

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.