



# Experto en Psicología clínica y psicoterapia en adultos

MÓDULO III. PSICOTERAPIA



[www.isfap.com](http://www.isfap.com) - [info@isfap.com](mailto:info@isfap.com)

## TEMA XII. LA ENTREVISTA

### La entrevista como instrumento científico para la evaluación de la personalidad.

#### Importancia del uso de la entrevista en psicodiagnóstico. Historia y evolución de la entrevista.

La mayoría de los autores contemporáneos coinciden en subrayar ciertos aspectos:

- La entrevista es el instrumento más usado en la evaluación de la personalidad. En muchos sectores es casi el único instrumento.
- La teorización, investigación y modelos técnicos, sobre la entrevista son insuficientes, y, en muchos casos, poco fructíferos.
- La entrevista es el instrumento de evaluación que suministra mayor riqueza de datos acerca de la personalidad, y es al mismo tiempo el instrumento en el que se puede establecer con menos garantías la objetividad del método. La entrevista es un procedimiento poco costoso para recoger información, siendo al mismo tiempo el instrumento más costoso para formar especialistas en la técnica de la entrevista.



Los principales momentos históricos en la evaluación de la entrevista son:

- La entrevista en el modelo médico. El examen mental y la elaboración del historial. Véase Kraepelin.
- La entrevista basada en la asociación libre, de S. Freud, cuyo objetivo es terapéutico.
- La entrevista dinámica en sus aspectos técnicos e interaccionales, abierta a diversos profesionales. Sullivan.

-Los posteriores desarrollos investigativos sobre la anatomía de la entrevista, modelos técnicos y estudios comparativos. Años 50 del siglo XX y posteriores.

### **Definiciones de Entrevista.**

Seleccionaremos las más representativas:

-Bingham y Moore, 1924. “Conversación con un propósito “.

-Sullivan, 1954. “La entrevista es una situación de comunicación primariamente vocal, en un grupo de a dos, más o menos voluntariamente integrado, sobre una base progresivamente desarrollada de experto-cliente, con el propósito de elucidar pautas características del sujeto entrevistado, el paciente o cliente, y qué pautas o normas experimenta como particularmente productoras de dificultades o especialmente valiosas, y en cuya revelación espera obtener algún beneficio “.

-Rogers, 1942. “La entrevista es el artificio destinado a estimular el intercambio emocional en el que el consultor auxilia al cliente en descubrir y dominar sus propios sentimientos”.

-Cannel y Khan, 1968. “La entrevista es una conversación entre dos personas, iniciada por el entrevistador, con el propósito específico de obtener información importante para la investigación y focalizada por él en el contenido específico por los objetivos de investigación”.

-Matarazzo, 1965. “La entrevista es un tipo de conversación en la que dos personas, y últimamente más de dos, interactúan en forma verbal y no verbal con el propósito de cumplir un objetivo previamente definido”.

-Nahoum, 1969. “Es una situación psicosocial compleja cuyas diferentes funciones, aunque formalmente analizables, se disocian en la práctica profesional”.

-Silva, 1979. “Para que se hable de entrevista debe de existir:

1. Una relación directa entre personas.
2. Una vía de comunicación oral.
3. Unos objetivos conocidos y prefijados, al menos por el entrevistador.
4. Una asignación de roles que significa un control –ideal – de la conducta por parte del entrevistador. La relación es asimétrica”.

-Siquier, 1978. “La entrevista es el campo psicológico que queda configurado por el entrevistador y el sujeto, y que se estructura en función de vectores señalados por ambos”.

-Bleger, 1971. “La entrevista es una relación entre dos o más personas, en las que éstas intervienen como tales. Es una relación humana en la que uno de sus integrantes, el técnico, debe de tratar de saber lo que está pasando en la misma y actuar según este conocimiento. La entrevista comienza por donde comienza el entrevistado”.

-Saphiro, 1979. “Una conversación entre dos personas con un propósito. Una tiene la responsabilidad principal del contenido de la entrevista, y otra, el sujeto, es el interesado en la entrevista”.

-Symons, 1981. “Un método para reunir datos en una consulta privada o una reunión: una persona que se dirige al entrevistador cuenta su historia o responde a las preguntas relacionadas con el problema estudiado o con la encuesta aprendida”.

## **Modelos teóricos de la entrevista**

-Modelo psicoanalítico.

-Modelo motivacional.

-Modelo Rogeriano. Rogers, 1942. Ha aportado el modelo de entrevista “no directiva o centrada en el cliente”. A él se debe la reflexión acerca de actitudes clínicas o terapéuticas

tales como “saber escuchar, reflexionar, aclarar posturas y una actitud de aprecio positivo hacia el cliente”.

-Modelo guesáltico.

-Modelo comunicacional.

-Modelo dinámico.

-Modelo conductual. Eysenck, a partir de 1950, con sus críticas al diagnóstico psiquiátrico, potencia y valoriza la entrevista clínica y los tratamientos dinámicos.

## Clases de entrevista

### **1. La entrevista como proceso**

a. La entrevista diagnóstica o entrevista realizada en el seno del proceso psicodiagnóstico, dependiente de los objetivos que tenga el proceso, y de su contexto específico.

b. La entrevista terapéutica o entrevista realizada en el seno del proceso terapéutico, y cuya finalidad es inducir cambios en la conducta del sujeto.

c. La entrevista operativa, cuya finalidad es el diagnóstico y pronóstico emitido acerca de un sujeto o grupo, ante una acción crítica o punto de urgencia.

### **2. La entrevista como técnica**

a. La entrevista de investigación, cuya finalidad es recoger observaciones de la conducta, con una metodología, controles y objetivos predeterminados utilizables en la investigación y en la evaluación conductual.

Los objetivos de la entrevista son los siguientes:

- Objetivos generales:

1. Recogida de información acerca del sujeto.
2. Establecimiento de un rapport entre el examinador y el sujeto adecuado a las características del sujeto y del contexto de la entrevista.
3. Incluir un cierre del proceso, bien a través de la devolución de información al sujeto, bien a través del establecimiento de un plan de trabajo o un contrato terapéutico.

-Objetivos específicos:

Dependen del contexto y del tipo de entrevista que se realice – inducción de cambios en la conducta del sujeto, evaluación precisa y fiable de la conducta, etc... -.

## La técnica de la entrevista

Abordaremos los aspectos técnicos de la entrevista desde diversas perspectivas y aportaciones. Es importante subrayar de antemano que cualquier elemento técnico utilizable en las entrevistas no tiene ningún valor sino está integrado en un marco referencial que le dote de significado.

### 1. Tácticas utilizables en la entrevista.

**a. La entrevista directiva.** Originalmente es una aportación del modelo médico, a través de los interrogatorios orientados a la producción de la anamnesis. La táctica directiva se utiliza en todos aquellos modelos de entrevista en la que el entrevistador estructura el contenido de la misma en base a un interrogatorio o cuestionario prefijado, utilizando o no alternativas de respuesta. El entrevistador orienta la entrevista hacia un fin específico, con el mayor grado de sistematización posible. El entrevistador intenta favorecer los cambios en la conducta del paciente proponiendo acciones concretas que éste debería realizar. Para lograr sus objetivos terapéuticos, el entrevistador recurre tanto a técnicas que explicitan el contenido de las verbalizaciones del paciente, como a datos de observación o a la influencia que su prestigio personal pueda ejercer sobre su

interlocutor. Este tipo de entrevista se utiliza por parte de los psicólogos de orientación conductual.



### **b. La entrevista no directiva.**

Parte de las metodologías delineadas por Freud a través del método de la asociación libre, incluyendo el uso del diván, y otros artificios técnicos. Posteriormente Rogers plantea este tipo de entrevista para su modelo terapéutico. Investigaciones

posteriores señalan que el término no directivo es incorrecto, toda vez que se evidencian numerosas influencias de la conducta del examinador en el sujeto. Cabría pues utilizar este término para aquellas metodologías de la entrevista en las que el entrevistador permite que el sujeto estructure libremente el contenido de las mismas, controlando la presencia de diversos fenómenos del entrevistador las que haremos referencia posteriormente. Este tipo de entrevista es utilizada genéricamente en la terapia dinámica.

### **c. La entrevista semi-directiva.**

Es la denominada entrevista psicológica propiamente dicha. Alterna momentos no directivos orientados a permitir la libre expresión del sujeto, con momentos directivos en los que el entrevistador interviene en orden a la consecución de objetivos específicos. Una de las tareas del psicólogo es suscitar la cooperación del sujeto sin sugerir o inducir sus respuestas y detectar atando cabos errores, olvidos y eventuales mentiras del sujeto. Este tipo de entrevista es la más útil en el proceso psicodiagnóstico.

## 2. Estrategias metodológicas en la entrevista.

**a. La estrategia diacrónica.** Se orienta a obtener un perfil biográfico del sujeto lo más completo posible, así como la historia clínica, y las determinaciones pasadas de la conducta presente. Esta estrategia es utilizable para muy diversos tipos y propósitos de entrevista.

**b. La estrategia sincrónica.** Se centra en el descripción y recogida de la conducta actual del sujeto. Se interesa por lo situacional, lo motivacional presente, lo emocional o cognitivo. Es el tipo de estrategia utilizada en las entrevistas de orientación y selección, y en parte en las entrevistas conductuales.

**c. La estrategia estructural.** Plantea una lectura de la conducta del sujeto a diversos niveles para poder realizar estimaciones en sus procesos de personalidad, comunicacionales; consiste en la distinción de diversos niveles: manifiesto-latente. En la estrategia, el análisis de la conducta de relación sujeto-examinador es el principal foco de interés.

## 3. Métodos de facilitación en la entrevista.

Los teóricos de la entrevista desde la perspectiva rogeriana plantean tres tipos de conductas facilitadoras en el entrevistador:

**-La empatía adecuada.** Preocupación del entrevistador por lo que el sujeto siente y dice, reflejándole que se le está entendiendo. La empatía puede ser una habilidad enseñable, y el grado en que el entrevistador posee esta aptitud se relaciona con el resultado de la terapia. La actitud empática puede ser medida fiablemente por observadores independientes. El terapeuta debe de saber comprender la experiencia el cliente; mientras que otros enfoques pretenden reducir el dolor del cliente, el enfoque centrado en el cliente también busca compartir empáticamente esa experiencia. A menudo implica replantear las comunicaciones del cliente; la comprensión empática supone más que la





repetición mecánica, es una forma central de lo que P. Salovey y John Mayer llaman inteligencia emocional. Cuando la empatía está presente, el terapeuta puede verbalizar sentimientos que el cliente no ha logrado expresar o incluso

experimentar plenamente. Se denomina empatía inferencial a la capacidad del terapeuta para poder entender empáticamente esos sentimientos no expresados. De esta forma los sentimientos ocultos y no reconocidos, como la ira y el rechazo, pueden ser mostrados o “simbolizados”.

**-La congruencia.** Grado de acuerdo entre lo que el entrevistador verbaliza y su conducta a nivel pre-verbal y emocional. La conducta del terapeuta debe de igualar a su experiencia interna. El terapeuta debe de ser genuino y en gran medida transparente de tal manera que el cliente pueda ver el interior de su experiencia, en lugar de ver sólo una fachada o máscara que oculta a la persona del terapeuta. El entrevistador no dice todo lo que piensa y adecua sus comentarios a las peculiaridades y aceptabilidad de una información por parte del paciente.

**-Calidez no posesiva.** El entrevistador no debe de hacer juicios de valor, ni adoptar actitudes autoritarias o amenazantes. No debe de mostrarse exigente ni abrumador. Es importante el manejo de la distancia física. Así mismo juega un papel determinante el contacto físico con el entrevistado.

#### 4. Exactitud del procedimiento de recogida de la información.

Los métodos utilizados para recoger la información deben de ser operacionalizados en orden a maximizar la precisión de la recogida de la información obtenida.

**A. Grabación de las entrevistas; magnetófonos o videos.** La utilización de estos instrumentos plantean problemas técnicos, éticos y pueden distorsionar la relación con el sujeto. Las entrevistas sólo deben de grabarse con la autorización expresa del sujeto, para propósitos específicos, con las garantías del secreto profesional. Nunca debe de olvidarse el tratar detenidamente este tema con el sujeto y por ello, no es un método aconsejable para primeras entrevistas. Debe de considerarse detenidamente además si la grabación será un inductor específico de ansiedades o temáticas en el sujeto. La grabación oculta obvia estos problemas, pero no es lícito utilizarla, excepto en situaciones especiales, y siempre que exista evidencia de que es el único método viable para ayudar al paciente. Remitimos a este respecto los Códigos éticos en el psicodiagnóstico. La grabación con video aporta mayores problemas, como puede augurarse. Otro de los problemas concomitantes al uso de grabaciones es el peligro de reduccionismo al contenido verbal, si bien este método idealmente debería permitir un mejor registro de la conducta no verbal.

**B. Recogida manual.** Es el procedimiento más sencillo, siendo el método en el que inciden los sesgos introducidos por el entrevistador que filtra, jerarquiza o elimina contenidos producidos por los sujetos.

Si el entrevistador se centra en la recogida de un cierto tipo de datos, sesga su lectura, ignorando otros, aunque aumente su precisión en la recogida de los datos elegidos. Desde la orientación psicoanalítica, el método de la atención flotante se utiliza para controlar los sesgos del entrevistador en la recogida de datos.

Con respecto al analista, Freud, 1912, señala que, como contrapartida a la regla de la asociación libre, corresponde a éste "escuchar al sujeto sin preocuparse de si retiene o no sus palabras(...) debe evitar toda influencia consciente sobre su facultad retentiva y abandonarse por completo a su memoria inconsciente". Al psicoanalista sujetarse a esta regla, introduce una determinada forma de escuchar, una escucha en el pleno sentido del

término, que logra por sí sola que su discurso se modifique y asuma un nuevo sentido a sus propios oídos. Así el psicoanalista no da la razón ni la niega; sin juzgar, escucha. Aquello que “el analista escucha no es lo que el paciente quiere decir, sino aquello que en su palabra lo traiciona lo que casualmente no quiere en absoluto decir” -Masotta, 1979 -.

## 5. Los efectos de la indeterminación sujeto-entrevistador-situación.

### **A. Efectos del entrevistador.**

-Uso adecuado de los métodos de facilitación.

-Conducir el ritmo de la entrevista, orientado al objetivo. Es de particular importancia la aceptación y tolerancia de los silencios del sujeto.

-Vínculo-atmósfera que crea el entrevistador. Importancia de una actitud autocrítica y receptiva.

-La actitud contratransferencial. El concepto de contratransferencia implicado aquí es el que incluye las reacciones en las cinco áreas de la personalidad, es decir: todo lo que percibe, piensa, siente, hace o dice el psicólogo en cuanto es determinado por el sujeto, configura la totalidad de la respuesta psicológica y psicosomática del evaluador.

Al respecto, Bleger indicaba que en la contratransferencia se incluyen todos los fenómenos que aparecen en el entrevistador, como emergentes del campo psicológico que se configura en la entrevista; son las respuestas del entrevistador a las manifestaciones del entrevistado, el efecto que tiene sobre él. Dependen de alto grado de la historia personal del entrevistador, pero si aparecen o se actualizan en un momento dado en la entrevista es porque en ese momento hay factores que se operan para que ello suceda así.

Transferencia y contratransferencia son fenómenos que aparecen en toda relación interpersonal y por eso mismo también se dan en la entrevista. La diferencia reside en

que en ésta última deben ser utilizados como instrumentos técnicos de observación y comprensión.

Es importante el reconocimiento de la propia actitud contratransferencial para poder controlar su incidencia en la entrevista. Esta actitud no es siempre consciente para los entrevistadores.

-Errores técnicos del entrevistador.

Tales como la introducción de estilos no adecuados a la estrategia elegida. Igualmente, errores en la formulación de preguntas, y el forzamiento de las respuestas en orden a obtener contenidos preestablecidos. Dentro de los errores, debemos de incluir la formulación de preguntas sugerentes y cambios en el contexto emocional de las preguntas o actitudes del entrevistador.

Se han descrito diversos efectos típicos que operan sobre el entrevistador:



a. Efecto Maslow. Tendencia a enjuiciar globalmente al sujeto por un solo aspecto o impresión, sobre todo la última.

b. Error lógico de Guelford. Valoración conjunta de datos fiables y no fiables sin discriminarlos.

c. Prejuicio de Rice. Evaluación del sujeto tomando como única base la primera impresión o contacto.

d. Efecto de indulgencia. Tendencia a dar más valor a los datos o rasgos psíquicos que a los de otra índole, como los datos biológicos u orgánicos.

e. las tendencias extremas y centrales. Tendencia que poseen los entrevistadores a evaluar a sus sujetos de manera muy positiva o negativa, o también a través de vaguedades intermedias.

f. Asch. Primeros adjetivos. El entrevistador se autosomete al primer juicio que verbaliza, a pesar de la evidencia contraía que recoge posteriormente.

g. Efecto de los conocimientos previos del caso. Los prejuicios formados a partir de informaciones previas sesgan la lectura de la conducta.

h. Prejuicios socioculturales. Juegan un importante papel en la distorsión del proceso mental del entrevistador, tales como los prejuicios raciales, subculturales, religiosos.

## **B. Efectos del sujeto.**

1. La actitud transferencial. La transferencia se refiere a la actualización en la entrevista de sentimientos, actitudes y conductas por parte del entrevistado que corresponden a pautas que éste ha establecido en el curso del desarrollo,

especialmente en la relación interpersonal con su medio familiar. Se distingue entre transferencia positiva y negativa, siendo ambas coexistentes, aunque con un predominio relativo, estable o alternante, de alguna de las dos. Integran la parte irracional e inconsciente de la conducta, constituyendo aspectos de la misma no controlados por el paciente.

Otra acepción similar subraya en la transferencia las actitudes afectivas que el entrevistado evidencia o actúa en relación con el entrevistador. La observación de estos fenómenos nos pone en contacto con aspectos de la conducta y de la personalidad del entrevistado que no entran en los elementos que él puede referir o aportar voluntaria o conscientemente, pero que agregan una dimensión importante al conocimiento de la estructura de su personalidad y al carácter de sus conflictos.

En la transferencia, el sujeto asigna roles al entrevistador y se comporta en función de los mismos. En otros términos, traslada situaciones y pautas a una realidad presente y desconocida, y tiende a configurar a ésta última como situación repetitiva, ya conocida. Con la transferencia, el entrevistado aporta elementos irracionales o inmaduros de su personalidad, su grado de dependencia, su omnipotencia y su pensamiento mágico.

En ellos es donde el entrevistador podrá encontrar lo que el entrevistado espera de él, su fantasía de la entrevista, su fantasía de ayuda, es decir, que cree el que es ser ayudado y estar sano, incluidas las fantasías patológicas de curación que con mucha frecuencia consisten en el logro de aspiraciones neuróticas. Se podrá señalar, igualmente, otro factor importante que es el de la resistencia a la entrevista o a ser ayudado o curado, y la intención de satisfacer anhelos frustrados de dependencia o frustración.

En fin, la transferencia es un fenómeno más de la conducta del sujeto que el entrevistador ha de registrar.

2. Los sesgos de percepción. Selectividad en la observación, mecanismos de sensibilización y defensa perceptiva.

3. Los sesgos de interpretación. Los efectos “halo” o la jerarquización sobre los contenidos. El Efecto halo es un sesgo cognitivo que hace pensar que unas características limitadas se aplican al todo. Consiste en apreciar una característica en particular de una persona y generalizar la personalidad o aptitudes de ésta en torno a la característica apreciada, aun cuando el resto de sus características o habilidades no se conllevan con la evaluada. En su libro *Influencia: Ciencia y Práctica*, R. Cialdini, habla del efecto halo. Según este principio, la mayoría de los seres humanos da por sentado, inconscientemente, que la gente rica, poderosa, famosa y apuesta es más inteligente y digna de confianza que los individuos corrientes.

4. Los sesgos de retención. Factores de olvido, actuación de mecanismos defensivos en sujeto como la represión y la negación.

5. Demandas latentes. En contraposición a las demandas manifiestas.

6. Inaccesibilidad del sujeto. En referencia a bloqueo, mutismo, actividad delirante, acting out, déficit cognitivo...



### **C. Efectos de la situación.**

1. Efectos de las condiciones externas. Ambiente, luminosidad, posiciones del entrevistado y entrevistador, duración, número de entrevistas, etc...

2. Incidencia del contexto institucional. El significado de este contexto para el

sujeto.; la finalidad de la entrevista.

3. Valoración de la ansiedad característica de la situación. Ansiedad depresiva, confusional, paranoide. La ansiedad confusional es la ansiedad vivida con una amenaza de desintegración, de desestructuración interna por confusión. Cuando estamos dominados por primitivas ansiedades confusionales no entendemos el mundo externo y/o interno, no encontramos respuesta a las cosas, nos sentimos perdidos y confusos.

La ansiedad paranoide es sentida como la amenaza de desintegración o desestructuración por ataque, por agresión. Su origen yacería, bien en los ataques externos, reales, bien en la fantasía de ser atacado por causa de la proyección de la propia agresividad: mediante el mecanismo de defensa psicológico contra ansiedades excesivas que es la proyección, el ser humano tiende a colocar en el exterior de sí mismo lo temido, lo agresor, lo "malo". La consecuencia, es la proliferación de fantasías más o menos primitivas de haber dañado al objeto y, junto con ellas, de temores de retaliación, de ser atacado, de venganza consecutiva. La ansiedad persecutoria sería la reacción psicofísica ante los ataques externos, ante los ataques internos -de nuestras propias

representaciones mentales: recuerdos vergonzosos o dolorosos, por ejemplo- y/o ante el ataque del objeto sobre el que hemos proyectado nuestra agresividad u hostilidad. Las ansiedades persecutorias se manifiestan al exterior en las situaciones de temor intenso, de alarma, de desconfianza, de paralización por el pánico o el terror.

En la ansiedad depresiva, el peligro se halla indudablemente dentro, en nuestro mundo interno. El temor a la desintegración psicofísica por la pérdida del objeto, el vaciamiento, la falta de fuerzas, la situación sin solución...será vivido como consecuencia de nuestra ambivalencia amor /odio hacia el objeto, con el sentimiento de culpa aparejado a nuestro odio contra él. La inquietud en este caso proviene pues del sentimiento de culpa, los celos, la duda, la ambivalencia...Esa tonalidad “depresiva” de la ansiedad puede vivirse en distintas situaciones de inquietud que van desde la depresión a la manía pasando por el aburrimiento y la hipomanía y, desde luego, por las situaciones vivenciales de tristeza y alegría ...también en las situaciones de fatiga, preocupación, insomnio...las ansiedades depresivas están siempre ligadas a la preocupación por el objeto, por su bienestar; por eso a veces son reparatorias, “tratando de reparar el “daño” causado. No hay que asimilar ansiedades depresivas con depresión. En la depresión o melancolía lo que predomina son ansiedades persecutorias insuficientemente elaboradas, que dificultarán por tanto la posterior elaboración de las pérdidas, el duelo, las ansiedades depresivas.

4. La calidad y las características del vínculo sujeto-entrevistador-situación.

#### 6. Fases de la Entrevista.

El problema de las fases de la entrevista remite al problema de la técnica específica que se desarrolle en la misma. Genéricamente nos referiremos a tres fases – y/o tipos – de entrevista que implican la utilización de técnicas particulares y la consecución de objetivos específicos.

#### **A. Fase inicial de la entrevista o entrevista inicial.**



Con referencia a la entrevista diagnóstica, la fase inicial es una fase no directiva, que debe de ser estructurada por el sujeto con sus propios contenidos. Si la fase inicial se produce en el seno de un proceso de varias entrevistas, debe dedicarse una entrevista a este exclusivo propósito, la cual contendría un momento inicial no directivo, un momento posterior de encuadre genérico, por parte evidentemente del entrevistador, un sector no directivo destinado a que el sujeto exprese libremente el motivo de consulta, y sucesivos conjuntos de momentos directivos y no directivos para contextualizar aspectos relevantes de la conducta del sujeto, seguidos de un momento final de encuadre por parte del entrevistador en el que se expresarían elementos para estructurar la continuación del proceso de entrevistas diagnósticas.

### **B. Las entrevistas exploratorias.**

La fase exploratoria plantea una indeterminación sujeto-observador mediada por las técnicas específicas o la inclusión de otras figuras, reproduciendo conflictos típicos de los grupos internos tanto del sujeto como del observador. Así, podemos realizar entrevistas para la administración de pruebas, observaciones grupales y/o sesiones intensivas de grupo operativo, así como petición de exploraciones complementarias a otros profesionales y entrevistas con el grupo familiar del sujeto.



**C. Las entrevistas devolutivas.** Son entrevistas encaminadas a concluir el proceso diagnóstico, y en las que se facilita al sujeto la información pertinente estableciéndose la conexión con el plan terapéutico. En el caso de entrevistas únicas, debe de incluirse una fase de cierre

de características devolutivas.

### 7. Otras consideraciones técnicas sobre la entrevista.

**A. Formulación de las preguntas.** Es uno de los principales artificios técnicos para estructurar el contenido de la entrevista o de fases de la misma. Las principales consideraciones formuladas por diversos autores son:

- Restringir el número de preguntas al mínimo necesario.
- No efectuar las preguntas demasiado directamente ni tampoco encubiertas.
- Las preguntas debe formularse en un lenguaje claro y accesible al sujeto.
- Las preguntas deben de ser lo más concretas y acotadas temporalmente posible, si se desea obtener información precisa. Las preguntas generales sólo son útiles para desencadenar la producción de asociaciones verbales o para caldear la situación con el sujeto.
- No realizar preguntas muy largas.
- Respetar la libertad del sujeto para responder o no, así como para inquirir acerca del por qué de la misma.
- Las preguntas pueden ser clasificadas de acuerdo a cuestiones de respuesta abierta, preguntas de respuesta cerrada; a preguntas directas e indirectas; y finalmente, a preguntas estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas.

**B. Las reglas Hawthorne.**

Reproducimos las reglas Hawthorne acerca de la orientación y conducción de la entrevista:

1. Reglas para la orientación de la entrevista.

Regla 1. El entrevistador tratará la información de la entrevista como un elemento dentro de todo un contexto comportamental.

-El entrevistador no prestará atención exclusivamente al contenido manifiesto de lo expresado por el entrevistado.

-El entrevistador no prestará las respuestas registradas como verdaderas o falsas y, de ello, sancionará.

-El entrevistador no tratará lo expresado por el entrevistado como si perteneciera al mismo nivel psicológico.

Regla 2. El entrevistador deberá atender no sólo a lo que el entrevistado quiere decir, sino también a aquello que no puede decir sin ayuda; y se la prestará.

Regla 3. El entrevistador tratará los resultados a los que se refieren las reglas anteriores como indicadores con valor referencial y buscará a través de ellos, el modelo de funcionamiento comportamental del entrevistado.

Regla 4. El entrevistador intentará situar al entrevistado para que pueda entender el sentido de sus respuestas, dentro de su contexto social.

-El entrevistador deberá recordar que la entrevista es, fundamentalmente, una situación social y que, además, la relación social planteada en la situación de entrevista es responsable, en parte, de lo que en ella se dice.

-El entrevistador procurará no ser influido, dentro de sus posibilidades, por los sentimientos del entrevistado.

## 2. Reglas para la conducción de la entrevista.

Regla 1. El entrevistador deberá escuchar al entrevistado de modo paciente y amable, aunque de forma crítica e inteligente.

Regla 2. El entrevistador no dará muestras de ningún tipo de autoridad.

Regla 3. El entrevistador no hará advertencias ni recomendaciones morales.



Regla 4. El entrevistador no discutirá con el entrevistado.

Regla 5. El entrevistador hablará o preguntará algunas cosas no previamente planificadas y en muy contadas ocasiones; en momentos en los que el entrevistado no se arranque a hablar, para poder eliminar algunos miedos que impidan un contacto directo, animar al entrevistado a que se exprese con precisión sus sentimientos y pensamientos; llamar la atención sobre algún punto que se hubiera pasado por alto o poner de manifiesto algunos supuestos implícitos si todo ello le parece conveniente.

#### 8. La entrevista operativa.

El concepto de entrevista operativa es formulado por F.Ulloa, referido en términos de su finalidad: “El objetivo es aprovechar la situación de consulta para lograr el mayor grado de eficacia en la resolución de una determinada acción crítica en un tiempo limitado”. El grado de eficacia estaría referido a la inducción de cambios en el sujeto. El elemento básico es la realización de un diagnóstico precoz acerca de la acción crítica del sujeto, en base a la emocionalidad predominante del mismo.

El trabajo se centra en la elaboración de los procedimientos de control con los que cuenta el sujeto ante la aparición de sus ansiedades básicas. Así mismo se valora el pronóstico, determinando si el sujeto cuenta con capacidades psicológicas para resolver las situaciones de crisis. El elemento técnico para este tipo de entrevista es el análisis de la relación sujeto-psicólogo.

Este método es útil e intervenciones de urgencia o actuaciones psicoprofilácticas o de contención en situaciones excepcionales – accidentes, emergencias, catástrofes, perdidas personales o familiares importantes, situaciones claves de cambio: embarazo, parto-postparto, jubilación, o tomas de decisiones importantes con urgencia -.

La entrevista operativa es un proceso en el que se dan diferentes momentos que condicionan actitudes técnicas a tener en cuenta.

La entrevista tiene 5 momentos, donde cada uno de estos momentos responde a un manejo técnico particular.

<b>Momentos de la entrevista</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Preentrevista</li><li>2. Apertura.</li><li>3. Acontecer propiamente dicho</li><li>4. Cierre</li><li>5. Postentrevista</li></ol>
----------------------------------	--

### **Preentrevista**

En esta se evalúa los datos que se tienen antes de conocer al entrevistado.

- a) Si viene hacia nosotros o nosotros hacia él.
- b) cómo o quién nos vinculó.
- c) calidad del requerimiento: urgente, indiferente, desconfiado.
- d) datos sobre el motivo de la entrevista: actitudes fóbicas, contrafóbica, etc.; con lo antedicho elaboramos una primera estrategia de acercamiento y hacemos una primera



predicción sobre la futura situación, que después se puede corregir o desechar la hipótesis.

### **Apertura**

Es la situación vincular donde se “comparten tiempo y espacio” el entrevistado y entrevistador,

donde el aumento de ansiedad hace elocuente el lenguaje corporal. En entrevistador atiende a las “impresiones” que de manera subliminal recoge del entrevistado. Es adecuado el uso de los silencios.

Acontecer propiamente dicho.

Este deberá ajustarse a las motivaciones y fines de la entrevista “todo entrevistado oculta algo que, en la mayoría de los casos, trata de mostrar”. En general cuando algo “oculto” es muy evidente se crea un clima de discomfort que solo se resuelve con la explicitación de lo oculto, esta explicitación puede ir desde la simple verbalización por parte del entrevistador, de algo manifiesto que esta sucediendo o puede ser la confrontación o relación de diferentes datos que dio el entrevistado, hasta lo que se entiende por “interpretación”, en donde el entrevistador en función de ser un instrumento sensible detecta y verbaliza situaciones que el entrevistado apenas experimenta vagamente.

### **Cierre.**

Esta condicionado a como se haya logrado o no el objetivo propuesto. Lo importante es lograr situaciones abiertas, es decir, que queden esclarecimientos operando.

La entrevista operativa se propone aprovechar la situación de entrevista con el fin de lograr el mayor grado de eficacia en la resolución de una determinada acción crítica, en un tiempo limitado, esta limitación del tiempo puede estar dada por las circunstancias.

## **La consulta.**

La entrevista operativa procura “resolver” una situación, en dos sentidos:

- Resolver implica una solución favorable de un problema.
- El “resolver” del sujeto, que este recobre la autonomía perdida y se decida a emprender los cambios necesarios en su conducta, a fin de lograr un objetivo. La entrevista operativa procura remover un obstáculo para que alguien se movilice a tal fin.

La “consulta” tiene características específicas:

- limitación temporal; dentro de una o dos entrevistas hay que resolver una situación, ya sea porque se logra una solución eficaz o porque se incluye al sujeto en un tratamiento.

## **Acción crítica.**

En toda acción crítica hay una emoción y objetos a los que están vinculadas estas emociones, y hay también una dimensión tiempo-espacial donde transcurren los hechos. Estas emociones y todos los objetos están disociados y distribuidos en una dimensión temporo-espacial, configurando las estructuras de conducta o técnicas psicológicas que habitualmente conocemos.

Diagnostico de la situación crítica significa:

- Diagnosticar la emoción básica mas actuante -amor-odio- que se traducen en dos miedos básicos; miedo a la pérdida de algo amado y miedo al ataque por algo odiado.
- Diagnosticar el objeto a que se refiere este miedo, diagnóstico de un vínculo con una calidad particular -depresivo-persecutorio- que el sujeto establece con un objeto.
- diagnóstico de los mecanismos defensivos del yo, y la eficacia o no de los mismos para la emergencia que enfrenta.

Dos son las situaciones que un psicólogo clínico puede manejar con los lineamientos generales de la entrevista operativa:

- Aquellas que reconocen un origen predominantemente traumático, entendiendo por tal una incapacidad del sujeto para sobreponerse eficazmente a una circunstancia y
- Porque encuentra un yo disminuido previamente en su capacidad de asimilación.

Clasificamos las situaciones de este tipo de entrevista en dos grupos:

- Aquellos en los que se podría reconocer un origen traumático que provocan una conducta regresiva con incremento de ansiedades arcaicas, particularmente persecutorias, configurando toda una paralización del sujeto que no puede “hacerse cargo” eficazmente de la situación
- Una “patología temporal” donde alguien maneja una circunstancia actual siguiendo un esquema vincular antiguo; resiente como “antes” lo que en realidad es nuevo. Esto le impide adecuarse y cambiar.

El esclarecimiento durante la entrevista permite transformar en consciencia dramática la actuación, esto se lo logra destacando al máximo las contradicciones entre la conducta actuada y la verbalizada. Es importante que el psicólogo diagnostique el grado de deterioro o integración del sujeto, lo que le permita prever si la entrevista operativa va a “dejar funcionando” esclarecimientos que permitan al entrevistado una buena capacidad para resolver o si por el contrario debe ser incluido en un plan mayor de auxilio psicológico.

## **El análisis de la entrevista**

Todo análisis de la entrevista depende del sistema teórico que le dota de estructura y significación, al proveer referentes interpretativos o criterios comparativos. Nos ceñiremos a algunos aspectos:



## **A. Análisis de contenido**

El análisis del discurso rompe con las regularidades y el orden de los procedimientos usuales de tratamiento de la información obtenida a través de entrevistas. No obstante, no pretende constituirse como especialista de la interpretación dominando el sentido de los textos apenas pretende construir procedimientos que exponga la perspectiva de quien lee la realidad a niveles opacos de la acción estratégica. El desafío esencial es construir interpretaciones sin necesidad de neutralizarlas. En última instancia, se trata de definir una ciencia de la ideología, en la cual el análisis del discurso sería un componente esencial. Las influencias teóricas del análisis del discurso son la lingüística, el materialismo histórico, el psicoanálisis – escuela francesa- y el estructuralismo.

## **B. Análisis formal**

En la entrevista pueden estudiarse además del contenido verbal, numerosas variables formales. Indicamos algunas de ellas:

1. Interrupciones: interferencia de una verbalización por otra verbalización del interlocutor, detectada a través de la simultaneidad de vocalizaciones.
2. Latencia del tiempo de reacción. Tiempo de silencio entre la verbalización del interlocutor y la del sujeto.
3. Latencia del tiempo de iniciativa. Tiempo que transcurre entre la autointerrupción del discurso y su posterior continuación, sin que existan otras verbalizaciones.
4. Duración de las verbalizaciones. Extensión temporal media de las verbalizaciones sin interrupción.
5. Productividad de las verbalizaciones. A través de un recuento de las mismas.

## **C. Categorización diagnóstica de la entrevista**

Diversos autores se han ocupado de formular categorías diagnósticas para la entrevista, con la inclusión de indicadores psicopatológicos para la interpretación. Podemos destacar:

**Edgardo Rolla**. Plantea siete categorizaciones básicas formulables a partir de cualquier entrevista:

1. Diagnóstico de presentación fenoménica. A partir de bio-tipo, edad evolutiva, adecuación de la conducta verbal y pre-verbal, gestualidad, estilo y modo de presentación.
2. Diagnóstico de comunicación. Fluidez y contenido de la comunicación; calidad de la misma.
3. Diagnóstico de ansiedades. Evolución de las mismas en el transcurso de la entrevista.
4. Diagnóstico del punto de urgencia. Rasgos de conducta acompañadas de importantes niveles de ansiedad, reactiva o no.
5. Diagnóstico de la transferencia. Tipo, intensidad y evolución.
6. Diagnóstico de problemática vital. Hitos significativos.
7. Diagnóstico de personalidad. A nivel descriptivo.

### **Bleger**

Fiabilidad y Validez de la entrevista.

#### Fiabilidad

1. Fiabilidad del puntuador o calificador. Los coeficientes más elevados se producen en la formulación de categorías generales. Cuanto más específicas son las categorías, más bajos son los coeficientes de fiabilidad, en estrecha dependencia del grado de

entrenamiento del calificador, y de la coherencia y precisión del sistema de categorías utilizado.



2. Fiabilidad test-retest. Los índices aportados por diversos investigadores son contradictorios. Sin embargo, se parecía una tendencia general: hay mayor grado de concordancia en las apreciaciones negativas acerca de los sujetos, que en las apreciaciones positivas.

Cabe preciso señalar que sería necesario realizar investigaciones en las que se pudieran comparar las informaciones obtenidas en procesos completos más que en entrevistas aisladas.

### Validez.

Acercas de la validez existen escasos trabajos realizados. Las correlaciones obtenidas entre los datos de entrevistas comparados con criterios o datos objetivos son moderadamente altas para informaciones aparentemente no comprometedoras, pero caen verticalmente para “datos problemáticos”. De hecho, las informaciones facilitadas por los sujetos dependen estrechamente de numerosos sesgos introducidos por el entrevistador o por el contexto o finalidad de la entrevista. Cuando la entrevista se compara con los tests psicométricos, en lo relativo a la validez de los datos, los resultados son generalmente decepcionantes para la entrevista.

Sabemos por otra parte que los tests de personalidad añaden significativamente muy poca información acerca de los sujetos, a la ya obtenida por la entrevista. El problema radica entonces en discriminar la validez relativa de las informaciones recogidas.

### A. Validez aparente.

Factores que incrementan la validez.

- Instrucciones y aclaraciones para cada tema
- Claridad de las preguntas. Lenguaje comprensible del entrevistador.

Factores que reducen la validez.

- Estilo y técnica de la entrevista.
- Defectos en la verbalización del entrevistado.

### B. Validez de contenido.

Factores que incrementan la validez.

- Estilos y técnicas que favorecen la precisión de los contenidos.
- Entrevistas estructuradas con varias alternativas de respuesta. Cuestionarios.
- Acotación temporal de las preguntas.

Factores que reducen la validez:

- Estilo o técnica de la entrevista.
- Verbalizaciones insuficientes.

### C. Validez empírica.

Factores que incrementan la validez.

- Control de tendencias de respuestas. Deseabilidad social.
- Incremento de la motivación.
- Garantías éticas en la entrevista.

Factores que reducen la validez:

- Trastornos de la percepción y de la interpretación de los significados en el sujeto.
- Ausencia de motivación.
- Tendencias de respuesta.
- Errores en el tratamiento de los datos.

#### D. Validez de constructo.

Factores que incrementan la validez:

- Uso adecuado de las estrategias.
- Operacionalización de los conceptos.
- Adecuada formación del entrevistador en su marco teórico de referencia.

Factores que reducen la validez.

- Insuficiencia de formación del entrevistador
- Incoherencia de su estrategia con su sistema teórico.

Es preciso señalar que los criterios de validez están estrechamente anudados a aspectos como los objetivos de la entrevista, el contexto en el que se realiza y el sistema teórico de referencia o marco referencial del entrevistador. La validez no se puede establecer con independencia de estos aspectos.

## Bibliografía

- Arfouilloux, J.C. La entrevista con el niño. Editorial Marova, Madrid
- Bleger, J. temas de psicología: entrevista y grupos. Nueva Visión, Bs Aires, 1977.
- Bingham y Moore. Cómo entrevistar. Editorial Rialp, Madrid.
- Castilla del Pino, C. Introducción a la psiquiatría. Alianza Editorial, Madrid.
- Deutsch, F. y Murphy, W.F. The clinical interview. International University Press, New York, 1966.
- Matarazzo y Wiens. The interview. 1972.
- Nahoum, Ch. La entrevista psicológica. Kapelusz, México 1965.
- Portillo, I. Técnicas de la entrevista psicodinámica. Editorial Pax, México 1988.
- Rogers, C. Orientación psicológica y psicoterapia. Bs Aires, Paidós, 1978.
- Rogers, C. *Psicoterapia centrada en el cliente: práctica, implicaciones y teoría*. Bs Aires, Paidós, 1972.
- Rolla, E. Elementos de psicología y psicopatología psicoanalítica. Editorial Galerna, Bs Aires, 1977.
- Sarason, I.G. Personalidad: un enfoque objetivo. Edit. Limusa, México, 1978.

## Cuestiones

1. Indica algunas definiciones sobre las entrevistas, al menos cinco de las que te parezcan más fructíferas.
2. Señala algunas técnicas utilizadas en la entrevista.
3. Define las diferencias entre la estrategia diacrónica y sincrónica
4. ¿Qué es el efecto Maslow?
5. Indica de qué se trata los efectos “halo”.
6. Aporta las reglas Hawthorne.
7. Define la entrevista operativa.
8. aborda el análisis formal en la entrevista.