

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

Fuente: Okun, 2001.

TABLA 2.4 CONDUCTAS QUE NO SON DE AYUDA

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

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

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).

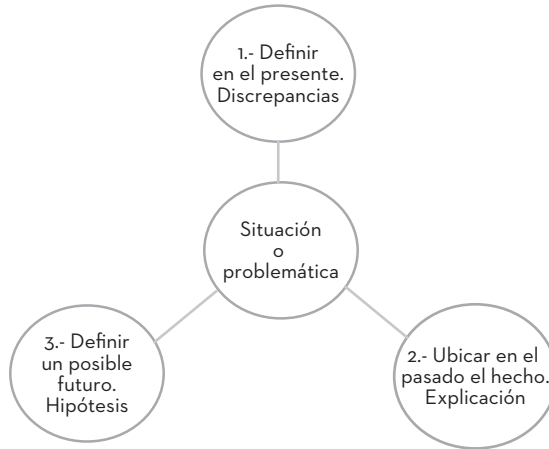
La secuencia a seguir por el entrevistador es la que se muestra en la figura 2.1.

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
- 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.