistador tenga claridad suficiente con respecto a sus creencias, su postura política, social y económica, así como su adscripción a una determinada institución, ya que estas visiones están presentes en la interacción con la persona entrevistada.

Algunas interrogantes que pueden favorecer la reflexión con respecto a este ámbito de la implicación personal se exponen a continuación:

- ¿Cómo aborda las cuestiones ideológicas de las personas en su práctica como entrevistador?
- ¿Hay algún tema que le resulte difícil escuchar o manejar en una entrevista?
- ¿Algún tipo de población especial a quien se le dificulte entrevistar?
- ¿Cuáles son los criterios con los que realiza el cobro de las entrevistas?
- ¿Cómo trabaja las particularidades de su práctica profesional de manera privada, en instituciones de salud, en instituciones educativas, en instituciones carcelarias, en empresas, etcétera?

En el nivel profesional, se aborda el ejercicio profesional del entrevistador. Esto involucra el logro de los objetivos de la entrevista, mantener un encuadre claro, reflexionar acerca de los lineamientos éticos establecidos o no. Estos elementos dan cuenta de qué tanto el entrevistador está realizando un ejercicio profesional.

Enseguida se presentan algunas preguntas que pueden ser respondidas por parte del entrevistador:

- ¿De qué forma afecta su práctica profesional el entrevistar a personas con visiones teóricas distintas a aquella en la que enmarca su propio trabajo como entrevistador?
- ¿Suele modificar el objetivo de las entrevistas?
- ¿Le cuesta trabajo concluir las entrevistas en el tiempo establecido?
- ¿Ha propuesto tener las entrevistas en lugares públicos, distintos al espacio establecido para llevarlas a cabo?
- ¿En qué casos le ha llegado a suceder?

Los tres niveles arriba señalados hablan de la implicación personal del entrevistador. Los dos primeros son más difíciles de identificar, ya que pueden estar presentes de manera inconsciente, pero resultan de suma importancia si el entrevistador quiere hacer un trabajo profesional;

por lo que revisar y tener claro un encuadre es muy útil a la hora de realizar una entrevista, ya que este nos orienta para darnos cuenta si a nivel intrapsíquico, ideológico o profesional está sucediendo algo en el entrevistador que pudiera sugerir que está saliéndose de una relación profesional. A continuación se aborda con mayor detalle el tema del encuadre.

## EL ENCUADRE COMO MARCO DE UNA RELACIÓN PROFESIONAL

Existen muchas formas de entender el encuadre. Para Siquier, García y Grassano (1974) significa lo siguiente:

[...] utilizar un encuadre significa mantener constantes ciertas variables que intervienen en dicho proceso, a saber: a) aclaración de los roles respectivos (naturaleza y límites de la función que cada parte integrante, paciente y psicólogo, desempeña en el contrato); b) lugares donde se realizarán las entrevistas; c) horario y duración del proceso (en términos aproximados, tratando de no plantear una duración ni muy corta ni muy prolongada); y d) honorarios (si se trata de una consulta privada o de una institución paga) (s.p.).

Por lo general, se centra la atención en el entrevistado y se señala lo que debe o no hacer, lo permitido o no permitido. Es decir, en apariencia el asunto se centra en cuestiones administrativas: el horario, la cuota, el tiempo de la entrevista, etcétera. Pero más allá de esto, se trata de la posibilidad de mantener una relación profesional entre entrevistador–entrevistado.

En términos de Madrid (2005), el encuadre en una sesión de psicoterapia “es el establecimiento adecuado de estos límites concretos y mensurables, lo que más contribuye a que el Ayudando conecte con la realidad y tome conciencia de ciertos elementos utópicos con los que ha podido adornar y deformar la naturaleza del encuentro terapéutico” (p.269).

Como se aprecia, tanto Siquier et al, como Madrid entienden al encuadre en función del entrevistado, más que del entrevistador. En este escrito, el encuadre es un marco de referencia que sirve tanto para el entrevistado como para el entrevistador, ya que delimita una relación profesional y permite no solo dar elementos de realidad al entrevistado sino que también ayuda al entrevistador a identificar los aspectos de implicación personal que pudieran estarse haciendo presentes, sin que tal vez sea consciente en estos.

Una situación de falta de encuadre ocurre cuando no se siguen los parámetros establecidos para delimitar una relación profesional, es decir, se cambian los lineamientos que hacen referencia al cobro, al propósito de la entrevista, al lugar donde ha de realizarse, al tiempo de duración, etcétera. Un ejemplo de ello es cuando el entrevistador indica que la entrevista tendrá una duración de 45 minutos, y de pronto se descubre a sí mismo tratando de terminar la entrevista a los 20 minutos de iniciada. También sucede cuando, habiendo pasado más de una hora, no logra hacer el cierre. Lo importante de destacar con respecto al encuadre es que establece una delimitación clara que favorece no solo ver al entrevistado sino que centra la atención en la persona del entrevistador y ayuda a identificar su propia implicación.

Si el entrevistador se percata que está saliéndose del encuadre de manera permanente en su ejercicio profesional, o con ciertos entrevistados en particular; si nota que con alguno de ellos no quiere asistir a la entrevista, que quiere cancelar una cita o que, al menos, desea que el entrevistado no llegue; si descubre que él mismo está alargando la duración de la entrevista o intenta buscar tener algún otro tipo de contacto con la persona fuera del espacio delimitado para las entrevistas; en todas esas situaciones se está en presencia de formas de implicación personal que conviene explorar, puesto que pueden indicar que algo ocurre en el nivel intrapsíquico del entrevistador.

Otras formas de identificar algunos elementos inconscientes, que pudieran afectar negativamente el trabajo del entrevistador, son las siguientes:

- Intentar romper el encuadre establecido, como ya se mencionó anteriormente.
- Regañar o sermonear a la persona entrevistada.
- Aconsejar e indicar acciones a seguir, en lugar de permitir que la persona decida por sí misma y asuma la responsabilidad de sus actos.
- Tener actitudes paternalistas o sobreprotectoras.
- Llegar tarde u olvidar la entrevista.
- Soñar con la persona entrevistada o estar de manera muy constante pensando en esta fuera del espacio de la entrevista.

Por otra parte, si nos referimos al ámbito ideológico de la implicación personal, es necesario por parte del entrevistador tener en claro sus creencias a nivel institucional, político, económico, religioso, etcétera. En este sentido, Lourau (2006) refiere el fenómeno de la implicación institucional y lo define como el conjunto de las relaciones, conscientes o no, que existen entre el actor y el sistema institucional. En este sentido, todas las personas estamos permeadas por las instituciones de las que formamos parte, ya sea de manera consciente o inconsciente.

En el ejemplo de la institución gubernamental en la que trabajé, había una exigencia muy alta y poco realista con respecto a los objetivos planteados, pero también cabe señalar que era uno de mis primeros trabajos; yo quería hacer las cosas muy bien y cumplir con lo que me habían solicitado; necesitaba el trabajo, pero, al mismo tiempo, veía lo difícil de las expectativas puestas en el equipo de psicólogos del cual formaba parte. Aquí, había una implicación en juego y era muy necesario identificarla para decidir un curso de acción.

Con respecto a la implicación ideológica, algunos elementos que el entrevistador puede revisar a la hora de entrevistar, para estar al pendiente de esta implicación, son los siguientes:

- Cuando existen temas que resultan difíciles de escuchar, ya que no coinciden con la manera de pensar del entrevistador (como en mi caso, cuando no podía escuchar a la mujer a quien su madre le bordaba el punto de cruz en su mano).
- Cuando hay distracción durante una entrevista que se realiza a una persona que tiene creencias ideológicas distintas a las del entrevistador.
- Cuando se cobra la entrevista de manera diferente, según el estrato social de la persona entrevistada, es decir, cuando el entrevistador no mantiene una cuota establecida sino que hace modificaciones.
- Cuando se aplica una cuota diferencial (entre el trabajo privado y el institucional) y la calidad de las entrevistas varía en consecuencia, es decir, ¿nota mayor compromiso de su parte cuando el pago de la entrevista es mayor?
- Cuando en las entrevistas que se aplican en el servicio privado no se realizan bitácoras o registros y solo se hacen cuando es un requisito del trabajo institucional.

En el nivel profesional de la implicación, se aborda lo referente a la práctica del entrevistador, principalmente al identificar si este delimita y mantiene con claridad el encuadre. Algunas conductas a observar en el entrevistador podrían ser:

- Dificultad para escuchar a personas que piensan distinto a sus creencias religiosas e ideológicas, lo cual se manifiesta rompiendo el encuadre de la entrevista.
- Sentir desagrado cuando la persona decide hacer algo diferente a lo que el entrevistador cree conveniente.
- Intención de romper la relación profesional con el entrevistado cuando se siente una propensión a tener una relación más personal.
- Criticar las decisiones del entrevistado, sugerir acciones o manipularle cuando considera que lo que la persona hace no es correcto.

- Realizar autorrevelaciones, es decir, compartir información personal sin tener en claro el sentido de esto ni el beneficio para el entrevistado.

Con todo lo anterior, se puede decir que el encuadre está constituido por algunas reglas básicas que permiten delimitar una relación profesional y cuya trasgresión constituye una alerta al trabajo del entrevistador. Más allá de cumplir las reglas por el hecho de cumplirlas, es necesaria una reflexión ética del trabajo como entrevistadores.

### ¿PERO POR QUÉ ES NECESARIA UNA REFLEXIÓN ÉTICA?

Si bien el encuadre delimita ciertas reglas en el actuar profesional, es necesario ir más allá de estas, es decir, de la moral. Se requiere ir más allá de aprender y delimitar lo que es profesional de lo que no lo es, pero para ello, más que aprender un código de lo permitido y lo no permitido, se necesita hacer una reflexión sobre las acciones realizadas. En este sentido, Sánchez (2017), al hablar de la ética del psicólogo, plantea este asunto de la siguiente manera:

En muchas ocasiones la formación ética del psicólogo se circunscribe a las instrucciones de pautas morales, axiológicas o prescripciones deontológicas; y así simplemente se estudia el código ético del psicólogo y se ejemplifica con narrativas de casos. Si bien esto tiene su importancia, es necesario ahondar en cómo las pautas morales prescriptas en y por la cultura o por las propuestas teóricas tienen una historia, una cosmovisión y un sustento antropológico (p.1).

Esto es, es necesaria una reflexión del hacer del entrevistador si quiere manejarse en un plano profesional, pero sobre todo si busca considerar, en primer lugar, a la persona que está entrevistando, independientemente del tipo de entrevista.

La reflexión sobre los aspectos éticos implicados en la manera de hacer una entrevista y sus consecuencias en el entrevistado debería atender, como señala Sánchez, que las pautas morales prescritas en y por la cultura o por las propuestas teóricas tienen una historia, una cosmovisión y un sustento antropológico. Al considerar esta circunstancia, el entrevistador tendrá mejores herramientas para decidir cómo reaccionar ante un determinado dilema, con mayores elementos de reflexión y mayor consciencia de sí mismo. El mismo Sánchez (2017) señala que saber de moral o ética no nos hace mejores, si ello no conlleva una actitud de dejarse interpelar y de ejercitarse reflexivamente en miras de mejorar la propia subjetividad y la práctica profesional, en aras de una sociedad vivible.

Es decir, actuar en consecuencia con esta reflexión ética puede ayudar a mejorar el lugar en el que vivimos; y en el caso de la entrevista, el primer paso es hacer las cosas en beneficio de los entrevistados, lo cual requiere ser consciente de lo que se está haciendo.

El alcance de una reflexión como la que aquí se propone puede ser variado. Por ejemplo, hacer consciencia de lo que está en juego personalmente en el entrevistador, es decir, de las necesidades y deseos que pone en su trabajo. También puede hacer consciencia desde una perspectiva teórica, o sea, sostener un discurso en el sentido de que su implicación afecta a la persona entrevistada, pero sin dar cuenta de lo que efectivamente sucede en su interior. Esto último es una limitación, ya que muchos entrevistadores pueden en el discurso señalar que sí están al pendiente de su propia implicación, sin realmente hacerlo. El reto es llevar a la práctica esta reflexión ética para que se traduzca en un trabajo profesional que cuide el bienestar de las personas entrevistadas.

## CONCLUSIONES

Este capítulo argumenta sobre la importancia de que el entrevistador reflexione sobre su propia implicación en el proceso dialógico de la

entrevista. Con ello, se pretende compartir una invitación para que se tome el tiempo de determinar si realiza su trabajo desde marcos profesionales y éticos claros y explícitos.

La implicación se produce tanto de manera consciente como inconsciente en la interacción que se establece con los demás, y eso hace que en muchos momentos se realicen intervenciones, adecuadas o no, con las personas con las que se trabaja.

En este capítulo hemos establecido que la implicación refiere a la forma como una persona está comprometida, incluida, afectada o influenciada en una situación, ya sea de manera consciente o inconsciente. Hemos establecido también que la implicación tiene repercusiones para el propio entrevistador y para los otros. Esta forma de posicionamiento que tiene la persona está relacionada con la interpretación que hace de su historia de vida y su contexto sociohistórico.

En el presente escrito, se colocó el acento en el entrevistador, partiendo del supuesto de que no se puede aspirar a ser neutral en el ejercicio profesional, pero que el estar alerta a la implicación personal puede llegar a influir positivamente en el quehacer profesional. El estar consciente de la implicación personal, como entrevistador, es muy importante para no afectar negativamente a la persona entrevistada.

Para identificar de qué manera el entrevistador está implicado en una entrevista, es importante estar atento a sí mismo y revisar la historia personal. Puede, además:

- Buscar espacios de reflexión personal que le permitan conocerse cada vez más.
- Tener grupos de personas cercanas con quienes pueda expresar con apertura lo que siente y recibir retroalimentación.
- Recibir una supervisión profesional.
- Estar atento a lo que genera en los demás.
- Estar alerta de lo que le sucede cuando siente que está juzgando a un entrevistado, que lo está devaluando o, por el contrario, que el

aprecio por un entrevistado afecta los límites del encuadre establecido.

- Continuar formándose, haciendo lecturas sobre las distintas poblaciones con las que se trabaja para conocer qué tipo de personas son.
- Buscar asesoría de pares.

Con esta reflexión no se pretende culpabilizar al entrevistador sino poner sobre la mesa el hecho de que entender lo que le está generando el entrevistado, y actuar en consecuencia, le permitirá al entrevistador mantenerse dentro de un marco profesional, en beneficio del entrevistado y de sí mismo. Este es un trabajo que se logra de manera conjunta, no solo con una reflexión personal sino con una actualización constante y con la asesoría de pares, ya que el trabajo es permanente y en colaboración con otros profesionales. Es decir, darse cuenta de sí mismo, de las distintas implicaciones personales que están presentes a la hora de realizar una entrevista, vuelven esta situación un recurso, en lugar de un obstáculo a la hora de hacer una entrevista.

## REFERENCIAS

- Anzaldúa, R.E. (2004). La subjetividad en la relación educativa: una cuestión eludida. *Tramas*, No.22, 31-54.
- Feixas, M. (2004). La influencia de factores personales, institucionales y contextuales en la trayectoria y el desarrollo docente de los profesores universitarios. *Educar*, No.33, 31-58.
- Freud, S. & Breuer, J. (1980). Estudios sobre la histeria (1a ed. 1895d). En *Obras completas*, Vol.2. Buenos Aires: Amorrortu.
- Galindo, J. (1987). Encuentro de subjetividades, objetividad descubierta. La entrevista como centro del trabajo etnográfico. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, 1(3), 151-183. Recuperado el 20 de diciembre de 2016, de [http://bvirtual.ucol.mx/descargables/637\\_encuentro\\_de\\_subjetividades.pdf](http://bvirtual.ucol.mx/descargables/637_encuentro_de_subjetividades.pdf)

- Lourau, R. (2006). *Análisis institucional*. Biblioteca Virtual Universal / Editorial del Cardo. Recuperado el 15 de octubre de 2016, de <http://biblioteca.org.ar/libros/131824.pdf>
- Madrid, J. (2005). *Los procesos de la relación de ayuda. La configuración del encuentro terapéutico*. Bilbao: Desclée De Brouwer.
- Okun, B. (2001). *Ayudar en forma efectiva: Técnicas de terapia y entrevista. Temas que afectan a la ayuda*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Sánchez, A. (2017). *Introducción a la ética para psicólogos*. En proceso de edición para su publicación.
- Siquier, M., García, M. & Grassano, E. (1974). *Las técnicas proyectivas y el proceso de psicodiagnóstico*. Buenos Aires: Nueva Visión. Recuperado el 10 de enero de 2017, de <http://glosarios.servidor-alicante.com/psicologia/encuadre>
- Valdés, M.G., Lozano, L., Benítez, A. & Ortíz, A. (2004, febrero-julio). La docencia desde su dimensión personal. *Sinéctica, Revista Electrónica de Educación* (en línea), No.24, 43-48. Tlaquepaque: ITESO. Recuperado el 12 de mayo de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99815918007>
- Zohn, T. (2009). Historia familiar y desempeño profesional en psicoterapia. *Revista de Psicoterapia Relacional e Intervenciones Sociales (REDES)*. Barcelona, España.

***Eje 3. Usos del entrevistar en el trabajo  
del psicólogo***



## ***Entrevista de intervención en crisis***

LUIS MIGUEL SÁNCHEZ LOYO

El presente capítulo presenta, de manera breve, algunos de los aspectos más importantes ligados a una entrevista de intervención en crisis. Se debe reconocer que cualquier entrevista con una persona en crisis debe hacer, al mismo tiempo, intervención. No es adecuado tener interacción con una persona en crisis sin que esta lleve al alivio de los síntomas de malestar emocional más importantes referidos por la persona.

El capítulo hace un repaso de la evolución de los diferentes modelos de intervención en crisis, los objetivos reconocidos en estos, así como de los componentes más importantes de la intervención en crisis señalados por diversos autores. Esto, con la intención de posicionar conceptualmente al lector acerca de la teoría sobre intervención en crisis y los cambios que ha tenido a lo largo de su evolución teórica, conceptual y práctica.

Posteriormente, se abordan cuatro etapas implicadas en la entrevista de intervención en crisis: una etapa previa a realizar esta, la etapa de evaluación de la persona en crisis, la etapa de intervención en crisis propiamente dicho, y por último, qué hacer una vez concluida. Se tratan de etapas cuya intención es ver a la entrevista de intervención en crisis como un proceso amplio y no solo como una herramienta de interacción con la persona en crisis. Estas etapas están basadas en el modelo ACT (por sus siglas en inglés: *Assessment, Crisis & Treatment*) de Roberts (2002; Roberts & Ottens, 2005).

Entre los mayores riesgos que se corren al realizar una entrevista de intervención en crisis, está la posibilidad del suicidio o el homicidio por parte de la persona en crisis. Tener un modelo claro para hacer el trabajo ayuda a la persona que deberá hacer la entrevista en crisis. Sin embargo, nada sustituye la preparación, la capacitación, el entrenamiento y la supervisión de las personas como una práctica constante del trabajo profesional.

Además de la preparación teórica y práctica, es necesario tener una preocupación por el ser humano que presenta la crisis. La entrevista de intervención en crisis es un acto profundamente humano, de ayuda a quien en un instante en su vida no puede afrontar la situación. Implica un compromiso con la persona en crisis, con salvaguardar su integridad física y mental.

A lo largo del capítulo, se hará referencia a la entrevista / intervención como un todo. Asimismo, se escribe sobre un entrevistador / interventor en el mismo sentido. No es posible hacer entrevista a una persona en crisis sin hacer un proceso que ayude a disminuir el malestar emocional presente en la persona.

## CONCEPTUALIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN EN CRISIS

Existen diversas conceptualizaciones de lo que es la intervención en crisis, que provienen de diversos escenarios en los cuales fueron aplicadas y con las diferentes necesidades identificadas en las personas en crisis. Podemos distinguir dos grandes periodos en la conceptualización de la intervención en crisis. Se considera el primer periodo a la intervención con personas después de ser víctimas o testigos de un hecho traumático, como un acto delictivo, un incendio, etcétera (Slaikueu, 2000; Flannery & Everly, 2000). En el segundo periodo, es necesaria la intervención en crisis después de grandes desastres o acontecimientos que afectaron a números importantes de personas, por ejemplo, los actos terroristas del 19 de abril de 1995 en la ciudad de Oklahoma, los afectados por el paso del huracán Andrew en Florida en agosto 1995

y el huracán Katrina en Nueva Orleans en agosto de 2005 (Callahan, 2009; James, 2008; Roberts & Ottens, 2005).

Haciendo un recorrido por las principales conceptualizaciones de la intervención en crisis, en primer término tenemos a uno de los autores más conocidos en México sobre el primer periodo de desarrollo de la intervención en crisis, Karl Slaikeu, quien propone que esta es un proceso de ayuda dirigido a auxiliar a una persona o familia a sobrevivir un suceso traumático, de modo que la probabilidad de efectos debilitantes se minimiza y la probabilidad de crecimiento se maximiza (Slaikeu, 2000).

En segundo lugar, en el mismo primer periodo de la conceptualización de la intervención en crisis, están Flannery y Everly (2000), quienes proponen que es aquella que provee cuidado psicológico de emergencia a víctimas, las apoya a regresar a un nivel de funcionamiento adaptativo y previene o mitiga el efecto negativo del incidente.

Los procedimientos y los resultados de la intervención en crisis se estudiaron de manera sistemática en particular a partir de la década de los años ochenta del siglo XX. Estas revisiones nutrieron los conocimientos de la intervención en crisis para el segundo periodo de su desarrollo; de igual manera, los interventores en crisis tuvieron que hacer frente a grandes desastres y crisis multitudinarias (Flannery & Everly, 2000; James, 2008; Roberts & Ottens, 2005).

En el segundo periodo de la conceptualización de la intervención en crisis, el Instituto Nacional de Salud Mental (2012) de Estados Unidos define a la intervención en crisis como “primeros auxilios psicológicos”. Estos permiten ayudar a alcanzar la seguridad de la persona en crisis, reducir los síntomas del estrés, proveer descanso y recuperación física y vincular a la persona con las instituciones o sistemas de servicios comunitarios pertinentes para su crisis; son aquellos que se brindan en las primeras cuatro semanas posteriores a un desastre o violencia de masas y pueden ser brindados por primeros respondientes (por ejemplo, policías, bomberos, paramédicos, rescatistas, etcétera).

En ambos periodos se considera que los primeros auxilios psicológicos o de intervención en crisis de primera instancia, como otros los denominan, se deben brindar de manera inmediata; el tiempo que toma es poco (minutos u horas); se debe estar próxima, física y temporalmente, al evento desencadenante de la crisis y ser, fundamentalmente, esperanzadora, darse de manera voluntaria y por petición o necesidad de la persona en crisis y sin que sea de manera intrusiva (Flannery & Everly, 2000; James, 2008; Roberts & Ottens, 2005; Slaikeu, 2000).

Los objetivos de intervención en crisis han cambiado conforme se ha conceptualizado de diferentes maneras la propia intervención en crisis (véase tabla 6.1).

Para Slaikeu (2000), el objetivo en la intervención en crisis, de primera instancia, es reestablecer las capacidades de afrontamiento de la situación. Este autor identifica tres objetivos específicos:

- a. Proporcionar apoyo a la persona en crisis.
- b. Reducir el riesgo de suicidio u homicidio en la persona en crisis.
- c. Servir de enlace con otros servicios de asistencia según la situación generadora de la crisis.

En cambio, para Flannery y Everly (2000) los objetivos de la intervención en crisis son:

- a. La estabilización de la persona en crisis.
- b. La mitigación de signos y síntomas de estrés presentes.
- c. Restaurar a un nivel de funcionamiento adaptativo o facilitar el acceso a otros niveles de atención.

Más recientemente, James (2008) considera que los primeros auxilios psicológicos son la base para la intervención en crisis. La meta de estos es solo paliativa de los síntomas, no trata de ser curativa.

**TABLA 6.1 OBJETIVOS DE LA INTERVENCIÓN EN CRISIS**

	Slaikeu (2000)	Flannery y Everly (2000)	Callahan (2009)
Objetivos de la intervención	Proporcionar apoyo a la persona.	Estabilizar a la persona.	Evaluar a la persona y el potencial riesgo.
	Reducir el riesgo de suicidio-homicidio.	Mitigar signos de estrés.	Reducir el riesgo de daño.
	Servir de enlace con otros servicios.	Restaurar el funcionamiento adaptativo o facilitar el acceso a otros servicios.	Establecer acciones posteriores a la crisis.

Fuente: elaboración del autor a partir de Slaikeu, 2000; Flannery y Everly, 2000; Callahan, 2009.

En cambio, Callahan (2009) opta por no nombrar intervención en crisis de primera instancia ni primeros auxilios psicológicos sino intervención de emergencia, la cual es una sola entrevista hecha de manera inmediata. Sus objetivos son: evaluar el estatus de la persona y el potencial de riesgo; reducir el riesgo de daño; establecer las acciones posteriores a la crisis. En particular, Callahan (2009) establece la diferencia en la intervención de emergencia como única intervención, y la intervención en crisis como un tratamiento psicosocial de cuatro a seis sesiones.

Siguiendo las ideas de Callahan (2009), entenderemos como entrevista de intervención en crisis aquella que ocurre por una sola ocasión, lo más cerca temporalmente a la crisis emocional de la persona y con una duración de minutos u horas. En tanto, la intervención en crisis se considera como un tratamiento psicosocial que implica varias reuniones con la persona en crisis, con un escenario temporal de mediano plazo (días o semanas).

Estas diferencias entre la denominación de la intervención como intervención en crisis, primeros auxilios psicológicos y la intervención de emergencia, son el resultado de la evolución y la revisión de los logros en la intervención en personas en situaciones de crisis. Para el presente trabajo, consideraremos la entrevista de intervención en crisis (de primera instancia) como la intervención psicosocial para evaluar

la condición emocional, cognitiva y conductual de la persona, valorar el potencial riesgo para su integridad y la de otros, ayudar a reducir el riesgo de daño a sí mismo y a los demás, y establecer las acciones necesarias para recuperar el equilibrio previo a la crisis y las acciones para su contacto con otros servicios de ayuda. Esta intervención debe ser lo más próxima posible al episodio de crisis de la persona.

## COMPONENTES DE LA ENTREVISTA DE INTERVENCIÓN EN CRISIS

Existen diversos componentes en la intervención en crisis de primera instancia, los cuales han cambiado conforme a la evolución de este mismo concepto y de acuerdo con los objetivos que se consideren en la intervención. Los autores presentan estos componentes de manera ordenada temporalmente, señalando la secuencia entre ellos. En la tabla 6.2 se puede ver una comparación de ellos entre diversos autores.

Slaikau (2000) propone cinco elementos para la intervención en crisis de primera instancia:

- a. Realización del contacto psicológico.
- b. Analizar las dimensiones del problema.
- c. Identificar posibles soluciones.
- d. Establecer un plan de acción para el inicio de una solución.
- e. Acuerdo para dar seguimiento para comprobar el progreso obtenido.

El contacto psicológico implica la escucha activa, reflejar los hechos y sentimientos, comunicación empática y el interés genuino por lo que le pasa a la persona (Slaikau, 2000).

Analizar las dimensiones del problema implica indagar el pasado inmediato, identificando aquello que provocó la crisis, reconociendo el funcionamiento previo a la crisis; identificar el funcionamiento presen-

te y los recursos personales y comunitarios para afrontar la crisis, así como las decisiones inmediatas que se deberán tomar (Slaikau, 2000).

El identificar las posibles soluciones significa reconocer aquellas ya implementadas, reconocer posibles errores en ellas, así como proponer nuevas soluciones (Slaikau, 2000).

Establecer un plan de acción se realiza clarificando los puntos importantes en el mismo, los recursos necesarios para poder cumplir con el plan, la secuencia de los acontecimientos o los pasos requeridos y los posibles participantes en el cumplimiento del plan de acción, ya sean personas o instituciones (Slaikau, 2000).

Dar seguimiento es solicitar la información necesaria para el contacto, las condiciones en las cuales se debe realizar y el procedimiento claro para dar el seguimiento (Slaikau, 2000).

Por otro lado, Flannery y Everly (2000) proponen los siguientes componentes de la intervención en crisis:

- a. Intervenir de forma inmediata.
- b. Estabilizar a la víctima para que pueda movilizar los recursos comunitarios disponibles.
- c. Facilitar el entendimiento de lo ocurrido, reuniendo los hechos, escuchando a la víctima sobre lo sucedido, promoviendo la expresión de emociones difíciles y ayudando a entender el impacto del evento.
- d. Centrarse en resolver el problema, usando los recursos para ganar control, ayudando a la víctima en la solución de problemas en el contexto de lo que siente.
- e. Promover la autosuficiencia, ayudando a la víctima a evaluar el problema y desarrollar estrategias prácticas para recobrar el equilibrio.

Para Roberts y Ottens (2005), los componentes para la intervención en crisis son:

- a. Evaluar la letalidad.
- b. Establecimiento de *rapport* (entendimiento y apoyo).
- c. Identificar el problema desencadenante de la crisis.
- d. Tratar con los sentimientos (validar e identificar las emociones).
- e. Explorar alternativas de solución del problema causante de la crisis.
- f. Establecer un plan de acción, paso a paso.
- g. Dar seguimiento de los logros alcanzados.

Para James (2008), son componentes en la intervención en crisis:

- a. Definición y entendimiento del problema desde el punto de vista de la persona en crisis.
- b. Garantizar la seguridad física y psicológica de la persona en crisis y las demás personas en su alrededor.
- c. Proveer apoyo de manera incondicional y positiva a la persona en crisis.
- d. Examinar las alternativas de soluciones.
- e. Ayudar en la elaboración de planes de acción, señalando personas capaces de ayudar y los recursos personales para afrontar la situación.
- f. Obtención del compromiso para realizar acciones positivas previstas en el plan previamente elaborado.

Los primeros componentes se consideran los primeros auxilios psicológicos, los segundos tres componentes completan la intervención en crisis (James, 2008). El autor propone una etapa previa a la intervención en crisis, la cual consiste en la evaluación de la persona y las condiciones en las cuales se presenta la crisis (James, 2008).

**TABLA 6.2 COMPONENTES DE LA INTERVENCIÓN EN CRISIS DE PRIMERA INSTANCIA**

	Slaikeu (2000)	Flannery y Everly (2000)	Roberts y Ottens (2005)	James (2008)
Componentes de la intervención en crisis de primera instancia	Realización de contacto psicológico.	Intervención inmediata.	Evaluación de la letalidad.	Evaluación de la persona en crisis y las condiciones de origen de la crisis.
	Análisis de las dimensiones del problema.	Estabilización de la persona.	Establecimiento de <i>rapport</i> .	Entendimiento del problema.
	Identificación de posibles soluciones.	Facilitación del entendimiento de lo ocurrido.	Identificar el problema causante de la crisis.	Garantizar la seguridad física y psicológica de la persona.
	Establecimiento de plan de acción.	Centrarse la planeación para resolver el problema.	Manejo de los sentimientos.	Proveer apoyo a la persona.
	Seguimiento el progreso.	Promover la autosuficiencia.	Explorar alternativas de solución al problema.	Examinar alternativas de solución.
			Establecer un plan de acción.	Ayudar en la elaboración de planes de solución.
			Seguimiento a los logros.	Obtención de compromiso para realizar acciones previstas.

Fuente: elaboración del autor a partir de Slaikeu, 2000; Flannery y Everly, 2000; Roberts y Ottens, 2005; James, 2008.

Es importante considerar que no hay crisis iguales a otras, así como tampoco hay personas iguales a otras. Quien realiza la entrevista / intervención de una persona en crisis debe, primero que nada, proveer apoyo y seguridad para la persona; posteriormente, hacer la indagación del problema y sus posibles soluciones, si bien estos sencillos pasos se deben ajustar a la persona en crisis, por lo que se debe tener suficiente flexibilidad para ajustar los pasos a las necesidades de la persona en

crisis, así como el suficiente rigor metodológico para seguir los pasos que lleven a una correcta entrevista / intervención.

## La persona en crisis

Ninguna crisis es igual a otra, tampoco lo son las personas que entran en ellas; sin embargo, se han señalado una serie de características típicas de este tipo de personas. Entre las más importantes están:

- a. Problemas en la atención y la capacidad para concentrarse.
- b. Problemas en la memoria tanto de trabajo, a corto y largo plazo mayormente, en la fijación de nuevos recuerdos y en la evocación adecuada de ellos.
- c. Capacidad de entendimiento de la circunstancia limitada.
- d. Juicio reduccionista, con frecuencia dicotómico.
- e. Percepción negativa y / o fatalista de la realidad.
- f. Limitación de la creatividad para buscar soluciones positivas o nuevas soluciones a los problemas causa de la crisis.
- g. Necesidad apremiante de aliviar el dolor emocional.
- h. Incapacidad para regular la intensidad de sus emociones.
- i. Sentimientos de cansancio y agotamiento.
- j. Desamparo e inadecuación ante la situación.
- k. Confusión en cuanto su persona, el lugar y el tiempo.
- l. Síntomas físicos, como dolor de cabeza, temblores, sequedad en la boca, taquicardia, tensión muscular intensa, malestar digestivo.
- m. Ansiedad y miedo intenso ante lo desconocido.
- n. Desorganización del funcionamiento en sus relaciones laborales, familiares, sociales.
- ñ. Desorganización en sus actividades cotidianas.

## ANTES DE INICIAR CUALQUIER PROCESO DE ENTREVISTA / INTERVENCIÓN

Antes de iniciar cualquier acción en que sea posible hacer entrevista / intervención con alguna persona en crisis, se deben tener los siguientes requisitos.

*Contar con equipo de apoyo.* La interacción con una persona en crisis no se debe hacer de manera aislada o en solitario. Toda interacción de este tipo debe ser realizada por más de una persona. Si bien es cierto que solo una persona debe interactuar con la persona en crisis, no es deseable hacerlo en solitario. Se requiere el apoyo de otras personas para gestionar recursos comunitarios, contactar y orientar a los familiares de la persona en crisis, mantener bajo resguardo a las personas alrededor, controlar los estímulos ambientales de la mejor manera posible, entre otras. Por lo anterior, es necesario contar con el apoyo de otras personas entrenadas y calificadas para realizar las actividades antes mencionadas.

*Tener un plan general de entrevista / intervención.* Debe existir un plan para entrevistar / intervenir, así como para suspender esta en caso necesario, como se mostrará más adelante.

Este plan de entrevista / intervención deberá ajustarse con base en el conocimiento que se tiene de la crisis (desencadenante, contexto en que se presenta) de las personas en crisis (número, estado actual de las personas, antecedentes clínicos y sociales), el entorno inmediato en que se presenta y las condiciones ambientales en las cuales se realizará la intervención (lugar, condiciones climáticas, tiempo del día, por ejemplo, amanecer o anochecer, época del año).

Es necesario tener planes generales para los tipos más frecuentes de crisis y de personas en crisis a ser atendidos en el servicio o la institución, como, por ejemplo, personas con intento de suicidio, víctimas del crimen organizado o robos comunes, víctimas en accidentes o incendios, entre otras.

En cuanto al plan para suspender la entrevista, en caso de riesgo se debe contar con el apoyo inmediato de otros compañeros para poder salvaguardar la integridad del entrevistador / interventor y de las personas presentes en el entorno inmediato. No se debe descartar el uso de la fuerza pública para resolver una situación de crisis con riesgo de muerte para los presentes. La primera regla de quien trata a una persona en crisis es salvaguardar su propia integridad, y enseguida la del resto de personas. Está claramente establecido que las personas con amenaza suicida se pueden convertir en homicidas, así como que la persona en crisis puede responder de manera violenta, aunque parezca tranquila. No se debe olvidar, durante todo el proceso de entrevista / intervención, que la persona en crisis puede responder de manera imprevista, ilógica o irracional.

## ESCENARIO PARA LA ENTREVISTA / INTERVENCIÓN

La entrevista / intervención de una persona en crisis se puede llevar a cabo en diferentes escenarios. Es poco frecuente que una persona llegue a un servicio de salud mental y en él comience la crisis, ya que esta se puede presentar en cualquier lugar; por lo tanto, la entrevista / intervención puede ser en diversos lugares o escenarios (instituciones, hogar de la persona, vía pública).

Se deben de considerar aspectos mínimos en relación con el lugar de la entrevista / intervención antes de iniciar el contacto:

- a. Debe ser un espacio con el mayor control de estresores posibles, es decir, con el menor número de estresores en el entorno y con la capacidad de poder controlar aquellos que puedan aparecer (por ejemplo, con un teléfono en silencio para no perturbar a la persona y disponible para poder contactar con los compañeros de apoyo, sin sonidos estridentes, sin luces destellantes).

- b. Debe ser un escenario seguro para el entrevistador y la persona en crisis, considerando que no se encuentren en el entorno inmediato objetos peligrosos, por ejemplo, punzocortantes (tijeras, cúter), contundentes (martillos, troncos, palas, picos), armas de fuego, así como que no existan instalaciones peligrosas de gases (gas doméstico, oxígeno) o eléctricas de alta tensión (cables, subestaciones eléctricas, tableros de control de electricidad, acometidas de líneas eléctricas), lugares elevados o expuestos a vientos fuertes o lluvia intensa, entre otros.
- c. El lugar de intervención debe estar fuera del contacto visual a los medios de comunicación o personas que puedan videografiar la entrevista / intervención.
- d. Debe existir una salida libre, disponible y accesible para la persona que hace la entrevista / intervención; es decir, sin obstáculos entre el entrevistado / interventor y la salida, la cual no debe estar bloqueada o cerrada.

## EVALUACIÓN DE LA PERSONA EN CRISIS Y LA SITUACIÓN DE LA ENTREVISTA

Antes de iniciar la entrevista / intervención de la persona en crisis, es necesario realizar un proceso de evaluación de la persona en crisis y de la situación en la cual se hará la entrevista / intervención.

A continuación, se describen una serie de elementos a considerar en la evaluación de una persona en crisis, la cual tiene que realizarse previamente a la entrevista / intervención; es posible hacerse de manera visual o con apoyo de información brindada por los familiares, amigos o personas presentes. Cualquier informante puede tener información clave que ayude o facilite la entrevista / intervención. Esta etapa de evaluación no implica la interacción con la persona en crisis.

Los elementos de la evaluación se pueden identificar de manera simultánea. Estos se mencionan según su importancia, pero no se trata

de un proceso o un orden de realización de evaluación. Es posible, primero, recabar información sociodemográfica obtenida por los familiares, reconocer si la persona tiene antecedentes de trastornos mentales; posteriormente, hacer una observación del entorno y, por último, hacer el acercamiento físico.

Los elementos de la evaluación son: acercamiento físico a la persona en crisis, evaluar su peligro y seguridad, y, los demás, observar su capacidad de respuesta, el impacto potencial del evento estresante, recabar información y hacer “triage” de la crisis.

### **Acercamiento físico a la persona en crisis**

Las personas en crisis no siempre acuden por sus propios medios a solicitar apoyo; no es extraño que este sea solicitado por familiares, amigos, vecinos y diversas instituciones públicas o privadas.

Cuando la persona en crisis se encuentre en un escenario no controlado por el entrevistador / interventor, se debe hacer un acercamiento cuidadoso. En el acercamiento físico se reconocen cuatro áreas:

- Segura: la persona en crisis no se perturba o inquieta por la presencia del entrevistador / interventor.
- Alerta: responde a la presencia del entrevistador / interventor con preguntas: ¿quién eres?, ¿qué quieres? y ¿qué estás haciendo?
- Defensa: la persona en crisis responde con peticiones para el entrevistador / interventor de no acercarse más, alejarse o dejarle solo; es posible que haga esfuerzos por poner distancia o barreras físicas entre su persona y el entrevistador / interventor.
- Ataque: se siente invadida, con miedo o enojo intenso y responde con agresión física al interventor / entrevistador.

El área más adecuada para la entrevista es el área de alerta y, paulatinamente, acercarse más a la persona en crisis en la medida que lo per-

mita. No se debe olvidar que las personas en crisis pueden responder de manera impredecible.

### **Evaluar el peligro y la seguridad de la persona y los demás**

Para esta parte de la evaluación se debe de observar el entorno en el cual se encuentra la persona en crisis, poniendo especial atención a los daños recientes que ha producido (o cuando se desconoce el causante) en los objetos, las personas o los animales y cómo fueron realizados; asimismo, el entorno inmediato de medios para cometer el suicidio o el homicidio, así como evidencia de ocultamiento de objetos en el entorno inmediato, evidencia de barricadas y obstáculos para tener acceso físico a la persona. En el caso de personas en crisis trasladadas contra su voluntad, se pone atención en las agresiones físicas y verbales hacia las personas que lo conducirán y hacia las personas presentes en el entorno donde será la entrevista.

### **Evaluar la capacidad de respuesta de la persona en crisis**

Se debe evaluar la capacidad de respuesta adecuada de la persona en crisis a los estímulos del entorno inmediato: reconocer su estado de alerta, si la persona es consciente de lo sucedido, si se encuentra en estado de *shock* emocional sin respuesta a los estímulos de entorno, o si está bajo el influjo de drogas o alcohol. En el caso de intoxicación, se debe conocer el tipo de droga, la cantidad ingerida, desde qué hora inició el consumo, si aún lo está consumiendo, a qué hora dejó de consumir la droga o el alcohol (Roberts, 2002). Si la persona no está en capacidad de responder, se recomienda no hacer intervención en crisis (Slaikeu, 2000) y cambiar a solo contención física y emocional y derivar a la persona a los servicios adecuados para su atención.

## **Evaluar el impacto potencial del evento estresante**

La evaluación del impacto del evento estresante o que ha provocado la crisis se debe hacer en tres aspectos:

- La dimensión espacial.
- La dimensión temporal.
- La repetición del evento.

La evaluación de la dimensión espacial consiste en reconocer la posible percepción de la persona en crisis sobre la proximidad física del lugar de ocurrencia del evento, además de la proximidad emocional con el lugar o las personas con las que se presenta el evento desencadenante de la crisis. A mayor cercanía física y emocional percibida del evento, la perturbación es potencialmente mayor (Roberts, 2002).

La evaluación de la dimensión temporal consiste en identificar la percepción de la persona de la duración del evento desencadenante de la crisis. Cuando esta es mayor, se asocia con más perturbación de la persona, por lo regular asociada con la mayor cantidad de recuerdos relacionados debido a la duración del evento (Roberts, 2002).

La evaluación de la repetición o la reiteración del evento estresante se basa en establecer la percepción de la persona sobre la posibilidad de repetición del evento, así como el número de veces que se ha repetido el evento antes de provocar la crisis. Cuando la persona considera que es posible que el evento repita, se presentan miedo, tristeza y / o enojo que pueden provocar una nueva crisis por la anticipación de un nuevo evento (Roberts, 2002).

## **Recabar información de la persona en crisis**

Obtener información sociodemográfica previa de la persona puede ayudar al proceso de entrevista / intervención en crisis. Se trata de in-

formación general tal como edad, estado civil, ocupación, escolaridad, religión, grupo étnico de referencia, lugar y tiempo de residencia. Además, es importante recabar datos del estado de salud de la persona: antecedentes de padecimientos psiquiátricos, de tratamientos en salud mental, tratamiento prescrito y apego al mismo, de salud en general (enfermedades crónicas o agudas en la persona), antecedentes de abuso y dependencia de alcohol o drogas, de consumo de alcohol o drogas previas a la entrevista / intervención, de conducta suicida, violenta u homicida (Roberts, 2002).

### **Triage<sup>1</sup> de la crisis**

Se inicia por hacer una breve descripción de la crisis respecto del evento desencadenante, la evolución que ha tenido el actual episodio de crisis, cuál pudiera ser la condición premórbida más importante, en particular un trastorno mental. Posteriormente, se determina el estado actual de la persona en el dominio afectivo, cognitivo y conductual.

En el dominio afectivo se describe y se determina el principal afecto de la persona al momento. Los afectos pueden ser hostilidad-enojo, ansiedad-desesperación-miedo, tristeza-melancolía, alegría-euforia. Una vez descritos los afectos, se jerarquizan para establecer el que es dominante (James, 2008):

- Sin alteraciones: ánimo estable con variaciones normales y afecto apropiado a la circunstancia, permite la vida cotidiana normal.
- Alteración mínima: afecto apropiado a la situación. La persona tiene breves periodos en los cuales predominan emociones negativas de intensidad moderada. Las emociones están bajo control.

1. El *triage* es un procedimiento para la clasificación de personas (pacientes) en situación de emergencia sea médica o psicológica. Mediante este procedimiento se determina, con base en ciertos criterios, la prioridad de atención.

- Alteración baja: el afecto es apropiado para la situación, pero es elevado por periodos importantes durante los cuales predominan emociones negativas, que están bajo control con cierto esfuerzo.
- Alteración moderada: el afecto puede ser incongruente con la situación. Hay periodos importantes de tiempo con emociones negativas, las cuales son percibidas como muy intensas y requiere gran esfuerzo para ser controladas por la persona.
- Alteración importante: el afecto es incongruente con la situación. Las emociones negativas predominan la mayor parte del tiempo. El afecto varía rápidamente de un momento a otro. Estas fluctuaciones emocionales están fuera del control.
- Alteración severa: la descompensación y la despersonalización son evidentes.

Respecto del dominio cognitivo, se consideran la capacidad de poner atención a los estímulos del entorno de manera voluntaria, su capacidad de toma de decisiones, así como la percepción e interpretación de los acontecimientos que provocan la crisis.

- Sin alteraciones: la capacidad de concentración se encuentra intacta. La resolución de problemas y la toma de decisiones son normales. La percepción y la interpretación de la crisis concuerdan con la realidad.
- Alteración mínima: los pensamientos pueden llevar a la crisis; sin embargo, estos pensamientos están bajo control voluntario de la persona. La toma de decisiones y la capacidad de pensar en la solución del problema tienen afectación mínima. La interpretación de la crisis concuerda mayormente con la realidad.
- Alteración baja: presenta eventuales problemas de concentración. La persona considera que no tiene control de los pensamientos. Se observan dificultades para tomar decisiones y resolver problemas. La interpretación de la crisis puede variar en algunos aspectos de la realidad.

- Alteración moderada: los problemas de concentración son frecuentes. Respecto de pensamientos intrusivos, se tiene un control limitado o precario. Se observan dificultades para tomar decisiones y resolver problemas por los pensamientos obsesivos, las dudas y la confusión. La interpretación de la crisis puede variar, notablemente en algunos aspectos de la realidad.
- Alteración importante: se tienen constantes pensamientos intrusivos sobre la crisis. La toma de decisiones y la solución de problemas están muy afectadas por la obsesión, la duda y la confusión. La interpretación de la crisis varía sustancialmente con la realidad.
- Alteración severa: los problemas de concentración son constantes, solo piensa en la crisis. No puede tomar decisiones o dar solución a los problemas, incluso las más simples decisiones o problemas. Su interpretación de la crisis no concuerda con la realidad y pone en riesgo su integridad física y psicológica.

En el dominio comportamental se consideran las respuestas de la persona respecto del contacto con los demás y los objetos: acercamiento, evitación e inmovilidad. Se observa cuál de estos es el predominante al momento de la intervención.

- Sin alteraciones: el comportamiento de afrontamiento es apropiado para la situación. La persona puede realizar las actividades cotidianas de su vida sin problemas.
- Alteración mínima: se observa la utilización ocasional de comportamientos inadecuados para la situación. Se cumple con las tareas cotidianas, pero requiere un esfuerzo para ello.
- Alteración baja: se presenta la utilización ocasional de comportamientos inadecuados para la situación. Se deja de cumplir con algunas de las tareas cotidianas, si bien es necesario un esfuerzo para cumplir con otras, y la realización de estas es con poca eficiencia.

- Alteración moderada: se observa la utilización de comportamientos inadecuados y desadaptativos para la situación. La capacidad de cumplir con sus obligaciones diarias está notablemente comprometida.
- Alteración importante: los comportamientos de la persona provocan que la situación se haga más complicada. La persona no es capaz de cumplir con sus tareas habituales de ninguna manera.
- Alteración severa: el comportamiento es errático, impredecible. La persona es peligrosa para sí mismo y para otros.

Con base en la información obtenida en la evaluación, y de manera privilegiada con aquella obtenida en el “triage”, se planea la forma de intervención. A menor grado de alteración, se hace una intervención menos directiva, más reflexiva, con énfasis en metas en el corto y mediano plazo y de menor apoyo directo a la persona en crisis. En cambio, a mayor alteración identificada en la evaluación, la intervención debe ser más directiva, algunas acciones de búsqueda de ayuda deberán realizarse por el equipo de apoyo, con énfasis en metas inmediatas y a corto plazo, preocupándose primordialmente por la seguridad de la persona en crisis y quienes le rodean.

## ENTREVISTA / INTERVENCIÓN CON LA PERSONA EN CRISIS

Entre los diferentes modelos de intervención mencionados con anterioridad (Slaikeu, 2000; Flannery & Everly, 2000; James, 2008; Roberts & Ottens, 2005), se explicará con más detalle el modelo de intervención de Roberts y Ottens (Roberts, 2002; Roberts & Ottens, 2005) por tener un proceso más comprensivo y coherente que reconoce la necesidad de una evaluación previa a la intervención, la descripción del proceso de intervención en sí y la necesidad de un tratamiento en salud mental posterior a la entrevista / intervención en crisis. Roberts (2002; Roberts & Ottens, 2005) denomina al modelo como ACT (por sus siglas en inglés *Assessment, Crisis, Treatment*).

## Evaluación psicosocial y de la letalidad

La evaluación psicosocial consiste en identificar apoyos y estresores en el entorno inmediato, necesidades médicas y medicamentos que esté consumiendo la persona en crisis previo o durante el momento de la entrevista / intervención, consumo de alcohol, drogas legales o ilegales (tipo y cantidad), estrategias habituales de afrontamiento a los problemas y recursos personales, familiares, comunitarios o sociales para hacer frente a los eventos que pudieron provocar la crisis, percepción al momento de la magnitud del evento desencadenante de la crisis, experiencias traumáticas previas y otros problemas actuales de relevancia (Roberts & Ottens, 2005).

La evaluación de la letalidad es en particular relevante ante personas con riesgo suicida u homicida.

- Identificar si la persona amenaza con suicidarse o matar a otros.
- Reconocer si hay antecedentes familiares en línea directa de conductas suicidas o trastornos mentales.
- Determinar si hay presencia de suicidios en la comunidad o de amigos.
- Establecer la ocurrencia de intentos de suicidio previos y el tiempo en que se han presentado (se considera de alto riesgo si ha cometido intento de suicidio en los últimos doce meses). La persona en crisis, al hablar de cometer un intento de suicidio refiere cómo hacerlo con precisión, se encuentra en disposición de los medios para cometerlo o sabe el procedimiento para conseguirlo.
- Identificar si hay pérdidas de seres queridos recientes (los últimos doce meses).
- Reconocer si ha sufrido pérdidas importantes de seres queridos y se encuentra cerca o recién ha pasado el aniversario de dicha pérdida, incluir en esta exploración el aniversario de hechos traumáticos.
- Establecer si padece un trastorno psicótico o presenta síntomas psicóticos.

- Determinar si la persona ha suspendido recientemente (en el último mes) su tratamiento farmacológico para controlar los síntomas de su trastorno mental.
- Reconocer antecedentes de abuso o dependencia de alcohol o drogas. Identificar si ha sufrido un evento traumático física y / o psicológicamente en fecha reciente.
- Establecer si padece dolor crónico o alguna enfermedad crónica o se encuentra en la fase terminal.
- Determinar si la persona vive sola y sin contacto significativo con otras personas (sus interacciones sociales son las mínimas indispensables para satisfacer sus necesidades).
- Reconocer si pasa por un episodio depresivo grave, está en recuperación de uno o ha sido hace poco tiempo internado por un episodio depresivo. Identificar si ha regalado sus efectos personales valiosos y ha puesto en orden sus cosas vitales tales como testamento, cuentas bancarias, seguros por fallecimiento, arreglos para la pensión de sus seres queridos.
- Establecer la presencia de cambios radicales en los comportamientos, las creencias y las emociones de la persona en crisis (lo fundamental es el cambio radical sin razón clara, aunque este pudiera parecer más adaptativo).
- Determinar la presencia de desesperanza (creencias negativas) sobre su futuro personal y el futuro de la sociedad.
- Reconocer problemas para controlar sus impulsos, particularmente el ejercicio de la violencia hetero-infligida y auto-infligida ante situaciones de estrés o enojo. Identificar si la persona fue víctima de abuso sexual en cualquier etapa de su vida, ya fuera de manera violenta o por seducción; es más importante si el abuso sexual se presentó en la niñez o adolescencia.
- Establecer la predominancia de emociones negativas tales como tristeza, enojo, miedo, frustración, o disgusto.

- Reconocer la presencia de problemas económicos que le impidan cumplir con sus expectativas de vida. Identificar la presencia de ideas de persecución.
- Determinar si la persona niega o rechaza su orientación sexual.
- Reconocer si se encuentra embarazada y es no planeado y no deseado.
- Establecer si tiene antecedentes criminales, en especial aquellos por conducta violenta. Identificar si con frecuencia hace referencia a que los demás estarían mejor sin él / ella.
- Reconocer si la persona se encuentra bajo estrés intenso por cualquier causa (James, 2008).

### **Establecimiento de *rapport* (entendimiento y apoyo)**

El *rapport* se logra con base en la disposición del entrevistador / interventor, quien debe mostrar ser genuino en su empatía, interés, respeto irrestricto y la aceptación incondicional por la persona en crisis. Los aspectos más favorecedores del *rapport* son contacto ocular, actitud libre de prejuicios y juicios, creatividad, flexibilidad, actitud mental positiva, sentido de esperanza y resiliencia (James, 2008; Roberts & Ottens, 2005).

### **Identificar con detalle el problema desencadenante de la crisis**

La entrevista / intervención debe centrarse en los problemas presentes y actuales de la persona, los cuales por lo común provocaron la crisis. La pregunta que debe plantearse quien entrevista / interviene es “¿por qué, en este momento, se presentó la crisis?”.

La indagación debe incluir el evento desencadenante de la crisis, las estrategias de afrontamiento usadas, reconocer cómo la situación ha afectado diversos ámbitos de la vida (relaciones familiares, de pareja, laborales, con amigos, etcétera), los efectos, los quehaceres cotidianos,

las emociones que van asociadas, las ayudas que ha pedido para solucionar el problema (Roberts, 2002; James, 2008; Slaikeu, 2000).

### **Tratar con los sentimientos y las emociones**

La persona que hace la entrevista / intervención debe permitir la expresión de sentimientos y explicar, en sus propias palabras cómo sucedieron los acontecimientos que provocaron la crisis. Las técnicas básicas para lograr esto son: la escucha activa, el parafraseo, el reflejo y solicitar la comprobación del entendimiento de las emociones. Es importante validar las emociones, pero se debe ayudar a pensar en las consecuencias de su expresión de forma incontrolada (James, 2008).

En algunas ocasiones, la expresión intensa de los sentimientos puede llevar a una nueva crisis. Es prudente ayudar a la persona a lidiar con sus emociones, limitándolas, lo cual se puede lograr haciendo preguntas concretas, sobre datos específicos de la vida de la persona, para lo cual deberá controlar parcialmente sus emociones para después seguir con su narración. No se debe perder de vista que se trata de reestablecer el equilibrio emocional previo a la crisis.

### **Explorar alternativas**

La exploración de alternativas comienza por revisar cuáles han sido las estrategias, los recursos usados y resultados obtenidos al afrontar el problema. Se deben reconocer cómo fueron gestionados los recursos para identificar fallos en los procedimientos de gestión, los resultados obtenidos por las estrategias implementadas.

Posteriormente, se ponen a manera de lluvia de ideas colaborativa entre la persona en crisis y el entrevistador / interventor las posibles opciones para solucionar el problema o disminuir los síntomas de la crisis. Realizar de manera colaborativa la exploración de alternativas, previene posibles resistencias por parte de la persona en crisis (Roberts, 2002).

## **Establecer un plan de acción**

El plan de acción debe consistir en el diseño pormenorizado de una estrategia para hacer frente al problema de origen de la crisis o a los síntomas de esta, y debe incluir elementos para salvaguardar la vida de la persona en crisis y los demás.

Para una persona con crisis suicida, por ejemplo, el plan de acción tendrá que retirar de su alcance los medios para cometer el suicidio (para ello, se puede apoyar de terceras personas); desplazarse a un entorno más seguro en términos de estar acompañado constantemente por otro; tratar de obtener un acuerdo de no suicidio durante un tiempo determinado; establecer recursos y formas de gestión de estos en caso de nueva crisis suicida (por ejemplo, teléfonos de emergencia, asistencia de centro de ayuda, etcétera); acuerdo del día y hora para la asistencia a recibir apoyo psicoterapéutico o psiquiátrico; reconocimiento de situaciones o problemas previstos para un futuro (afrontar a un familiar, pago de una deuda, asistencia al médico para recibir un diagnóstico confirmatorio, etcétera); estrategias para controlar la ansiedad y la falta de sueño; disminuir el aislamiento social, reconociendo los lugares y / o las personas con las cuales se pueda acompañar; determinar lugares para ser hospitalizado en caso necesario, conociendo los requisitos y costos de la hospitalización en dichos lugares (Roberts, 2002).

## **Seguimiento**

Se debe establecer un procedimiento claro para realizar contacto de seguimiento, determinando la forma de contacto (telefónico, redes sociales, en persona), la fecha para dicho contacto (una semana, quince días, un mes), lo cual debe ser no invasivo.

La temporalidad del seguimiento se tiene que acordar según sean las condiciones de la crisis y aquello que la provocó. En caso de conducta suicida o de conducta homicida, el seguimiento debe hacerse unos

días después de la entrevista / intervención, especialmente en caso de tener presentes varios de los factores de riesgo mencionados anteriormente en la evaluación de la letalidad. En situaciones de crisis por eventos traumático es recomendable añadir seguimiento unos pocos días antes del aniversario de este (Roberts, 2002).

Durante el seguimiento, el entrevistador / interventor debe evaluar la presencia de una nueva crisis, la existencia de crisis previas entre el último contacto y el seguimiento de la persona en crisis.

Es necesario incluir una evaluación de la condición física, como alimentación (número de veces que come al día, aumento o disminución del peso, calidad y cantidad de los alimentos ingeridos), higiene personal y del hogar (número de veces de aseo por semana, número de veces que se lava los dientes y las manos, frecuencia y tipo de las labores domésticas realizadas), hábitos de sueño (número de horas que duerme, calidad del sueño, horario para dormir y despertar, entre otros); comprensión de los acontecimientos que provocaron la crisis y los recientes; funcionalidad en el trabajo, en la escuela, con la familia, los amigos y la comunidad; grado de mejoría de los síntomas asociados a la crisis, así como mejoría proporcionada por el tratamiento en salud mental; manejo de eventos estresantes pasados y actuales; nuevas necesidades de apoyo social, legal, médico, económico, para el empleo, etcétera (Roberts, 2002).

## EVALUACIÓN DE LA ENTREVISTA DE INTERVENCIÓN CON LA PERSONA EN CRISIS

Una vez concluida la entrevista de intervención en crisis, se deben hacer una serie de reflexiones.

### **Evaluar los resultados obtenidos**

Al concluir la entrevista de intervención en crisis es necesario evaluar los resultados obtenidos. ¿En qué medida se logró reestablecer el

equilibrio emocional, cognitivo y conductual de la persona? ¿Se logró establecer con claridad un plan de acción plausible y alcanzable? ¿Se logró canalizar a la persona hacia los recursos familiares, comunitarios y sociales pertinentes para enfrentar el evento desencadenante de la crisis?

### **Identificar procedimientos inadecuados**

Una vez revisados los logros de la entrevista de intervención, se determinan aquellas partes del procedimiento que no permitieron alcanzar la meta deseada y se identifica el por qué: falta de información de lugares de referencia para la persona en crisis, no entrenamiento de alguna de las personas participantes en el proceso de intervención (en particular de la persona que hace la entrevista de intervención en crisis), los procedimientos complicados por las condiciones de la entrevista / intervención.

### **Identificar posibles afectados en el equipo de crisis y en la comunidad institucional**

Se debe repasar con cada uno de los participantes en el proceso de intervención en crisis, sus emociones y pensamientos sobre la persona en crisis y la intervención misma. Es importante reconocer emociones negativas asociadas a la persona o a la intervención. No es inusual que la persona que realiza la entrevista de intervención en crisis pueda entrar en un estado de crisis posterior al concluir la asistencia a la persona en crisis. Se deben tener conocimiento de los síntomas de estrés.

### **Cuidar de la salud mental y física del entrevistador**

La entrevista de intervención en crisis es una de las formas de ayuda humana más demandantes emocional y cognitivamente. Por lo ante-

rior, quien las realiza con frecuencia debe tener buenos hábitos para mantener la salud mental y física.

Se promueve buena alimentación, comiendo muchas frutas y verduras y bebiendo abundante agua natural. Además, se recomienda un buen equilibrio entre las horas de trabajo, de descanso y de sueño. El hacer ejercicio y dormir bien es parte fundamental después de realizar intervención en crisis.

El entrevistador / interventor debe seguir una rutina de vida tan pronto sea posible, esto en el caso que deba trasladarse a lugares donde sea necesaria la intervención en crisis (por ejemplo, albergues en zonas de desastre). En caso de agotamiento emocional y físico, se debe evitar la toma de decisiones trascendentales, y es importante reponer las energías perdidas. El entrevistador / interventor debe ser realista acerca de qué se puede hacer en cada situación de crisis.

También se promueve el reconocimiento de los sentimientos provocados por la interacción con la persona en crisis y / o los resultados obtenidos; ser amable con uno mismo es importante.

## CONCLUSIONES

La manera de entender y realizar una entrevista de intervención en crisis ha cambiado a lo largo de su desarrollo. Las diferentes situaciones a las cuales se deben responder y los resultados obtenidos han promovido este cambio. A pesar de los cambios en la conceptualización y sus objetivos, el contar con un procedimiento claro de entrevista / intervención es fundamental para su buen desarrollo.

La intervención en crisis no es un procedimiento que se deba aplicar de manera aislada sino en un conjunto de acciones de ayuda. Debe ser evaluado en sus resultados con la persona en crisis y con el entrevistador / interventor.

En la entrevista de intervención en crisis se pueden identificar cuatro grandes partes:

1. Preparativos para hacer entrevistas de intervención en crisis.
2. La evaluación de la persona en crisis y la situación de la entrevista.
3. La intervención propiamente dicha.
4. La evaluación de la entrevista de intervención.

En el ejercicio profesional de la psicología, la mayoría de las psicólogas y los psicólogos se verán enfrentados con persona en crisis, sin importar el escenario de trabajo (laboral, educativo, etcétera). Socialmente, se espera que las y los profesionales de la psicología sepan cómo reaccionar y ayudar a la persona en crisis. Son pocas las ocasiones en las cuales se verá en una situación de riesgo grave para la vida de las personas; la interacción con una persona en crisis es una de ellas.

Contar con el conocimiento teórico y práctico sobre los pasos y procedimientos para actuar antes de hacer la entrevista, durante la misma y después de ella, son importantes para salvaguardar la integridad física y mental de las personas en crisis, quienes las rodean y realizan el abordaje profesional.

Una correcta interacción con la persona en crisis puede ayudar a salvarle la vida a ella y a los demás; en cambio, una interacción inadecuada puede poner en mayor riesgo a las personas en contacto con la persona en crisis y a ella misma.

Además del conocimiento teórico y práctico sobre la entrevista en intervención en crisis, un profesional de la psicología debe tener un profundo compromiso de ayuda y genuina preocupación por la persona en crisis. Sin este compromiso y preocupación no hay interacción que pueda resultar eficiente. Son necesarios los conocimientos y la disposición personal adecuados para hacer la entrevista de intervención en crisis.

El presente capítulo ha enfatizado de forma significativa en los conocimientos teóricos para hacer una entrevista de intervención en crisis adecuada y cuidadosa con la vida de quienes participen en ella. Es responsabilidad del lector interesado, buscar y lograr el conocimiento

práctico y la supervisión adecuada para realizar este tipo de entrevistas. Asimismo, es responsabilidad del lector contar con la disposición y el compromiso para realizar la entrevista con la persona en crisis.

## REFERENCIAS

- Callahan, J. (2009). Emergency intervention and crisis intervention. En P.M. Kleespies (Ed.), *Behavioral emergencies: an evidence-based resource for evaluation and managing risk of suicide, violence, and victimization* (pp. 13-32). Baltimore: American Psychological Association.
- Flannery, R.B. & Everly, G.S. (2000). Crisis intervention: a review. *International Journal of Emergency Mental Health*, 2(2), 119-125.
- Instituto Nacional de Salud Mental (2002). *Mental health and mass violence: evidence-based early psychological intervention for victims / survivors of mass violence. A workshop to reach consensus on best practices*. NIH Publication No. 02-5138. Washington, DC: US Government Printing Office.
- James, R.K. (2008). *Crisis intervention strategies*. Belmont: Thomson Brooks / Cole.
- Roberts, A.R. (2002). Assessment, crisis intervention, and trauma treatment: the integrative ACT intervention model. *Brief Treatment and Crisis Intervention Journal*, 2(1), 1-21.
- Roberts, A.R. & Ottens, A.J. (2005). The seven-stage crisis intervention model: a road map to goal attainment, problem solving, and crisis resolution. *Brief Treatment and Crisis Intervention Journal*, 5(4), 329-339.
- Slaikeu, K.A. (2000). *Intervención en crisis, Manual para práctica e investigación*. México: Manual Moderno.

# ***Una perspectiva fenomenológica para entrevistar en psicología\****

SALVADOR MORENO LÓPEZ

***Una investigación fenomenológica siempre empieza con la presuposición de que “yo sé nada acerca de la experiencia de este cliente”.***

RICHARD ERSKINE (2001, P.138).<sup>1</sup>

***La creación de significado es siempre específica en relación con la persona y el contexto.***

REINHARD STELTER (2000, P. 64).<sup>2</sup>

Entrevistar es, tal vez, el medio más utilizado en el ejercicio profesional de los psicólogos. A través de interacciones, que con frecuencia toman la forma de conversaciones, es como estos profesionales realizan las actividades de comprender, evaluar, obtener información, motivar o promover cambios en diferentes áreas de la dimensión psicosocial de personas y grupos. Es por ello que realizar de forma adecuada una en-

\* Texto elaborado a partir de mi artículo “La entrevista fenomenológica: una propuesta para la investigación en psicología y psicoterapia”, publicado en la *Revista da Abordagem Gestáltica - Phenomenological Studies* (Moreno, 2014a).

1. La traducción es del autor, el original en inglés es el siguiente: “Phenomenological inquiry always begins with the assumption, ‘I know nothing about this client’s experience’”.
2. La traducción es del autor, el original en inglés es el siguiente: “The creation of meaning is always person and context specific”.

trevista se convierte en una de las competencias básicas a desarrollar para lograr un buen desempeño del trabajo de un psicólogo.

Para los propósitos de este capítulo, es útil referir una de las acepciones que el diccionario de la Real Academia Española da al término *entrevistar*. Señala que se refiere a “tener una conversación con una o varias personas con un fin determinado”. Con esta definición podemos resaltar que, en tanto conversación, una entrevista puede asumir diversas modalidades. Es decir, podemos ir más allá de una visión que la considera como una plática en que una persona pregunta y la otra responde. Y podemos ubicarla, de entrada, como un proceso de *interacción, comunicación y relación humana*.

En tanto *interacción*, atendemos el aspecto de la influencia mutua y simultánea que ocurre cuando dos personas están presentes, y también a esa característica fundamental del existir humano que nos refiere como ser-con-otros-en-el-mundo. Es decir, cada persona se va convirtiendo en la persona que es a través de las interacciones de su vida cotidiana con otros seres humanos en las situaciones que vive. En una entrevista psicosocial, una implicación de esto es que para comprender lo que ocurre hay que ubicarlo, primordialmente como expresión de esta interacción y no como suma de individualidades.

La faceta de la *comunicación* apunta al intercambio de “información” en un sentido amplio, el cual ocurre de manera simultánea a través de diversos medios, entre los que destacamos: las palabras, la música del hablar —tono, volumen, ritmo, timbre, pausas, silencios— (Moreno, 2009; Moreno & Luna, 2016) y las expresiones corporales (posturas, gestos, movimientos, distancias). Todo ello, ubicado en un contexto particular.

Finalmente, el aspecto de la *relación* humana implica reconocer que los modos de interacción y comunicación expresan también costumbres y valores culturales que entran en juego según el posicionamiento sociocultural de cada uno de los participantes al momento de entrevistar. Por ejemplo, cuando un psicólogo entrevista desde una posición en la que puede tomar decisiones que afectarán de forma directa a la

otra persona (admisión o despido en un trabajo), puede esperar que esta responda de cierto modo a la relación, diferente de la que ocurrirá si el psicólogo es más bien un investigador, un psicoterapeuta o un facilitador de un taller de desarrollo personal.

Así, se reconoce que una entrevista puede ocurrir en distintos campos de la actividad profesional de un psicólogo y puede plantearse diversos objetivos o propósitos. Adicionalmente, podemos señalar que al entrevistar, un psicólogo asume también una postura antropológica, epistemológica y ética en relación con su trabajo y respecto a cómo trata a las personas con las que trabaja.

En este texto, se describe una perspectiva fenomenológica como contexto para orientar las conversaciones que pueden llamarse *entrevistar en la profesión de un psicólogo*. Se presentan cuáles son las características de una entrevista fenomenológica en la línea de los trabajos realizados por Gendlin (1962, 1973, 1982, 1996, 2004) y se describen modos de llevarla a cabo. Para esto último, se plantean algunas preguntas orientadoras que invitan a la reflexión a quien entrevista para tener algunos referentes que guíen su interacción. Se describen también dos dimensiones fundamentales en este tipo de entrevista: a) la relacional y b) la técnica, enfatizando la prioridad que lo relacional tiene sobre lo técnico para conservar la filosofía orientadora y los objetivos de una entrevista fenomenológica en psicología.

## ALGUNOS PRESUPUESTOS DE UNA ENTREVISTA FENOMENOLÓGICA

Una perspectiva fenomenológica en psicología, psicoterapia y desarrollo humano, de acuerdo con los planteamientos de diferentes autores (Gendlin, 1973, 1982, 2004; Giorgi, 1985, 1997; Groenewald, 2004; Jurema, Pimentel, Cordeiro & Nepomuceno, 2006; Moreira, 2001; Walker, 2011), tiene como propósito central *comprender la experiencia vivida de las personas en relación con situaciones de su vida*. Se interesa por captar y comprender los *significados vividos* que surgen en diferentes

momentos y situaciones de la vida. Es decir, se busca “comprender los fenómenos sociales y psicológicos desde la perspectiva de las personas involucradas” (Welman & Kruger, 1999, citados por Groenewald, 2004, p.5) a partir de sus vivencias.

Conviene señalar, en relación con los significados, que se pueden identificar varias dimensiones de significado, a saber: corporalmente sentida, afectiva, valoral, sociocultural y lógica (Moreno, 2014b). Estas dimensiones se entretajan entre sí de diferentes modos, y un ingrediente básico de la perspectiva fenomenológica que seguimos en este texto es su énfasis en captar los significados corporalmente sentidos y simbolizarlos con precisión para, en esa interacción, generar y explicitar las otras dimensiones de significado ya mencionadas, a saber: afectiva, cognitiva, valoral y sociocultural.

A diferencia de otras perspectivas que se interesan más por una descripción objetiva de hechos y datos, en la entrevista fenomenológica el centro de atención está en la *comprensión* de cómo una persona vive las diferentes circunstancias de su vida, en especial aquellas que parecen relevantes para atender el motivo de consulta con el psicólogo. Se trata de captar la intersección de lo subjetivo / objetivo. Es decir, “captar los significados de la experiencia vivida en su totalidad, que no es puramente objetiva o subjetiva [...] [sino] un entrelazamiento de la experiencia objetiva con la subjetiva” (Moreira, 2009, p.51).

Ubicarse en este modo de escuchar y atender a un consultante presupone una visión de los seres humanos como seres encarnados-en-relación-con-el-mundo (Gendlin, 1970a; Giorgi, 1997; Jurema et al, 2006; Moreira, 2001, 2009). Es decir, implica reconocernos como seres con cuerpo y tener presente que, en este cuerpo vivido, experimentamos lo que sentimos, pensamos, valoramos, deseamos y hacemos, siempre en relación con otros seres humanos y el mundo concreto que habitamos. De ahí que, si no atendemos a lo vivido corporalmente por los consultantes y por nosotros mismos como psicólogos, no lograremos una comprensión fundamental de las personas y sus vivencias.

Tanto si buscamos colaborar en la resolución de la problemática de una persona, sus dificultades en el vivir y su sufrimiento emocional, como si queremos impulsar su creatividad, la generación de nuevas alternativas en su vida familiar o en su trabajo, o pretendemos clarificar sus procesos de toma de decisiones o de resolución de conflictos, ubicarnos en una perspectiva fenomenológica nos invita a ir más allá de captar los hechos con la mirada de un observador externo, para adentrarnos en el mundo vivido de los consultantes, y captar cómo es que ellos viven cada una de sus situaciones. De nuevo, el entrecruce de lo objetivo / subjetivo.

Este modo de mirar y escuchar fenomenológico se interesa por comprender las vivencias de cada persona.

[...] es decir, sus modos particulares de experimentar<sup>3</sup> su relación con las personas, circunstancias u objetos con los que está en interacción. Al hacer esto, prescinde temporalmente, de si esos “objetos” tienen una existencia propia más allá de la conciencia de la persona. “Aun cuando ellos son vividos como ‘reales’, esa característica se pone entre paréntesis y son analizados en su aspecto fenoménico” (Giorgi, 1997, p.3, en Moreno, 2014a).

La escucha fenomenológica supone, en la medida de lo posible, una actitud libre de prejuicios. Como psicólogo, parto de asumir un *no-saber* sobre quién es y cómo vive el consultante (Anderson, 1997; Rogers, 1951); por lo tanto, estoy dispuesto y abierto a conocerlo en sus modos particulares de vivir su vida, y trato de poner, entre paréntesis, mis

3. En la literatura profesional encontramos una diversidad de términos referidos a *vivencia*, *experiencia vivida*, *experimentar*, *mundo vivido*, *experiencia encarnada*, etcétera; en este texto, utilizaré solo *vivencia* para referirme a lo que Gendlin (1962) llama *experience*, y *vivenciar* y *experimentar* como sinónimos, referidos al término en inglés *experiencing*. Este último término lo tomo también de los trabajos de Gendlin (1962, 1970b, 1973, 1996, 2004), quien propone que siempre hay un *fluir corporalmente sentido en relación con...* todas las situaciones (personas, lugares, momentos, etcétera) que vamos viviendo, y ello lo refiere como *experimentar*.

juicios y evaluaciones de lo que dice. Más aún, no me apresuro a pensar que ya sé o comprendo lo que él comunica y expresa. Asumo, también, que los datos y la información pueden tener múltiples significados, según la perspectiva desde la cual se les mire, interprete o comprenda, y tengo presente que, en este modo de entrevistar, me interesa comprender la vivencia del consultante en relación con diversas situaciones.

Se trata de un flujo de sensaciones a las que, constantemente, podemos referirnos y prestar atención, ya que es algo, concretamente, sentido y desde lo cual pueden surgir modos de expresión que manifiestan simbólicamente aspectos de la complejidad vivida que experimentamos a cada momento (Gendlin, 1993). En este tipo de conversación fenomenológica, lo que buscamos es comprender lo corporalmente vivido referido como *experienciar*, desde las expresiones que surgen, precisamente, desde eso [ahí] (Moreno, 2014a).

Este contexto conceptual–referencial en el que ubico esta modalidad de entrevistar en psicología implica tomar, como datos primarios para la comprensión de las personas, las *expresiones* y *descripciones* que surgen desde el experienciar de quienes atendemos como psicólogos (Engelsrud, 2005; Gendlin, 1970b, 1973, 1983, 1993, 1996, 2004; Moreira, 2001, 2009; Moreno, 2009; Valle, 1998).

Como la perspectiva anterior no es muy común en nuestra cultura, es previsible que nos encontremos con algunas dificultades, tanto en nosotros como profesionistas como en los consultantes; por ello, si pretendemos atender y escuchar el experienciar de una persona, nos resultará útil identificar algunas características particulares de las *descripciones* y *expresiones* de los consultantes para considerarlas como probablemente surgidas de dicho experienciar. También resultará importante identificar algunos modos de interacción que pueden propiciar que ello ocurra. La descripción que hace Friedman (2005) sobre la *escucha experiencial* es un buen ejemplo de cómo atender y escuchar desde el experienciar a la persona entrevistada.

Una primera característica a tomar en cuenta es que el consultante se refiera a *situaciones concretas vividas por él*, relacionadas con el motivo de la entrevista. De otra manera, puede ser que hable solo de lo que piensa, de lo que le han dicho, de lo que ha leído, pero no precisamente de *lo vivido* en relación con el fenómeno en estudio (Gendlin, 1973). Esto no implica que la información dada, desde lo que piensa o ha leído, sea irrelevante o inútil; solo enfatizamos que no se refiere necesariamente a lo vivido.

Una segunda característica es que la persona ponga atención a *lo-sentido-corporalmente-en-relación-con...* los asuntos a atender en la entrevista. Hay campos del ejercicio profesional donde esta acción es especialmente importante. Por ejemplo, cuando se trata de promover la creatividad, la autonomía o la agencia personal, o cuando se busca mejorar las relaciones interpersonales o los estados de ánimo. Se trata, entonces, de atender explícitamente una dimensión pre-verbal y pre-reflexiva, corporalmente sentida (Gendlin, 1962, 1982, 1996, 2004; Moreno, 2009; Stelter, 2000), desde la cual podemos comprender mejor lo vivido. Esta atención requiere pausas y prestar atención a lo sentido “por dentro”, en el cuerpo, no solo como una cuestión técnica sino como característica fundamental del proceso mismo. De modo que, cuando escuchamos un discurso fluido, rápido y bien organizado, podemos preguntarnos si en realidad es una expresión directa desde el experienciar presente; o si más bien refieren un relato ya elaborado que se repite con regularidad, y hasta un tanto independiente del contexto.

Como lo ha mostrado la experiencia, la práctica clínica y la investigación (Gendlin, 1962, 1973, 1993, 1996; Hendricks, 2001; Moreno, 2009), con frecuencia las expresiones del experienciar vienen de manera pausada, a menudo dubitativa y poco clara al principio, y en un lenguaje más bien metafórico o poético, con un orden que responde en especial a conexiones de significados sentidos y a las relaciones que se van dando entre el experienciar del consultante y su expresión verbal. Así, un discurso demasiado lineal puede ser una señal de que el consultante no se está expresando desde su experienciar.

La tercera y última característica que señalo es *el modo de la expresión verbal y su relación con el experienciar*. Lo que esperamos en una entrevista fenomenológica es que las expresiones verbales y corporales surjan desde el experienciar. Este es, sin duda, un tema que amerita un mayor desarrollo. El lector interesado en cómo identificar esta relación buscada puede consultar las escalas que se han diseñado para evaluar la interacción entre el experienciar y las expresiones verbales (Alemany, 1997; Gendlin & Tomlinson, 1967; Hendricks, 2001).

Para promover en los consultantes *expresiones y descripciones* con las características antes señaladas, hay que atender a nuestros modos de interacción, comunicación y relación en el contexto de la entrevista. Es desde ahí que planteamos las preguntas a las que intentamos dar una respuesta en este capítulo: ¿cuáles son las características de una entrevista en el trabajo profesional de un psicólogo para que podamos considerarla *fenomenológica*, ¿cómo llevarla a cabo?

## ALGUNAS PREGUNTAS ORIENTADORAS

A partir de la pregunta anterior, podemos hacer otras que sirven tanto para orientar la realización de este tipo de entrevistas como para evaluar sus resultados; veamos las revisadas en Moreno (2014a):

1. ¿Cómo hacer una entrevista para propiciar que el consultante<sup>4</sup> pueda describir y expresarse desde su experienciar en relación con el motivo de su consulta o los propósitos de la misma?

4. Consultante: persona que acude al psicólogo, ya sea porque solicite un servicio directamente (orientación educativa o psicoterapia), participe en un grupo (curso o taller de capacitación o desarrollo personal) o como parte de un procedimiento (admisión a un trabajo, por ejemplo).

2. ¿Cómo puede un psicólogo centrarse en la comprensión de las vivencias y los significados vividos<sup>5</sup> a partir de lo expresado por el consultante (Moreno, 2014c)?
3. ¿Cómo ayudar al entrevistado a expresarse y a hablar desde su experienciar (Friedman, 2005; Gendlin, 1962, 1996; Gendlin & Tomlinson, 1967; Stelter, 2000)?
4. ¿Qué hacer con respecto a temas emergentes (Engelsrud, 2005; Moreira, 2001) inesperados durante la entrevista?

Desde los referentes conceptuales propuestos, llamamos entrevista fenomenológica a un proceso de *interacción y diálogo* entre dos personas, cuyo propósito es propiciar que el consultante *reconozca y describa su vivencia y los significados corporalmente sentidos en algunas situaciones vividas*, referidas a los asuntos en relación con los cuales se hace la conversación, y *se exprese desde su experienciar*.

Lo fenomenológico de la entrevista es porque se prioriza y atiende la dimensión vivencial de los acontecimientos y las circunstancias del consultante, más que a la objetividad de los hechos. Ya hemos mencionado que se trata de ir más allá del dilema subjetivo-objetivo. Se busca el entrelazamiento de ambos en la experiencia vivida. Esto significa que los contenidos de estas entrevistas —de qué hablamos— están dados por el contexto de la relación profesional. ¿Es una sesión de orientación educativa o psicoterapia? ¿Es una entrevista de admisión a una escuela o a un trabajo? ¿Es una entrevista de investigación o un grupo focal? De acuerdo con las respuestas, se identificarán los contenidos relevantes. El asumir una perspectiva fenomenológica señala el punto

5. “La expresión *significados vividos* implica, para el autor, que hay otras dimensiones de significados, como ya se ha señalado más arriba. Las palabras, por ejemplo, tienen el significado del diccionario, el del uso cotidiano en una región y en una familia, más allá de que estén reconocidos o no por la real academia de la lengua. Y tienen, además, *significados corporalmente sentidos, afectivos y cognitivos* propios de cada persona y que se van configurando en el vivenciar de la persona en distintos momentos y situaciones de su vida (Moreno, 2014b). La expresión *significados corporalmente sentidos* se refiere a lo vivido antes de ser simbolizado o conceptualizado. En esto sigo a Gendlin (1962)” (cfr. Moreno, 2014a).

de vista desde el que queremos y necesitamos comprender o explicar dichos contenidos, según la persona que los expresa. Ello repercute, por supuesto, en nuestros modos de estar, interactuar, sentir, escuchar y mirar durante la entrevista.

Entonces, aunque cada entrevista tiene sus objetivos particulares de acuerdo con el contexto en el que se desarrolla, cuando se realiza desde una perspectiva fenomenológica también es importante tener presente que se trata de un diálogo, una interacción que afecta a los dos participantes.

Es conveniente que el psicólogo esté atento a cómo va siendo afectado en la situación y cómo ello influye en su interacción, escucha y comprensión del otro. Desde una perspectiva ética, el entrevistador no puede eludir esto, ya que si no se atiende a sí mismo puede actuar de maneras negativas para el bienestar del consultante; y, por el otro lado, puede ignorar los efectos que la entrevista tiene también en el consultante. Aunque en ocasiones los objetivos de la entrevista estén más centrados en obtener información, como puede ser el caso de la admisión a un trabajo, la comprensión de un problema escolar, una evaluación profesional, etcétera, en tanto proceso de interacción, esta afecta a los dos participantes. Por ello, toca que el psicólogo esté preparado para acompañar y escuchar comprensivamente al consultante cuando este tenga expresiones con una cualidad afectiva intensa y para propiciar que la conversación se convierta también en una experiencia de beneficio para el consultante (Kavanaugh & Ayres, 1998; Engelsrud, 2005), además de lograr los objetivos particulares de la entrevista.

Enfatizamos, entonces, que en la entrevista fenomenológica también se *atiende intencionalmente a la interacción entre* los participantes; es decir, a la influencia mutua y simultánea que ocurre entre ellos. “En esta perspectiva, se considera que las descripciones y expresiones obtenidas son no solo resultado de lo que la persona entrevistada expresa sino del proceso mismo de interacción en el diálogo” (Moreno, 2014a) y en el contexto en el que ocurren. Aunque finalmente esto pasa en cualquier entrevista, en la perspectiva fenomenológica nos parece im-

portante reconocer de forma explícita esta influencia mutua (Jurema et al, 2006). Si lo anterior no se reconoce y toma en cuenta, pueden tenerse apreciaciones equivocadas del consultante.

En esta modalidad de interacción, el *cuerpoorganismo* del psicólogo juega un papel preponderante en tanto va captando el vivenciar de la otra persona y expresando lo vivido por él. Más arriba, señalamos como una característica primordial de las personas la de ser seres-encarnados-en-el-mundo. El término *cuerpoorganismo* es usado aquí para referirnos al cuerpo vivido; no al cuerpo objeto, fisicoquímico o biológico sino al cuerpo desde el cual sentimos, captamos, pensamos, actuamos y nos orientamos en nuestro vivir cotidiano. Ese cuerpo al que Gendlin (1983) reconoce que tiene “una especie de conciencia corporal que influye profundamente en nuestras vidas y que puede usarse como instrumento para ayudarnos a alcanzar metas personales” (p.57). En este caso, el cuerpo vivido se constituye en un “recurso” valioso para orientar nuestras interacciones en la entrevista y afinar nuestra comprensión del mundo vivido de la otra persona.

El psicólogo, al trabajar desde esta perspectiva, capta lo que está a nivel de lo sentido corporalmente por el consultante, en una dimensión pre-reflexiva; e identifica también lo que dicho consultante va explicitando y expresando a través de diferentes medios (música del hablar, posturas, gestos, movimientos, distancias, etcétera), incluido el lenguaje (Gendlin, 1962, 1996; Stelter, 2000; Engelsrud, 2005; Moreno, 2009; Moreno & Luna, 2016). Esto requiere ciertas competencias en el psicólogo, tanto para reconocer lo que capta con su experienciar y sus sentimientos (Yalom, 2002), como para propiciar que el consultante se exprese desde su propio experienciar (Friedman, 2005). Y, además, para identificar cuándo las expresiones verbales están desconectadas del experienciar.

Podemos decir entonces que este tipo de entrevista tiene una *dimensión relacional* significativa referida al proceso de interacción entre el entrevistador y el consultante, en el que incluimos las vivencias de ambos participantes durante ella (Kavanaugh & Ayres, 1998; Engelsrud, 2005), en el contexto situacional en el que ocurre dicho proceso.

Desde la investigación realizada en el campo de la psicoterapia respecto a la importancia de ciertas características de la interacción y relación entre cliente y psicoterapeuta, para que haya una apertura del primero y una disponibilidad para acercarse a reconocer su vivencia (Siegel, 2012), se plantea la hipótesis de que la confianza, aceptación, comprensión y seguridad con que el entrevistado viva la interacción influirán en lo que pueda y decida expresar y mostrar de su vivenciar. Y por supuesto, también en el resultado provechoso que obtenga el consultante en términos de una mayor claridad, diferenciación y enriquecimiento de su vivenciar contextualizado, al reconocer y simbolizar nuevos aspectos que hasta entonces estaban solamente implícitos (Gendlin, 1962, 1993, 2004).

Reconocemos también una *dimensión técnica* importante, referida a cómo se realiza la entrevista, qué y cómo pregunta el entrevistador, cómo escucha, resuena y responde. Incluimos también en esta dimensión los silencios y el ritmo de la comunicación, así como la atención a la expresión corporal y a la música del hablar (Friedman, 2005; Moreira, 2001; Moreno, 2009). Hay que señalar que la pertinencia y eficacia de la dimensión técnica depende de su conexión con la dimensión relacional.

Desde esta perspectiva, proponemos que el efecto de las técnicas dependerá en buena medida del modo cómo sean vividas por el consultante. Por lo mismo, es necesario verificar cómo un consultante está vivenciando una determinada técnica, es decir, qué significados corporalmente sentidos, afectivos, valorales, lógicos y socioculturales le da. Un ejemplo: estar en silencio puede ser vivido por el consultante como atemorizante, relajante, como descanso, tiempo para clarificar lo que siente y piensa, falta de interés o de respeto, etcétera. La acción pertinente del psicólogo dependerá de que capte con precisión los significados vividos por el consultante en ese silencio.

El reconocimiento de estas dos dimensiones plantea al entrevistador una doble tarea: 1) ¿cómo atender a las expresiones del consultante en la interacción y qué hacer respecto a sus propias vivencias y reacciones

a las interacciones en la entrevista?, y 2) ¿cómo orientar su comunicación corporal, verbal y de la música de su hablar para favorecer las expresiones del consultante desde su experienciar?

## ASPECTOS RELACIONALES DE LA ENTREVISTA. ¿CÓMO INTERACTUAR EN ELLA?

Podemos pensar la dimensión relacional, propiamente dicha, como lo referido a la ubicación sociocultural en la que se encuentran los participantes en una entrevista, así como el contexto de la misma. Desde aquí, hay que identificar las costumbres y normas socioculturales pertinentes que señalan lo aceptable y lo prohibido en los diferentes tipos de relaciones sociales. Los códigos de ética profesional son también otros referentes a considerar.

Con esta delimitación, abordamos ahora dos aspectos fundamentales: a) las actitudes del psicólogo y b) la interacción en una entrevista.

### **Las actitudes del psicólogo**

Las actitudes del psicólogo juegan un papel central en el entrevistar con una perspectiva fenomenológica. Es más probable obtener descripciones y expresiones genuinas de parte del consultante si se siente bien recibido, acogido, aceptado, respetado, valorado y comprendido desde su propia perspectiva, que si se siente en un interrogatorio, o bien si capta que el entrevistador espera que diga ciertas cosas y no otras, o que está juzgando y evaluando sus expresiones (Rogers, 1957). Por ello, para la realización de una entrevista fenomenológica, el psicólogo *entrevistador* requiere:

- Valorar al consultante como ser humano, de manera independiente a sus características personales y condición sociocultural. Esta valoración, de entrada, establece condiciones de posibilidad para

una interacción respetuosa y comprensiva que busque el beneficio de ambos actores en la situación.

- Estar *disponible* para el consultante (Friedman, 2005; Gendlin, 1996; Moreno, 2009, 2014c; Siegel, 2012). Quizás los aspectos más obvios de la disponibilidad sean contar con el tiempo y el lugar adecuados. Las prisas y los lugares demasiado públicos no suelen ayudar mucho a este tipo de entrevistas. Sin embargo, la disponibilidad es también una *actitud de apertura* para recibir a la otra persona, para interactuar y cambiar en esa interacción. Dejar a un lado problemas, preocupaciones y pendientes es también un ingrediente de la disponibilidad. Se atiende de un modo muy diferente a otro cuando no se carga con los pendientes. Así que hay que aprender a estar libres de preocupaciones cuando hacemos una entrevista con escucha fenomenológica.

- Mantenerse en *silencio interior* para estar *plenamente presente* con el consultante a lo largo de la entrevista (Friedman, 2005; Langer, 2011, Moreno, 2009, 2014c; Siegel, 2012). Que una persona necesita estar sin hablar para escuchar a otra es algo reconocido. Sin embargo, no es suficiente. Se requiere también acallar los diálogos internos, dejar de pensar en asuntos ajenos a la situación para estar plenamente presente y disponible al escuchar al consultante. Con ruidos internos es difícil escuchar y comprender a otro.

- Tener como intención primordial lograr *una buena comprensión de las vivencias* de la otra persona y propiciar *la expresión de la persona desde su experienciar*. El psicólogo busca *comprender* las vivencias de la persona, captarlas desde el mundo vivido por ella, con sus significados y matices propios. Esta es una manera de entender la empatía. Se trata de una comprensión que va más allá de lo lógico, de los datos, de lo inferido, y que se basa más bien en una recepción directa, corporalmente sentida de la vivencia de la otra persona (Barceló, 2008; Friedman, 2005; Gendlin, 2004; Moreno, 2009; Rogers, 1980).

- Aceptar, recibir y dar la bienvenida, sin juicios, a las diversas expresiones del experienciar del colaborador. Se trata de reconocer lo que está en el mundo vivido del consultante; describirlo sin juzgar ni interpretar con la mirada del entrevistador (Moreno, 2009).
- Estar abierto y genuinamente interesado en encontrar lo que aparezca como expresión del experienciar durante el diálogo con el entrevistado. No busca encontrar algo en particular ni valora más unos resultados que otros sino que está disponible para reconocer lo que encuentre. Esto es en particular importante en algunos campos del ejercicio profesional del psicólogo, tales como: la psicoterapia, la investigación, la consultoría para el desarrollo personal, entre otros (Moreira, 2001).
- Seguir el ritmo y la dirección de las expresiones que van surgiendo en el proceso de interacción (Moreno, 2009). Seguir al consultante no es una tarea sencilla. El psicólogo puede sentir que pierde el control o el tiempo en su trabajo, lo que a veces hace perder de vista lo que puede ganar siguiendo el proceso del consultante. La experiencia clínica muestra que se trata de un proceso confiable (Gendlin, 1993, 2004).
- Invitar amablemente a ampliar o a verificar aspectos que no haya comprendido bien en la conversación (Friedman, 2005; Gendlin, 1996). Puesto que se busca el reconocimiento y la expresión de lo vivido, la amabilidad es una característica relevante, dado que el consultante requiere sentirse bien tratado y recibido para atender y mostrar su mundo vivido. De lo contrario, es probable que suscite actitudes y conductas de protección y defensa en el consultante.
- Interactuar desde un reconocimiento explícito de su *no-saber* respecto a las vivencias del colaborador (Anderson, 1997; Moreno, 2009; Rogers, 1951). Tener esto presente ayuda al psicólogo a no apresurarse a creer que ya entiende el lenguaje y expresiones del consultante y también a estar atento a la influencia de sus posibles prejuicios (socioculturales, de género, ideológicos).

- Reconocer, tanto como pueda, sus supuestos, creencias personales y prejuicios relacionados con el consultante; y buscar hacerlos “a un lado” para intentar comprender el modo peculiar de las vivencias de la otra persona (Gendlin, 1996; Giorgi, 2004; Moreira, 2001).
- Estar dispuesto a reconocer el impacto y la resonancia corporal / afectiva que viva en la interacción con el consultante (Yalom, 2002; Engelsrud, 2005), y a cuidar tanto de sí como de la otra persona (Kavanaugh & Ayres, 1998). Este cuidado mutuo constituye también un aspecto ético de gran importancia.

### **Modos de interacción en la entrevista**

Respecto a los modos de la interacción (*cfr.* Moreno, 2014a) con el consultante, el *entrevistador* ha de:

- Intentar crear una relación de aceptación, confianza, comprensión empática y relativa comodidad / seguridad para que el consultante exprese con apertura, amplitud y honestidad sus vivencias y lo que surge desde su experienciar (Gendlin, 1996; Moreno, 2009; Rogers, 1957).
- Atender a los diferentes modos de expresión y comunicación en la entrevista. Las palabras, la música del hablar (Moreno, 2009; Moreno & Luna, 2016) y los gestos y las posturas de ambos participantes son vías de expresión a las que el entrevistador ha de estar receptivo y atento.
- Utilizar su propio experienciar (Barceló, 2008; Gendlin, 1962, 1996; Geller & Greenberg, 2002; Friedman, 2005; Moreno, 2009, 2014b; Rogers, 1980) para orientar su interacción durante la entrevista tanto en lo que se refiere a la comprensión de las vivencias del otro como en lo que puede expresar que sea útil para que el consultante amplíe el campo de su vivenciar reconocido explícitamente.

- Utilizar las palabras / expresiones del consultante para mostrar su comprensión de lo vivido y los significados sentidos, y para que la persona pueda resonar con sus expresiones, escuchándolas desde otro (Friedman, 2005; Gendlin, 1996, 2004; Moreno, 2009).
- Atender las expresiones corporales del consultante cuando este escucha al entrevistador para verificar si indican o no que él está comparando lo escuchado con su experienciar.
- Proponer, tentativamente al consultante, posibles modos de simbolizar con precisión su vivenciar y / o lo que está queriendo expresar cuando parece que él no encuentra cómo hacerlo. Al mismo tiempo, dejando que sea el consultante quien verifique si su experienciar se reconoce con precisión en la simbolización propuesta (Friedman, 2005; Gendlin, 1996; Moreno, 2009).
- Hacer preguntas abiertas que le faciliten al consultante atender a nuevos aspectos de su experienciar la situación.

No está por demás decir que actitudes y modos de interacción van de la mano; son como las dos caras de una misma moneda. Las actitudes se muestran en las interacciones y estas tienen el matiz afectivo y valoral de las actitudes. Adicionalmente, hay que insistir en que ambas tienen prioridad sobre las técnicas utilizadas. De hecho, las características de la interacción y las actitudes pueden propiciar que ciertas técnicas generen los resultados esperados, o que, por el contrario, sean inútiles. Esta es una visión diferente a la de quienes las enfatizan como si fueran uno de los aspectos más importantes en el entrevistar. En la entrevista fenomenológica, las técnicas han de estar al servicio de la interacción, con las actitudes ya mencionadas.

## ASPECTOS TÉCNICOS DE UNA ENTREVISTA FENOMENOLÓGICA<sup>6</sup>

En relación con los aspectos técnicos, más que instrucciones precisas, se presentan criterios orientadores y algunos ejemplos de posibilidades. Puesto que esta entrevista es considerada como un diálogo de influencia mutua, no puede haber recetas que señalen de antemano lo que el entrevistador ha de hacer o decir en cada momento. Adicionalmente, hay que señalar que los aspectos técnicos presuponen una atención adecuada a la dimensión relacional. De lo contrario, es muy probable que resulten insuficientes. La sensibilidad para mantenerse en los propósitos de la entrevista, siguiendo el ritmo y rumbo del entrevistado también es fundamental. Hecha esta aclaración, podemos decir que en este tipo de entrevista el investigador [*psicólogo*] (Moreno, 2014a):

### a. Antes de la entrevista:

- Identifica un lugar privado y tranquilo donde la persona consultante pueda expresarse con libertad (llorar si necesita, por ejemplo).
- El psicólogo tiene claridad en los propósitos de la entrevista e identifica los beneficios esperados para él y para el consultante.
- Tiene a la mano los materiales que va a necesitar durante la entrevista (carta de consentimiento informado, cuaderno para tomar notas, grabadora, etcétera).
- Si se trata de una entrevista de investigación, acuerda con la persona la finalidad, la duración y el lugar de las entrevistas (al menos dos ocasiones) y recaba el consentimiento informado para grabar

6. Algunos de estos criterios están inspirados en Martínez (1989).

las entrevistas y para el uso que hará de la información, así como los medios de resguardo confidencial de la misma.

b. Durante la entrevista:

- El psicólogo busca desde el primer contacto construir un ambiente de confianza, respeto y seguridad psicosocial.
- Invita con preguntas o expresiones abiertas a que el consultante se exprese con relación a cómo vive las situaciones pertinentes, relacionadas con los objetivos y contexto de la entrevista.
- Propone al consultante que se refiera y atienda a situaciones concretas vividas y describa cómo se siente en relación con ellas.
- Una vez iniciada la conversación, el psicólogo sigue la dirección y el ritmo que marque el consultante; es decir, aprovechará las expresiones de él para entrelazar con ellas, de manera fluida, otros aspectos de las vivencias que quiera conocer, sin forzar la dirección o los contenidos desde lo que va vivenciando en la entrevista. Además, pone atención a su experimentar e intenta ir captando el de la otra persona (Barceló, 2008; Gendlin, 1962, 1996, 2004; Friedman, 2005; Moreno, 2009). Es el consultante quien lleva en lo fundamental la dirección del proceso de la entrevista, dentro del marco amplio de las temáticas a abordar. El psicólogo será cuidadoso de no señalar, ni explícita ni implícitamente, el orden o el momento en los que el colaborador tenga que abordar alguna faceta en particular de su experiencia vivida.

Ciertamente, se trata de un énfasis. No constituye una prohibición para que el psicólogo, en un momento dado que estime conveniente, pida al consultante que aborde alguna situación en particular o amplíe lo que está describiendo o expresando. También hay que tener presente el campo profesional donde se realiza la entrevista. En una situación de psicoterapia, por ejemplo, es mucho más necesario asumir que el consultante lleva la dirección de su proceso de cambio. Es diferente si se trata de una entrevista de admisión a

un trabajo. Sin embargo, aún en este segundo caso, es conveniente y posible seguir la dirección del proceso en el consultante más que conducir la entrevista buscando la secuencia lógica o cronológica de los contenidos.

- Sin embargo, más que hacer preguntas para solicitar una determinada información, el psicólogo hará invitaciones que ayuden al consultante a seguir explorando su experienciar y las expresiones que desde ahí surjan, a reconocer nuevos aspectos en relación con ello y a continuar con su expresión en el diálogo.
- Cuando requiere hacer preguntas para propiciar una ampliación en el reconocimiento de diferentes aspectos de lo vivido, por lo general las hace abiertas, o más puntuales cuando intenta verificar la comprensión de la expresión del consultante (Moreno, 2009).
- Propicia que la persona tenga el tiempo y las pausas necesarias para poner atención en su experienciar y encontrar los modos adecuados de describirlo y / o expresarlo.
- Por lo general permite que el consultante vaya agotando en su narración / expresión las diferentes facetas de su vivenciar, sin interrumpirlo para preguntar nuevas informaciones o encaminarlo en una dirección diferente.
- Utiliza expresiones tales como: “¿Podrías decirme algo más al respecto? No entiendo muy bien a qué te refieres, ¿podrías decírmelo de otra manera? ¿Podrías ampliar tu descripción de esos aspectos que comentas?”, y otras similares con el propósito de *invitar* al consultante a ampliar o precisar sus descripciones.
- Hace resúmenes, repite palabras cruciales del consultante, expresa con palabras de él los significados comprendidos, etcétera (parafrasea, resume, refleja contenidos y sentimientos explícitos e implícitos), con la intención de *verificar* con el entrevistado su correcta comprensión. Estas intervenciones pueden servir también como expresión de la comprensión empática que va teniendo el psicólogo y como invitación para que la persona amplíe su descripción de su experiencia vivida (Dantas & Moreira, 2009; Fernández

& Rodríguez, 2004; Friedman, 2005; Moreno, 2009; Rogers & Kinget, 1971).

- Pide al consultante que describa a qué se refiere y qué significa para él, cuando utiliza palabras que parecen importantes, o expresiones generales de uso cotidiano tales como “me siento muy bien”, “no pasa nada”, “estuvo padrísimo”, “normal”, etcétera.<sup>7</sup>
- Permite que el consultante hable de temas aparentemente desconectados de los objetivos de la entrevista hasta cerciorarse que no tienen conexión con ellos;<sup>8</sup> es decir, está atento a la aparición de temas emergentes (Engelsrud, 2005; Gallegos, 2005; Moreira, 2001, 2009) y permite que se expresen y aborden.
- Si es una entrevista de investigación, no discute las opiniones del colaborador ni expresa sus propias opiniones sobre el tópico (Moreno, 2014a), recaba la firma del consentimiento informado si no lo ha hecho antes, y acuerda fecha y horas de otras entrevistas,
- Empieza y termina a tiempo la entrevista, tomando en cuenta el respeto que merece el consultante y las necesidades de ambos que surjan durante la conversación.

### c. Después de la entrevista:

- Registra los datos pertinentes para los objetivos de la entrevista.
- Conviene también que el entrevistador describa por escrito sus vivencias al terminar la conversación, y anote las reflexiones, imágenes o ideas que surjan al hacer dicha descripción.
- Si se trata de una investigación, los datos recabados serán puestos en el formato necesario para el tipo de análisis que se vaya a realizar.

7. Un error en el que puede caer el entrevistador es suponer que comprende el significado vivido de las palabras del consultante, sobre todo con algunas expresiones de uso común. Hay que estar atento a este supuesto.

8. A veces, lo que de inicio parece desconectado, más adelante resulta que, para el consultante, sí tiene una conexión de significado. Por ello, no hay que apresurarse a detener la expresión de la persona, aunque de momento parezca que “se desvió del tema”.

Lo más frecuente es que se hagan transcripciones de las entrevistas. Convendrá seguir los lineamientos al respecto para que sea una transcripción útil para el tipo de investigación en curso. Hay que considerar también los casos en los que la investigación incluye un análisis de los aspectos de la voz o música del hablar (Moreno & Luna, 2016) y de las expresiones corporales para hacer la edición necesaria del registro de audio o video. Posteriormente, se hará el análisis de los datos de acuerdo con la metodología y las técnicas elegidas.

## CONSIDERACIONES FINALES

En el ejercicio de la profesión de un psicólogo, la perspectiva fenomenológica invita a considerar a las personas como seres-en-relación-con-otros-en-el-mundo. Al complementarse con una visión existencial, ubica como dato primordial de nuestra condición humana, ser-interacción-con-otros-en-el-mundo (Alemany, 1997; Gendlin, 1970a, 1993; Moreira, 2001, 2009). Y, además, propone a las vivencias y al experimentar como elementos claves para comprender a las personas, en su comportamiento y relación con otras personas y sus circunstancias.

Para su realización, el psicólogo requiere *disponibilidad y apertura* para acoger y recibir al consultante y dejar a un lado sus propias ideas, preocupaciones y prejuicios, en la medida de lo posible. Requiere, también, desarrollar actitudes y habilidades que le permitan avanzar en esta dirección de apertura, acogida, respeto y comprensión del Otro como ser humano, que siempre será como un horizonte de mejora continua en la realización de entrevistas fenomenológicas.

Animarse a recibir y a adentrarse en el mundo vivido de otro ser humano es todo un reto. Entre otras cosas, porque implica aceptar que uno cambia en la interacción con los consultantes, y más cuando comparte sus vivencias.

Entrevistar, entonces, no es solo una técnica o un instrumento del trabajo de un psicólogo. Antes de eso, es una interacción en el contexto de una relación humana. Y en tanto somos en las interacciones, el modo de llevar una entrevista puede constituirse en una experiencia humanizadora o alienante para los que participan en ella.

Aprender a interactuar con ciertas actitudes es tarea clave para ser un buen entrevistador fenomenológico, además de las otras competencias requeridas por la especificidad de los diversos campos de trabajo. Estar en *silencio interior*, sentir *respeto* y *aceptación* por las propias sensaciones y sentimientos, atender al *experienciar*, *expresarse desde el experienciar*, y *hacer a un lado* los prejuicios y preconceptos para comprender la unicidad de las vivencias de cada persona, son algunas de las actitudes y habilidades necesarias para trabajar fenomenológicamente.

Las técnicas son importantes, sin embargo, están supeditadas a la interacción y a las actitudes en los contextos en que se den las relaciones. Hay que aprenderlas bien para dejar de pensar en ellas cuando la interacción requiera la presencia acompañante con el Otro.

Termino con estas citas de Ortega y Gasset y Gendlin: “Una vida es lo que es para quien la vive y no para quien, desde fuera de ella, la contempla” (Ortega & Gasset, 1947, citado por Álvarez, 2010, p.26); “No es que la interacción afecte al individuo y luego él sea diferente. Es en el ocurrir mismo de la interacción que él es ya diferente” (Gendlin, 1970a, p.75).

## REFERENCIAS

- Alemany, C. (1997). *Psicoterapia experiencial y focusing: la aportación de Eugene T. Gendlin*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Álvarez, E. (2010). La vida del yo: el problema del sujeto en Ortega. *Signos Filosóficos*, 12(24), 25-47. Recuperado el 9 de noviembre de 2016, de <http://www.scielo.org.mx/pdf/signosf/v12n24/v12n24a2.pdf>
- Anderson, H. (1997). *Conversation, language, and possibilities. A post-modern approach to therapy*. Nueva York: Basic Books.

- Barceló, T. (2008). Cuerpos que escuchan. El acontecer de la empatía desde el proceso del enfoque corporal. *Miscelánea Comillas*, 66(128), 83-116.
- Dantas, D. & Moreira, V. (2009). El método fenomenológico crítico de investigación con base en el pensamiento de Merleau-Ponty. *Terapia Psicológica*, 77(2), 247-257.
- Engelsrud, G. (2005). The lived body as experience and perspective: methodological challenges. *Qualitative Research*, 5(3), 267-284.
- Erskine, R. (2001). The Psychotherapist's myths, dreams and realities. *International Journal of Psychotherapy*, 6(2), 133-140.
- Fernández, A. & Rodríguez, B. (2004). *Habilidades de entrevista para psicoterapeutas con ejercicios del profesor* (2a ed.). Bilbao: Desclee De Brouwer.
- Friedman, N. (2005). Experiential listening. *Journal of Humanistic Psychology*, 45(2), 217-238.
- Gallegos, N. (2005). Client perspectives on what contributes to symptom relief in psychotherapy: A qualitative outcome study. *Journal of Humanistic Psychology*, 45(3), 355-382.
- Geller, S. & Greenberg, L. (2002). Therapeutic Presence: Therapists' experience of presence in the psychotherapy encounter. *Person-centred and experiential psychotherapies*, 1(1-2), 71-86.
- Gendlin, E.T. (1962). *Experiencing and the creation of meaning. A philosophical and psychological approach to the subjective*. Nueva York: The Free Press of Glencoe.
- Gendlin, E.T. (1970a). Existentialism and experiential psychotherapy. En J.T. Hart & T.M. Tomlinson (Eds.), *New directions in client-centered therapy* (pp. 70-94). Boston: Houghton Mifflin.
- Gendlin, E.T. (1970b). A theory of personality change. En J.T. Hart & T.M. Tomlinson (Eds.), *New directions in client-centered therapy* (pp. 129-173). Boston: Houghton Mifflin.
- Gendlin, E.T. (1973). Experiential phenomenology. En M. Natanson (Ed.), *Phenomenology and the social sciences* (Vol.I, pp. 281-319).

- Evanston: Northwestern University Press. Recuperado el 5 de octubre de 2018, de [http://www.focusing.org/gendlin/docs/gol\\_2101.html](http://www.focusing.org/gendlin/docs/gol_2101.html)
- Gendlin, E.T. (1982). Two phenomenologists do not disagree. En R. Bruzina & B. Wilshire (Eds.), *Phenomenology. Dialogues and bridges* (pp. 321-335). Albany: State University of New York Press. Recuperado el 5 de octubre de 2018, de [http://www.focusing.org/gendlin/docs/gol\\_2044.html](http://www.focusing.org/gendlin/docs/gol_2044.html)
- Gendlin, E.T. (1993). Three assertions about the body. *The Folio*, 12(1), 21-33.
- Gendlin, E.T. (1996). *Focusing-oriented psychotherapy*. Nueva York: Guildford Press.
- Gendlin, E.T. (2004). The new phenomenology of carrying forward. *Continental Philosophy Review*, 37(1), 127-151.
- Gendlin, E.T. & Tomlinson, T.M. (1967). The experiencing scale. En C. Rogers et al. (Eds.) (1976 / 1967), *The therapeutic relationship and its impact. A study of psychotherapy with schizophrenics*. Westport: Greenwood Press.
- Giorgi, A. (Ed.) (1985). *Phenomenology and Psychological Research*. Pittsburg: Duquesne University press.
- Giorgi, A. (1997). The theory, practice, and evaluation of the phenomenological method as a qualitative research procedure. *Journal of Phenomenological Psychology*, 28(2), 235-260.
- Giorgi, A. (2004). A way to overcome the methodological vicissitudes involved in researching subjectivity. *Journal of Phenomenological Psychology*, 35(1), 1-25.
- Groenewald, T. (2004). A phenomenological research design illustrated. *International Journal of Qualitative Methods*, 3(1), 1-26.
- Jurema, A.C., Pimentel, M.L., Cordeiro, T. & Nepomuceno, A.G. (2006). Disclosing the making of phenomenological research: setting free the meanings of discourse. *Forum: Qualitative Social Research*, 7(4). Recuperado el 5 de octubre de 2018, de <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/166>

- Hendricks, M. (2001). Focusing-oriented / experiential psychotherapy. En D. Cain & J. Seeman (Eds.), *Humanistic psychotherapy: handbook of research and practice*. Washington: American Psychological Association.
- Kavanaugh, K. & Ayres, L. (1998). Not as bad as it could have been assessing and mitigating harm during research interviews on sensitive topics. *Research in Nursing & Health*, 21(1), 91-97.
- Langer, E.J. (2011). *Mindfulness. La atención plena*. Madrid: Paidós.
- Martínez, M. (1989). *Comportamiento humano. Nuevos métodos de investigación*. México: Trillas.
- Moreira, V. (2001). *Más allá de la persona. Hacia una psicoterapia mundana*. Santiago de Chile: Universidad de Santiago.
- Moreira, V. (2009). *Clínica humanista-fenomenológica. Estudos em psicoterapia e psicopatologia crítica*. São Paulo: Annablume Editora.
- Moreno, S. (2009). *Descubriendo mi sabiduría corporal. Focusing*. Guadalajara: Focusing México.
- Moreno, S. (2014a). La entrevista fenomenológica: una propuesta para la investigación en psicología y psicoterapia. *Revista da Abordagem Gestáltica - Phenomenological Studies*, 20(1), 71-76.
- Moreno, S. (2014b). On becoming a focusing-oriented psychotherapist. En G. Madison (Ed.), *Emerging practice in focusing-oriented psychotherapy* (pp. 244-258). Londres: Jessica Kingsley Publishers.
- Moreno, S. (2014c). La presencia acompañante en la psicoterapia. Orientaciones y reflexiones para la formación de psicoterapeutas. Video y documento de referencia de la conferencia magistral impartida en la *XI Conferencia de la WAPCEPC, Más allá de las fronteras... experimentando la diversidad*, celebrada en Buenos Aires, Argentina, del 20 al 24 de julio de 2014. La conferencia fue impartida el 23 de julio de 2014. Recuperado de [www.focusingmexico.mx](http://www.focusingmexico.mx)
- Moreno, S. & Luna, L.I. (2016). La música del hablar: una faceta para captar y comprender cualidades afectivas en las expresiones verbales de una consultante, en una interacción psicoterapéutica. Ponencia presentada en el *V Coloquio de Investigación Las emociones*

- en el marco de las ciencias sociales: Perspectivas interdisciplinarias.* ITESO, 22 y 23 de septiembre de 2016.
- Real Academia Española. *Diccionario en línea.* Recuperado el 6 de noviembre de 2016, de <http://dle.rae.es/?id=FpCr9M2>
- Rogers, C.R. (1951). *Client Centered Therapy: its current practice, implications and theory.* Boston: Houghton Mifflin Company.
- Rogers, C.R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*, 21(2), 95-103.
- Rogers, C.R. (1980). *A way of being* (pp. 137-163). Boston: Houghton Mifflin Company.
- Rogers, C.R. & Kinget, M. (1971). *Psicoterapia y relaciones humanas* (tomo II). Madrid: Alfaguara.
- Siegel, D.J. (2012). *Mindfulness y psicoterapia.* Buenos Aires: Paidós.
- Stelter, R. (2000). The transformation of body experience into language. *Journal of Phenomenological Psychology*, 31(1), 63-77.
- Valle, R. (Ed.) (1998). *Phenomenological inquiry in psychology. Existential and transpersonal dimensions.* Nueva York: Plenum Press.
- Walker, W. (2011). Hermeneutic inquiry: insights into the process of interviewing. *Nurse Researcher*, 18(2), 19-27.
- Yalom, I. (2002). *The gift of therapy.* Nueva York: Perennial.



# ***Las entrevistas a profundidad en el análisis de fenómenos psicosociales***

ROCÍO ENRÍQUEZ ROSAS

Las entrevistas a profundidad han sido una estrategia de generación de conocimiento ampliamente socorrida en el campo de las ciencias sociales y las humanidades. A partir de un contexto conversacional que favorece la horizontalidad entre la persona entrevistada y quien entrevista, se abordan diversas categorías que resultan centrales de acuerdo con un problema de investigación en particular.

En el campo de la psicología e investigación psicológica, la utilización de las entrevistas a profundidad favorece el conocimiento situado temporal y espacialmente con respecto a un problema de investigación en particular. El formato flexible bajo el cual se desarrollan este tipo de entrevistas es especialmente valioso para profundizar en la indagación a partir del material conversacional que se va construyendo y abordar aspectos que posiblemente se encontraban fuera de un esquema o guía inicial.

El presente trabajo tiene como propósito caracterizar las entrevistas a profundidad dentro del marco de la investigación cualitativa y con fines de análisis de fenómenos psicosociales. Se ofrece una introducción a la metodología cualitativa y una descripción detallada sobre las características de las entrevistas a profundidad, así como una reflexión sobre los alcances y limitaciones de este tipo de estrategia metodológica.

## INVESTIGACIÓN CUALITATIVA: A MANERA DE INTRODUCCIÓN

Una de las premisas básicas de la metodología cualitativa tiene que ver con que se considera que la investigación solo podrá acceder al conocimiento de la realidad al comprender el punto de vista del informante y su contexto. El investigador busca observar cómo los miembros de un grupo ven, sienten, experimentan y construyen su mundo cognitivamente; es decir, conocer a profundidad la perspectiva del otro sobre una realidad específica (Nigenda & Langer, 1995).

Para Erickson (citado en González, 1988a), lo primordial de la investigación cualitativa se centra en asuntos de contenido más que en procesos. Este tipo de estudios incluye una participación intensiva y de larga duración en un campo determinado, una recopilación cuidadosa de datos sobre lo que sucede en el entorno, escribiendo notas de campo y recolectando otro tipo de evidencia documental como registros fotográficos y en video, grabaciones de entrevistas, entre otros; una reflexión subsecuente sobre los datos recolectados en el trabajo de campo por medio de descripciones detalladas y después de haber realizado codificaciones y categorizaciones a través de la segmentación de las narrativas producto de las entrevistas, de las notas del diario de campo, de las imágenes, de los videos, de los documentos de distinta naturaleza recopilados. Esta codificación / categorización responde a los ejes que atraviesan la investigación de acuerdo con el enmarque teórico del objeto de estudio.

Este tipo de investigación es apropiada cuando se quiere conocer la estructura específica de los eventos más que su carácter general y distribución global; qué pasa en un lugar determinado más que en una diversidad de lugares y, la perspectiva de los sujetos sociales acerca de los eventos que experimentan en su vida cotidiana. Woods (1995), al igual que Rodríguez, Gil y García (1996), señala que en la investigación cualitativa se pone énfasis en el investigador como instrumento fundamental de la investigación. La dinámica de este tipo de estudios

es visualizada como un diálogo abierto y continuo entre la obtención de datos y la teoría, en donde la búsqueda de ideas conspira contra toda conclusión anticipada.

## UN ACERCAMIENTO A LAS TÉCNICAS CUALITATIVAS

Dentro de las técnicas cualitativas más socorridas para la recolección de datos se encuentran (Nigenda & Langer, 1995):

- **Observación participante.** Es el método etnográfico clásico, donde el investigador recoge la información del escenario mismo, hace múltiples observaciones que gradualmente codifica para su posterior análisis. El etnógrafo participa en algunas de las actividades que se desarrollan en el escenario de investigación y elabora observaciones sistemáticas sobre las interacciones que se presentan. Estas son registradas en un diario de campo y pueden asociarse, posteriormente, con consideraciones de carácter teórico, metodológico, interpretativo y personal.
- **Entrevistas con cédulas breves y técnicas conversacionales.** Se elabora una guía específica para la entrevista, la cual servirá como esquema básico para la codificación y análisis de los datos, de acuerdo con las respuestas obtenidas. Esta entrevista, aun cuando contiene una guía para la indagación, es flexible al ritmo, orden y proceso conversacional. Para Flick (2007), una clasificación posible sobre las entrevistas cualitativas tiene que ver con su nivel de estructuración; dentro de aquellas denominadas como entrevistas semiestructuradas, se encuentran las entrevistas focalizadas, a expertos (informantes clave) y, por último, se encuentran también las entrevistas centradas en el problema.
- **Cuestionarios.** Se refiere a la utilización de cuestionarios estructurados, casi siempre aplicados a muestras grandes y que recogen información factual. Es un acercamiento de “contexto reducido”, muy necesario para conocer la percepción de los sujetos. Es reco-

mendable utilizar algunas preguntas abiertas para obtener un contexto amplio sobre la problemática a estudiar.

- **Entrevista familiar.** Se trata de una serie de conversaciones que se llevan a cabo con los diversos miembros de la familia, de manera conjunta y de acuerdo con la diversidad de arreglos domésticos existentes. Permite conocer los aspectos estructurales de las familias y sus dinámicas internas.

- **Grupos focales o entrevistas con grupos.** Discusiones abiertas sobre un tema específico y en los cuales participan varias personas con características socioculturales semejantes. Se trabaja a partir de un guion previamente definido. También, en concordancia con Flick (2007), tomando en cuenta la relevancia de la construcción social de un fenómeno en particular, las modalidades centrales son las entrevistas de grupo, los debates de grupo y las narraciones conjuntas.

- **Entrevista narrativa.** Se refiere principalmente a los relatos biográficos. El material empírico que se produce refleja aspectos propios del sujeto y también las formas en que lo social se encarna en la individualidad (Enríquez, 2002; Iniesta & Feixa, 2006). Flick (2007) denomina este tipo de acercamiento metodológico como resultado de la entrevista narrativa que se emplea sobre todo dentro de una investigación de corte biográfico. La búsqueda está centrada en la recuperación de historias que tienen como centro el tema de una investigación en particular.

- **Estudios de caso.** Se busca conocer información cualitativa en profundidad referente a individuos, familias, grupos o comunidades. Para Gundermann (2001), el método de estudio de caso es entendido como una entidad que es susceptible de ser investigada, con límites espaciales y temporales específicos. Es producto de una focalización en algo que tiene un funcionamiento particular. La tarea metodológica central del estudio de caso descansa en dar cuenta de la unidad del todo y la dinámica implicada. Además, puede tratarse de una unidad empírica o bien de una elaboración teórica. Este método ayuda a

conocer las formas y explicaciones posibles en torno a un fenómeno en particular.

Taylor y Bogdan (1996), en su obra introductoria a los métodos cualitativos de investigación, se refieren en especial a la observación participante (tanto en la etapa preparatoria como en el trabajo de campo directo), la entrevista en profundidad, las entrevistas grupales, los documentos personales, la utilización de imágenes, los registros oficiales y los documentos públicos, entre otros. Woods (1995) contempla en particular la observación participante y no participante, las entrevistas, los materiales escritos (documentos oficiales y documentos personales) y los cuestionarios.

## LAS ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD CON FINES DE INVESTIGACIÓN

La comprensión de problemas psicosociales en el entorno contemporáneo que puede llegar al ámbito psicoterapéutico para su resolución, ha demandado el análisis riguroso a partir de estudios de caso y la utilización, en muchas de las ocasiones, de entrevistas cualitativas para generar conocimiento pertinente y situado en el campo del bienestar emocional. “El tema de las entrevistas de investigación cualitativas es el mundo cotidiano vivido por el entrevistado. La entrevista es un método de sensibilidad y poder únicos para captar las experiencias y los significados vividos del mundo cotidiano de los sujetos” (Kvale, 2011, p.34).

Las entrevistas a profundidad, en particular y con fines de investigación, permiten un acercamiento cuidadoso y procesual a las experiencias emocionalmente significativas de los sujetos, y desde ello, trazar las trayectorias íntimas y personales con que una persona enfrenta las situaciones de vida y resuelve las demandas de su existencia. Esas marcas biográficas son, entonces, recuperadas a través de este tipo de técnicas de indagación a profundidad. Los resultados pueden

abonar al campo del bienestar / malestar emocional, aportar elementos para la comprensión de problemas emocionales y, posiblemente, contribuir con algunos elementos para el diseño de estrategias individuales, grupales y comunitarias para la resolución de los mismos.

Las entrevistas cualitativas ayudan a resolver los intereses de investigación centrados en el análisis social, ya que contienen un formato abierto, no estandarizado y que permite la profundización en aquellos aspectos que se consideren necesarios (Flick, 2007). Además, en todo contexto conversacional con fines de investigación, en particular en las entrevistas, es necesario implementar una interacción de escucha activa y metódica que tome distancia de las modalidades directivas. El objetivo es conocer el lenguaje del otro, adentrarse en su contexto, reconocer a profundidad sus propias perspectivas y formas de ver fenómenos específicos, así como sus pensamientos al respecto y sus sentimientos (Bourdieu, 2007).

Las entrevistas a profundidad son, en definitiva, un acercamiento a la subjetividad que consiste en “reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones; tal como las expresan con sus propias palabras” (Taylor & Bogdan, 1996, p.101). Estas tienen que ver más con una serie de conversaciones entre dos personas, donde lejos de buscar un esquema rígido de preguntas y respuestas, se pretende dar la apertura y libertad necesaria para que el informante muestre de sí aquello que le sea realmente significativo en ese momento. Es por ello que, comúnmente, al hablar sobre entrevistas cualitativas se les describe como abiertas, no estructuradas, no directivas, no estandarizadas y con un alto grado de dinamismo y flexibilidad. Al respecto, Woods (1995) considera que cuanto mayor sea la aportación voluntaria por parte del entrevistado y menor la presión de la dirección, favoreciendo la tolerancia y la permisividad en la situación de entrevista, mayores serán las probabilidades de lograr un clima adecuado para el desarrollo de la entrevista.

En la entrevista a profundidad, el propio investigador es el instrumento central para la indagación detenida y no una guía que premie la rigidez en su nivel de estructuración; por ello la relevancia de la capacitación del entrevistador para crear el clima emocional adecuado, con mayor razón cuando se aborden problemáticas de índole psicosocial que tienen que ver con el mundo de lo íntimo del sujeto.

Resulta entonces relevante la concepción de Grele (en Alonso, 1994) sobre la entrevista como una narración conversacional creada entre el entrevistador y el entrevistado, la cual contiene un mapa que da cuenta de las estructuras que la definen como objeto de estudio.

La entrevista a profundidad es una estrategia para obtener información mediante una conversación profesional con una o varias personas para un estudio analítico de investigación o para contribuir en los diagnósticos o tratamientos sociales; implica un proceso de comunicación donde el entrevistador y el entrevistado se influyen mutuamente, por lo que el relato final es una obra creada por ambas partes, como resultado de lo ocurrido durante las sesiones. La entrevista concibe al hombre — al actor social— como una persona activa, capaz de construir sentidos y significados del entorno social que lo rodea (Ruiz, 1989).

En la entrevista, el investigador busca encontrar lo que es significativo en el esquema mental del entrevistado, a lo cual se denomina como “las vivencias” (Arfuch, 2005), sus significados, perspectivas e interpretaciones, la manera en que el sujeto percibe y categoriza su realidad.

Bradburn y Sudman (citados en Ruiz, 1989) aportan consideraciones en relación a la entrevista en profundidad: a) asume la forma de relato de un suceso, narrado por la misma persona que lo ha experimentado y desde su punto de vista; b) la entrevista en sí es el contexto en el que se elabora este relato y se genera una situación social para que pueda producirse; y c) en este relato, el entrevistador desempeña el papel de facilitador.

Galindo (1987) propone una perspectiva interesante en relación con la entrevista a profundidad; considera el contacto entre el entrevista-

dor y el entrevistado como un contacto entre subjetividades que tiene la finalidad de descubrir la objetividad, evidenciarla y convertirla en objeto de observación y de análisis. La entrevista es, entonces, el encuentro de subjetividades donde la objetividad busca ser descubierta.

Es el lugar y el tiempo de encuentro entre el sujeto investigador y el sujeto social no investigador profesional, ahí se intercambia la información, se teje la urdimbre del proceso de conocimiento etnográfico. A partir de la entrevista es que se descubre y analiza el mundo social obviado en la vida cotidiana. La entrevista entra como una situación que abre la vida ordinaria y la torna extraordinaria, pues en la situación de entrevista el mundo social es puesto en duda, es construido como objeto de estudio (1987, p.158).

## **Modalidades de entrevistas a profundidad**

Para Taylor y Bogdan (1996) existen tres tipos de entrevistas a profundidad:

- El primero se refiere a la historia de vida o autobiografía sociológica, donde el investigador trata de aprehender las experiencias destacadas de la vida de una persona y los significados que otorga a estas.
- El segundo indaga acerca de acontecimientos y actividades que no pueden observarse de forma directa. El interlocutor posee información destacada de lo que se quiere investigar; de esta manera, el entrevistado actúa como observador directo del investigador al permitirle el acceso al asunto concreto a estudiar.
- El tercer tipo de entrevistas cualitativas tiene como propósito ofrecer un cuadro amplio de una gama de escenarios, hechos o personas. La diferencia central con las entrevistas anteriores es que en esta se interroga a un buen número de personas en un tiempo breve, casi

siempre con equipos de varios entrevistadores y al final se realiza un análisis comparativo.

Ruiz (1989) plantea que las entrevistas a profundidad pueden ser clasificadas de acuerdo con tres condiciones principales:

- Si se llevan a cabo de manera individual o grupal, es decir, si son conversaciones personalizadas o discusiones grupales.
- Si contemplan un planteamiento holístico (recorrer el panorama de significados del entrevistado en relación con un tema) o focalizado en un punto de interés específico que tiene que ver con una experiencia o un hecho concreto.
- Si son directivas o no, en cuanto a la utilización de cuestionarios previamente elaborados y el grado de permisividad para responder a las iniciativas del entrevistado.

Las entrevistas a profundidad son por lo común utilizadas cuando los intereses de la investigación son claros y están definidos, y los escenarios o los sujetos sociales no son accesibles de otro modo. En la mayoría de los casos, la observación participante sería una de las herramientas más importantes a utilizar, ya que permite estar en contacto directo con el fenómeno a estudiar; sin embargo, en muchos casos, aquello que se desea conocer permanece distante a los ojos del investigador por diversas razones, así que la entrevista surge como una alternativa para aproximarse a través de las percepciones de los otros a aquello que se desea aprehender. Así, la observación participante y la entrevista se enriquecen de forma mutua gracias a la especificidad de los datos empíricos que por medio de cada una de estas estrategias tenemos acceso. Este tipo de entrevista es pertinente cuando el investigador tiene limitaciones de tiempo para dedicarse solo a la observación participante, ya que los hechos que desea registrar ocurren de manera gradual en el escenario de investigación. Asimismo, resulta adecuada

la entrevista a profundidad cuando la investigación depende de una amplia gama de escenarios o personas, así como cuando el investigador quiere esclarecer experiencia humana subjetiva. La entrevista es una de las técnicas más adecuadas, ya que permite conocer desde la perspectiva del otro, lo que ocurre en su vida y su entorno (Taylor & Bogdan, 1996).

### **Campos de aplicación de las entrevistas a profundidad**

En el campo de la psicología, resulta central poder contar con este tipo de entrevistas para profundizar de manera cuidadosa, y a partir de encuentros reiterados, en las experiencias emocionalmente significativas del sujeto. El problema psicosocial que otorga sentido a la investigación será el hilo conductor de la ruta de indagación a partir de la trayectoria que esta problemática ha tenido en el sujeto en cuestión. Así, un problema socioemocional de relevancia puede ser cercado teórica y metodológicamente desde una serie de entrevistas a profundidad de enfoque biográfico a un sujeto en particular que tenga un conjunto de saberes y experiencias al respecto. Esta misma estrategia puede seguirse con varios sujetos y dar lugar a ejercicios de contraste que profundicen en el conocimiento sobre la problemática y den lugar a uno o varios estudios de caso.

De esta manera, se puede trabajar con un caso en particular y también se pueden establecer relaciones de comparación, contraste, semejanza entre casos susceptibles de ser abordados a partir de ejes analíticos en común.

La entrevista en profundidad y de corte biográfico (Taylor & Bogdan, 1996) permite establecer vínculos densos y de alta complejidad entre el sujeto individual y el mundo de lo social. Este tipo de acercamiento cualitativo es, entonces, ampliamente socorrido dentro de los estudios de caso en el campo de generación de conocimiento de las humanidades y las ciencias sociales.

## Los procesos presentes en el desarrollo de entrevistas a profundidad

Los procesos inherentes a las entrevistas a profundidad tienen que ver con la interacción mediante la cual se da un intercambio de comunicación cruzada en la que el entrevistador trasmite interés, confianza, garantía y el entrevistado devuelve a cambio información de carácter personal, en forma de descripción, interpretación y evaluación. Algunas de las reglas más importantes para lograr una interacción adecuada que potencie la comunicación son:

- Dar lugar a una verdadera comunicación y no un interrogatorio formal.
- La conversación tiene que desarrollarse con los controles necesarios.
- Los guiones deben ser lo suficientemente flexibles para permitir el ir y venir de un punto a otro, de acuerdo con el ritmo y las necesidades que demande la situación de la entrevista.
- En la conversación deben existir incentivos (verbales y no verbales) para mantener el interés y la participación de ambos actores.
- Es necesario que la relación entrevistado–entrevistador sea cordial, sin permitir posiciones que bloqueen o sesguen la comunicación.

Parte de esta interacción social incluye el rol y las características deseables en el entrevistador. La comprensión, el no emitir juicios, el no autoritarismo, el ambiente de solidaridad, la sensibilidad y empatía hacia el entrevistado por parte del entrevistador son algunas de las características necesarias para que el proceso conversacional fluya y se desarrolle de forma adecuada. El entrevistador debe saber reflejar sentimientos cuando esto sea necesario, captar las emociones del entrevistado y hacer las retroalimentaciones pertinentes, de tipo verbal o no verbal, de forma tal que el entrevistado se perciba entendido y comprendido (Ruiz, 1989).

En relación con este punto, Taylor y Bogdan (1996) consideran que los elementos básicos para la creación de una atmósfera adecuada en la situación de la entrevista tienen que ver con no emitir juicios, permitir que la gente hable, prestar verdaderamente atención y ser sensible, tanto a los mensajes explícitos por parte del entrevistado como a su lenguaje analógico.

Woods (1995) añade que existen ciertos atributos personales necesarios en todo entrevistador cualitativo: la confianza, la curiosidad y la naturalidad. Cada uno de ellos hace referencia a la importancia de crear un ambiente en la situación de entrevista que permita que la conversación fluya con libertad y naturalidad, donde el factor empatía es crucial para el desarrollo efectivo de esta. El autor considera que este tipo de entrevistas contiene un elemento potencialmente terapéutico y reflexivo, ya que se ofrece una plataforma al sujeto para elaborar y expresar sus pensamientos más íntimos con un detalle que, con dificultad se tiene en la vida cotidiana. Lo anterior puede ayudar a liberar tensión, aclarar las propias percepciones y aportar para el entendimiento de lo que ocurre en el interior de las vidas de los seres humanos; también puede ser una experiencia emocionalmente importante en la vida del entrevistado que le lleve a resignificar contenidos y modificar sus prácticas. Es importante que el entrevistador sea un sujeto capaz de dimensionar y cuidar el impacto que la entrevista puede llegar a tener en el sujeto.

Para Ruiz (1989), el proceso específico para obtención de información en el contexto de entrevista se refiere a utilizar las estrategias adecuadas para obtener del entrevistado la narración de la experiencia, la evaluación y el significado de la misma. Estas estrategias son principalmente la captación o lanzadera, la indagación o relanzamiento y la fiabilidad o control.

En lo referente a la captación, el aspecto fundamental es la pregunta con que se abre la conversación. Esta pregunta debe ser abierta, lo suficientemente explícita y amplia como para que el entrevistado tenga claro conocimiento de qué es lo que se le pregunta y de qué es lo

que puede manifestar u ocultar. La estrategia de la lanzadera embudo sería la más importante, y consiste entonces en iniciar con preguntas abiertas y a lo largo del proceso de la entrevista ir concretando y especificando la información dada por el entrevistado. A grandes rasgos, consiste en ir de lo más amplio a lo más pequeño, de lo más superficial a lo más profundo, de lo más impersonal a lo más personal, de lo más informativo a lo más interpretativo, de datos a interpretación de los mismos. Para lograr una entrevista efectiva es importante contar con sensibilidad para captar los mensajes explícitos e implícitos del entrevistado y seleccionar los más significativos, así como una asertividad creciente para eliminar desviaciones. Reflejar y estructurar, resumir y relacionar unas partes con otras, condensar y sistematizar todo lo que se va produciendo discursivamente, son también procesos importantes en este proceso de la entrevista.

La indagación o relanzamiento se refiere a los momentos en que, por diversas razones, se bloquea la conversación y es necesario hacer uso de alguna(s) táctica(s) para re-lanzar la búsqueda a favor de nueva información o, simplemente, para desbloquear el proceso conversacional. Algunas de estas tácticas son el silencio, el eco, el resumen, el desarrollo, la insistencia, la cita selectiva, la distensión, la distracción, la estimulación y la posposición (Woods, 1995).

La fiabilidad o control tiene que ver con la importancia de utilizar ciertas medidas para cuidar la veracidad de la información: chequeo de citas y datos descriptivos, explicitar inconsistencias y ambigüedades, reconocer idealizaciones o fugas por parte del entrevistado, detectar el desinterés y el cansancio, cuidar la elaboración de respuestas regidas solo por el sentido común (Ruiz, 1989).

Taylor y Bogdan (1996) proponen la utilización de controles cruzados sobre las narraciones de los entrevistados. De esta manera, se busca revisar la coherencia de lo dicho en diferentes momentos en relación con un mismo tema. Woods (1995) propone medidas muy interesantes por su especificidad y efectividad para cuidar la precisión y coherencia de la información: control de contradicciones aparentes; búsqueda

de opiniones (metaopiniones); pedido de aclaración y de explicaciones, planteamiento de alternativas; búsqueda de comparaciones; persecución de la lógica de un argumento; indagación de información ulterior en donde se detecten carencias en lo ya recopilado; esfuerzo por abarcar más, por ampliar la información; búsqueda de distintas formulaciones de los puntos tratados; manifestación de expresiones de incredulidad o de asombro; utilización de resúmenes ocasionales y pedidos de corroboración y formulación de preguntas hipotéticas.

Galindo (1987), por su parte, destaca estrategias tales como el silencio, la confrontación, la facilitación emocional, el manejo del tiempo, el enfoque, la asociación, la síntesis, el análisis, las marcas lingüísticas y el juego de roles.

El proceso de registro, en opinión de Ruiz (1989), tiene que ver con la modalidad con que será capturada la información: audiograbación, videograbación y notas personales del entrevistador. Cada una de estas modalidades tiene sus ventajas y desventajas, por lo que es necesario se discuta con anterioridad la opción elegida, en vías de afectar lo menos posible el desarrollo y la calidad de la entrevista (Ruiz, 1989; Taylor & Bogdan, 1996).

Woods (1995) pone especial énfasis en las notas de campo para contextualizar las entrevistas y llevar un registro detallado de las observaciones realizadas durante cada una de las sesiones de la entrevista. Acerca de la transcripción de la información, el que esta se lleve a cabo por el investigador, potencia la precisión de la información y se contrasta con la información recopilada en el diario de campo del investigador.

Estos procesos inherentes al desarrollo de una entrevista a profundidad muestran las especificidades de esta modalidad de indagación y también las ventajas de su utilización con fines de producción de conocimiento en el campo de los problemas psicosociales.

## **Estrategias para el análisis de la información generada a través de entrevistas a profundidad**

Con respecto al análisis de la información, producto de una entrevista en profundidad, Ruiz (1989), en coincidencia con Rodríguez (1996), advierte sobre la relevancia del análisis a detalle del material obtenido. El resultado son uno o varios diagramas que, con distintos niveles de complejidad, dan cuenta de los hallazgos de la investigación. Para ello es necesario distinguir las categorías centrales, así como las subcategorías a lo largo del texto en proceso de análisis. Con la identificación de las categorías, se establecen códigos que favorezcan el proceso de codificación; asimismo, se puede crear una matriz con esta información.

Es posible que parte de la información transcrita no se codifique por considerarse no relevante para la investigación en curso. Se establecen relaciones entre las diversas categorías y se describen las características específicas de cada una de ellas. A partir de esta categorización, se crea uno o varios diagramas, los cuales permiten tener una representación visual de los hallazgos de la investigación. A partir de estos es posible ir trabajando con cada una de las categorías al incorporar viñetas que sustenten la interpretación propuesta. La discusión de las categorías propuestas con los referentes teóricos pertinentes es una tarea central para dar cuenta de las aportaciones específicas del estudio en el campo de generación de conocimiento propuesto.

Para Taylor y Bogdan (1996), cuyos planteamientos están acordes a los que señalan Ruiz (1989), González (1988b) y Rodríguez (1996), el análisis de los datos tiene que ver principalmente con desarrollar categorías de codificación, pasar a codificar los datos, separar aquellos pertenecientes a las diversas categorías de codificación, revisar los datos sobrantes y afinar el análisis.

Woods (1995) contempla seis aspectos básicos para el análisis cualitativo que coinciden con los planteamientos de los autores anteriores: el análisis especulativo, la reflexión inicial, tentativa; la clasificación y categorización de la información; la formación de conceptos; la crea-

ción de modelos; la elaboración de tipologías y, finalmente, la generación de teoría.

Para Martínez (1996), quien ha trabajado de manera amplia en el análisis de material cualitativo dentro del campo de la educación, los pasos específicos para el tratamiento cualitativo contemplan también la generación de lo que denomina “categorías madre” y subcategorías que dan lugar a una matriz desde la cual es posible generar conceptos y teorías. Los pasos son:

- Transcribir la información.
- Dividir los contenidos en porciones o unidades temáticas (frases, párrafos o grupos de párrafos que expresen una idea o un concepto central).
- Categorizar, es decir, clasificar, conceptualizar o codificar mediante un término o expresión que sea claro (categoría descriptiva) el contenido o idea central de cada unidad temática.
- Elaborar subcategorías para diferenciar propiedades o atributos de cada categoría elaborada.
- Generar categorías madre que integren varias categorías propuestas.
- Asociar categorías de acuerdo con su naturaleza o contenido.
- Elaborar una matriz con la información categorizada.
- Teorizar con la información analizada.

En este proceso de interpretación y análisis de información, al igual que en el desarrollo mismo de la investigación, es importante mantener un ejercicio constante de reflexividad que permita discernir las formas en que el estudio se vincula con la trayectoria personal y profesional del investigador; lo que Taracena (2002) aborda a profundidad y denomina como la construcción del relato de implicación, en este caso, en los estudios de corte psicosocial.

## COMENTARIOS FINALES

Algunas de las limitantes más importantes de las entrevistas a profundidad tienen que ver con que los datos que se recogen en ellas, consisten únicamente en enunciados verbales o discursos. Esto hace que puedan existir discrepancias entre lo que el entrevistado dice y sus prácticas. Además, los sujetos dicen y hacen cosas diferentes de acuerdo con cada situación. Así, la información ofrecida en una situación de entrevista puede ser muy diferente a la que se obtiene en otro tipo de circunstancias y con otro tipo de mediaciones metodológicas.

La realización de varias sesiones de entrevista a profundidad será central para encontrar el punto de coherencia y detectar posibles discrepancias. Además, como se indica en este trabajo, complementar el desarrollo de entrevistas con estrategias de observación participante o no participante, puede ser una resolución metodológica complementaria que permita ahondar en el análisis del fenómeno particular.

Otro punto a considerar se refiere a que, debido a que no hay una observación directa de las personas entrevistadas en su vida cotidiana, es difícil contextualizar la información de la entrevista. Para ello, será central el mantenimiento de un diálogo creativo y productivo que indague, con exhaustividad, sobre los elementos de contexto que puedan ser en especial relevantes para el estudio en cuestión.

Warren (1988) toca un punto crucial en relación con el trabajo de campo que realiza el investigador, al referirse a la importancia de los roles de género en el proceso de la investigación: las formas y actitudes con las que es tratado un trabajador de campo son influidas de manera significativa por el rol sexual. Por ello, es importante conocer cuáles son las expectativas de rol que se tienen en un grupo sociocultural específico y hacer los ajustes en las pautas de comportamiento para evitar resistencias por parte del sujeto o la comunidad en estudio. La autora advierte sobre la importancia de dar cuenta de los sentimientos, emociones, actitudes que se despiertan en el investigador a partir

de su trabajo etnográfico. Dentro de las entrevistas a profundidad, la temática que va a ser abordada y las características socioculturales del sujeto a entrevistar son factores determinantes para elegir el género del entrevistador y las maneras en que este debe introducirse al grupo en estudio o al sujeto en particular.

En las entrevistas a profundidad es preciso contar con notas de campo en las que no solo se registren las observaciones sobre la situación de entrevista sino las reacciones emocionales del entrevistador a partir de lo que escucha, observa, piensa e intuye sobre el entrevistado y de la interacción misma. Los datos resultantes de esta autoobservación sistemática deben ser tomados en cuenta en el análisis de la información, no como elementos adheridos sino como parte sustantiva de los hallazgos que, por tanto, deberán recibir el mismo tratamiento que cualquier otra información de corte cualitativo que se haya obtenido.

Acerca de lo anterior, Kleinman y Copp (1993) proponen la utilización de “notas sobre las notas de campo” como una estrategia para profundizar en lo que ocurre en el investigador a partir de su trabajo de investigación. Estas notas deben ser trabajadas sistemáticamente durante cada fase del estudio y serán insumos valiosos para la elaboración del análisis y el reporte final. Asimismo, Rosaldo (1989, 2006) advierte sobre la relevancia de la recuperación detenida y cuidadosa de lo que sucede, en términos emocionales, en el sujeto cognoscente. Estos materiales empíricos, que forman parte del *corpus*, serán también posibles vehículos de análisis social y cultural que permitan una contextualización y mayor profundización sobre el fenómeno en estudio.

Las entrevistas a profundidad, de forma particular las que se refieren a estudios de corte biográfico y autobiográfico, ofrecen una estructura y un abordaje interesante. Ramos y Romero (citados en Aceves, 1996), al hablar sobre la entrevista de historia de vida como una herramienta eficaz para profundizar en casos de violencia y adicción, hacen un análisis de las bondades que ofrece este tipo de metodología —en específico la historia de vida— a la psicología: aporta la noción temporal histórica; ofrece la posibilidad de retomar los elementos de la cultura

o subcultura para la interpretación y el análisis de la información; reconoce el hecho de que en las interacciones cotidianas se encuentran implicados supuestos sociales que rigen la conducta y se ven reflejados en los relatos del entrevistado; ofrece la posibilidad de estudiar la manera en que el individuo significa su realidad y da sentido a su pasado; otorga la posibilidad de dar voz a los grupos marginados de la sociedad; permite el acceso a la experiencia subjetiva de las personas y el reconocimiento de que la relación entrevistador–entrevistado es el espacio social donde se construye la narración.

Por su parte, Strickland (1994) se refiere a la utilidad de la entrevista autobiográfica como una modalidad de la entrevista a profundidad para la elaboración de diagnósticos clínicos; considera que esta herramienta permite al entrevistado manifestarse en un sentido libre y confortable, sin estructuras preestablecidas, mientras que le permite al entrevistador conocer los estilos narrativos, los contenidos y las formas en que el entrevistado percibe su experiencia.

Las entrevistas a profundidad en sus distintas modalidades, sean centradas en el desglose de categorías temáticas de interés o bien enfocadas en referentes biográficos, son una alternativa altamente pertinente para el análisis detenido y cuidadoso de una problemática psicosocial en particular. La contrastación de los datos de las entrevistas realizadas a distintos casos, a partir del contenido narrativo categorizado, puede ser la piedra angular de un análisis sobre los malestares emocionales / sociales contemporáneos.

Por último, las formas múltiples y creativas de tejer los datos —producto de las entrevistas a profundidad con los insumos empíricos de otras estrategias cualitativas, como las entrevistas grupales, el levantamiento fotográfico y audiovisual, el análisis de documentos— permitirán construir una plataforma empírica con datos de naturaleza distinta que densificará los hallazgos y potenciará el análisis de los mismos para sustentar las interpretaciones finales que se construyan y serán, finalmente, construcciones abiertas a nuevos conocimientos.

## REFERENCIAS

- Aceves, J. (Coord.) (1996). *Historia oral. Ensayos y aportes de investigación*. México: CIESAS.
- Alonso, L.E. (1994). Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa. En J.M. Delgado & J. Gutiérrez (Coords.), *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales* (pp. 225-240). Madrid: Síntesis Psicología.
- Arfuch, L. (2005). *El espacio biográfico. Dilemas de la subjetividad contemporánea* (pp. 33-116). Buenos Aires: FCE.
- Bourdieu, P. (2007). *La miseria del mundo*. México: FCE.
- Enríquez, E. (2002). El relato de vida: interfaz entre intimidad y vida colectiva. *Perfiles Latinoamericanos*, No.21, 35-47.
- Flick, U. (2007). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Editorial Morata.
- Galindo, J. (1987, mayo). Encuentro de subjetividades, objetividad descubierta. La entrevista como centro de trabajo etnográfico. *Estudios sobre las culturas contemporáneas*, 1(3), 151-183.
- González, L. (1988a). *La investigación cualitativa en la enseñanza. Cuatro artículos. Cuaderno de apuntes*. Tlaquepaque: ITESO.
- González, L. (1998b). La sistematización y el análisis de los datos cualitativos. En R. Mejía & S. Sandoval (Coords.), *Tras las vetas de la investigación cualitativa: perspectivas y acercamientos desde la práctica*. Guadalajara, México: ITESO.
- Gundermann, H. (2001). El método de los estudios de caso. En M.L. Tarrés (Coord.), *Observar, escuchar y comprender. Sobre la tradición cualitativa en la investigación social*. México: Porrúa.
- Iniesta, M. & Feixa, C. (2006). Historias de vida y ciencias sociales. Entrevista a Franco Ferrarotti. *Perifèria. Revista de Reserca i Formació en Antropologia*, No.5, 1-14.
- Kleinman, S. & Copp, M. (1993). *Emotions and fieldwork* (Col. Qualitative Research Methods Series 28). Shapel Hill: SAGE University Papers.

- Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en la investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata.
- Martínez, M. (1996). *La investigación cualitativa etnográfica en educación. Manual teórico-práctico*. México: Trillas.
- Nigenda, G. & Langer, A. (Eds.) (1995). *Métodos cualitativos para la investigación en salud pública* (Col. Perspectivas en Salud Pública No.20). México: Instituto Nacional de Salud Pública.
- Rodríguez, G., Gil, J. & García, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Aljibe.
- Rosaldo, R. (1989). *Cultura y verdad. Nueva propuesta de análisis social*. México: Grijalbo / Conaculta.
- Rosaldo, R. (2006). *Ensayos en antropología crítica* (Col. Estudios Transnacionales). México: Casa Juan Pablos / Fundación Rockefeller / UAM.
- Ruiz, J.I. (1989). *La descodificación de la vida cotidiana*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Strickland, L. (1994). Autobiographical interviewing and narrative analysis: an approach to psychosocial assessment. *Clinical Social Work Journal*, 22(1), 27-41.
- Taracena, E. (2002). La construcción del relato de implicación en las trayectorias profesionales. *Perfiles Latinoamericanos*, 10(21), 117-141.
- Taylor, S.J. & Bogdan, R. (1996). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Barcelona: Paidós.
- Warren, C. (1988). *Gender issues in field research* (Col. Qualitative Research Methods Series, núm 9). New Haven: SAGE University Papers.
- Woods, P. (1995). *La escuela por dentro. La etnografía en la investigación educativa*. Barcelona: Paidós.



## ***Acercas de los autores***

**Eugenia Catalina Casillas Arista** es doctora en Ciencias de la Educación por la Universidad Santander, maestra en Terapia Familiar Sistémica por la Universidad del Valle de Atemajac (Univa) y Licenciada en Psicología por la Universidad de Guadalajara. Ejerce como psicoterapeuta desde hace 22 años, tanto en terapia individual, familiar como de pareja. Ha sido docente en el Instituto de Formación Filosófica Intercongregacional de México (IFFIM), el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) campus Guadalajara, la Universidad Guadalajara Lamar, la Univa y el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO). En esta última institución, es coordinadora de la Maestría en Psicoterapia y profesora en la Licenciatura en Psicología. Sus líneas centrales de investigación son la implicación personal del psicoterapeuta en el proceso de psicoterapia y las estrategias de intervención en el manejo de las adicciones.

**Liliana Castillejos Zenteno** es doctora en Ciencias del Comportamiento (Orientación Neurociencias) por la Universidad de Guadalajara, así como maestra en Psicología (Residencia en Psicoterapia Infantil) por la Universidad Autónoma de México (UNAM) y en Terapia Ocupacional por el Instituto de Terapia Ocupacional (ITO). Se ha desempeñado en la práctica privada en la atención de niños y niñas por más de 10 años y como profesora de licenciatura y maestría en diferentes universidades, entre ellas, el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO). Ha participado en varias investigaciones relacionadas con el desarrollo de instrumentos psicométricos y el desarrollo de los niños y niñas, y actualmente se enfoca en los temas de

prácticas parentales y el desarrollo de los niños y niñas en un proyecto financiado por el ITESO.

**Sofía Cervantes Rodríguez** realizó estudios de maestría en Ciencias de la Educación con opción terminal en Sociología de la Educación y de doctorado con rama terminal en Ciencias de la Educación. Tiene especialidades en Psicoterapia Clínica y en Psicoterapia Gestalt, así como estudios en la psicología de Carl Jung. Tiene formación como psicoterapeuta y supervisora en psicoterapia. Es profesora en la Maestría en Psicoterapia y en la Maestría de Desarrollo Humano del Departamento de Psicología, Educación y Salud del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO). Participa como investigadora en la línea de las emociones y los procesos de vincularidad, temática donde se encuentran sus producciones académicas.

**Rocío Enríquez Rosas** es maestra en psicoterapia familiar sistémica y doctora en Ciencias Sociales con especialidad en Antropología Social por el Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS) Occidente. Forma parte del Sistema Nacional de Investigadores (SIN-Conacyt) de México, nivel II. Es profesora investigadora numeraria en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO), en donde coordina el Programa Formal de Investigación del Departamento de Estudios Socioculturales. Dirige el proyecto de investigación “Subjetividades y emociones en los procesos de colectivización del cuidado en la vejez y bienestar social. Un estudio comparado: México, España y Uruguay” (2017–2019). Es co-coordinadora de la Red Nacional de Investigación en Estudios Socioculturales de las Emociones y de la colección Emociones e Interdisciplina (ITESO / UNAM-FES Iztacala). Ha coordinado varios libros y es autora de diversas publicaciones en revistas arbitradas como en capítulos de libros, así como del libro *El crisol de la pobreza: mujeres, subjetividades, emociones y redes sociales*.

**Martha Elena Gómez Marín** es maestra en Psicoterapia Breve Sistémica por el Instituto Jalisciense de Estudios Sistémicos (IJES) y master en Psicología Clínica y de la Salud por la Universidad Complutense de Madrid (UCM). Ha sido docente en la Universidad Autónoma de Guadalajara (UAG) y en la Universidad del Valle de México (UVM) en las licenciaturas de Psicología y Medicina, así como psicoterapeuta individual y de pareja en consulta privada. Es profesora titular en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO), donde forma parte del cuerpo docente de la Academia de Entrevistar. Es miembro del equipo de DIGESTIVO, grupo interdisciplinario de atención integral gastro-metabólica y bariátrica del paciente obeso, en donde funge como psicóloga de enlace y psicoterapeuta.

**Salvador Moreno López** es doctor en Psicología por la Universidad Iberoamericana Ciudad de México. Cuenta con una certificación como instructor de enfoque corporal (*focusing*). Fue profesor en el Departamento de Salud, Psicología y Comunidad del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO), donde participó en el equipo académico que elaboró la propuesta del programa de la Maestría en Psicoterapia, del cual fue el primer coordinador. Es consultor, psicoterapeuta y facilitador de talleres, así como director de Focusing México. Además, es profesor de asignatura de la Universidad Iberoamericana León, en la Maestría de Psicoterapia Clínica. Es autor del libro *Descubriendo mi sabiduría corporal: focusing*, así como de varios capítulos y artículos sobre psicoterapia y educación que se han publicado en libros y revistas de México y del extranjero.

**Elvira Orozco Gómez** es egresada del Doctorado en Psicoterapias Humanistas por la Universidad Bonagens. Actualmente, trabaja en un proyecto de obtención de grado bajo las líneas de investigación de modelos de pareja y nuevas masculinidades. Es licenciada en Psicología por la Universidad de Guadalajara con una Maestría en Desarrollo Humano por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occi-

dente (ITESO). Es psicoterapeuta privada y docente a nivel licenciatura y posgrado, así como facilitadora de diversos cursos, talleres y diplomados. Desde hace ocho años, es colaboradora en el Departamento Psicopedagógico de una institución particular de educación básica y media superior.

**Carmen Lorena Salazar Sánchez** es maestra en Desarrollo Humano por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO) y licenciada en Psicología con especialidad en Educación y en Adicciones. Es profesora titular en ITESO, así como profesora y asesora de tesis en la Universidad del Valle de Atemajac (Univa), en donde, además, ha colaborado en el departamento psicopedagógico y el departamento académico. Se desempeña de manera independiente en el área del desarrollo humano y de la atención a procesos adictivos.

**Luis Miguel Sánchez Loyo** es doctor en Ciencia del Comportamiento. Es profesor investigador en la Universidad de Guadalajara y profesor titular en la Maestría en Psicoterapia del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO). Es miembro del Sistema Nacional de Investigadores (SNI-Conacyt), nivel I. Cuenta con 25 años de experiencia como psicólogo clínico en intervención en crisis con conductas suicidas. Es representante de México ante la Asociación de Suicidología de América Latina y el Caribe (ASULAC) y miembro de la Asociación Internacional para la Prevención del Suicidio (IASP). Su interés principal en investigación se centra en las conductas suicidas, desde una perspectiva multidisciplinaria.

**Gabriela Serafín Vázquez** es maestra en Educación por el Instituto Tecnológico de Monterrey y licenciada en Psicología por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO), con formación como psicoterapeuta por el IPSO. Se ha desenvuelto en su práctica privada como terapeuta individual y de pareja. Colabora como psicóloga de salud en la Unidad de Dolor y Cuidados Paliativos con

protocolos de manejo del dolor, manejo de estrés y acompañamiento de duelo. Es profesora titular en el ITESO, en la Licenciatura en Psicología, en las asignaturas de Entrevista y Etapas de Desarrollo Humano, y en la Licenciatura en Nutrición y Ciencias de los Alimentos con la asignatura de Psicología del Desarrollo del Ciclo Vital. Ha colaborado como coautora en dos publicaciones de medicina del dolor.

**Martha Beatriz Tamez Cardona** es maestra en Ciencias de la Educación Familiar. Ha participado en proyectos sociales relacionados con la salud familiar (prevención del abuso infantil, talleres dirigidos al crecimiento de la vida en pareja y asesoría a padres con hijos adolescentes). Es profesora titular de la Licenciatura en Psicología del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO). Es psicoterapeuta familiar y de pareja. Ha colaborado como docente en programas de maestría para formar terapeutas en el ITESO y las universidades del Valle de Atemajac (Univa), Iberoamericana León y Vizcaya Tepic. Está enfocada en la investigación del fenómeno suicida y los cambios en los roles de la pareja en el contexto actual.

**Tania Carina Zohn Muldoon** es maestra en Terapia Familiar Sistémica por la Universidad del Valle de Atemajac (Univa) y doctora en Educación por la Universidad Marista de Guadalajara. Ha sido docente en diferentes instituciones de educación superior, como la Universidad de Guadalajara, la Univa, el Centro de Enseñanza Técnica y Superior (CETYS) de Tijuana y Mexicali, el Instituto Tzapopan y el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO). En el ITESO, formó parte del equipo que desarrolló la propuesta educativa de la Maestría en Psicoterapia, de la que es coordinadora docente. Entre los artículos que ha publicado, están: La construcción del constructivismo: implicaciones para la psicoterapia, ¿Cuándo y por qué ir a terapia?, e Historia familiar y desempeño profesional en psicoterapia. Es co-coordinadora de la colección Psicoterapia y Diálogo Interdisciplinario, en la que ha publicado cuatro capítulos, en coautoría con otros académicos e investigadores del ITESO.



ITESO, Universidad  
Jesuita de Guadalajara



**Eugenia Casillas Arista / Liliana Castillejos-Zenteno**  
**Rocío Enríquez Rosas / Martha Elena Gómez Marín**  
**Salvador Moreno López / Elvira Orozco Gómez**  
**Carmen Lorena Salazar Sánchez / Luis Miguel Sánchez Loyo**  
**Gabriela Serafin Vázquez / Martha Beatriz Tamez Cardona**

En la práctica de la psicología, la entrevista permite afinar una relación con la persona y comprender mejor su vivencia, así como establecer un diagnóstico, entendido como la identificación de las situaciones en las que el profesional puede intervenir para coadyuvar al desarrollo del entrevistado.

Este libro recoge la experiencia de profesionales, investigadores y académicos que trabajan distintos tipos de entrevista. A partir de tres ejes temáticos, se exponen los aspectos generales de este valioso proceso de comunicación, interacción y diagnóstico, las habilidades que se requieren para realizarla y las distintas modalidades que hay, tales como la entrevista a profundidad, estrategia muy utilizada en el campo de las ciencias sociales y humanidades, o desde una perspectiva fenomenológica.

Debido a que la entrevista es una herramienta que implica actitudes, habilidades y modos de interacción y comunicación especiales por parte del profesional en psicología, se presentan también las reflexiones, los debates y los diálogos en torno al desarrollo de competencias para entrevistar.

Una obra valiosa para estudiantes y profesores de psicología que buscan profundizar su conocimiento en la materia, así como para los profesionales del ramo que desean hacer más eficiente su desempeño.

ISBN 978-607-8671-67-1 ITESO

ISBN 978-607-8671-67-1 ITESO



9 786078 671671



9 786078 671671