

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 cruz¹ 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 prescritas 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. *Educación*, 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

- 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.