



# La entrevista

Armando Bauleo



La entrevista es una técnica cuyos pasos esenciales son: una observación controlada y registro. La observación se efectúa sobre dinamismos, actitudes, acciones, verbalizaciones, comportamientos del sujeto, al cual se efectúa la entrevista. Así expresado, la técnica de la entrevista tiene una cierta neutralidad sobre el aspecto o perspectiva dentro de la cual se le engloba.

Es decir, la entrevista puede aportar a la disciplina psicológica, sociológica, antropológica, etc. Lo que sucede, es que su origen fue psicológico, y mejor clínico; pues la entrevista se genera en el método clínico, -cuyos exponentes son Ribot, Charcot, Janet, y actualmente Lagache-, y, su tarea primera también fue clínica, sobre un aspecto específico, o sea el diagnóstico.

De aquí proviene que debemos aclarar bien sobre qué es la entrevista, y como sólo pertenecen a ella lo primeramente enunciado, es decir, observación controlada y registro. Todo lo que luego se habla de entrevista pertenece a la vertiente en la cual se la utiliza. Así será una entrevista psicológica, si vamos a los fenómenos o hechos que corresponden a una explicación en esta perspectiva; será sociológica, cuando en ella buscamos elementos para refundamentar un método o una teoría sociológica; será antropológica, cuando lo mismo que lo anterior, sea para mejor estudiar elementos de la disciplina antropológica.

Lo que tenemos que ubicar es esta cierta neutralidad técnica de la entrevista, por la cual, o gracias a la cual, puede ser utilizada en todas esas perspectivas, y a su vez, poder visualizar como son dos vertientes las que van a estar en juego. Por un lado el método sobre el cual se fundamenta la técnica de entrevista, y por otro, la tarea -finalidad de la entrevista-. Con respecto al primero, podemos enunciar que sus pasos más generales: la observación, diagnóstico y operación, es decir el método clínico, método que responde a una práctica, se cumplen en la entrevista, sólo que acá bajo el aspecto de la disciplina que la utiliza.

Así, el sociólogo, observará fenómenos sociales, diagnosticará la estructuración de esos fenómenos, y luego accionará sobre ellos.

Es decir, que aquella generalización de observación, diagnóstico y operación, se particulariza a través de la disciplina que utiliza la entrevista, y a partir de los hechos que busca observar.

Con respecto a lo segundo, la tarea o finalidad de la entrevista, elemento que está en el encuadre o marco formal de la entrevista, también sirve para particularizar lo general de la técnica de la entrevista, al mostrar para qué están reunidos ese grupo de dos, y qué buscan ambos en esa situación.

Antes de continuar, trataré nuevamente de aclarar porqué también a la técnica de la entrevista se la engloba sólo dentro del campo de la psicología. Y aquí se observa una cuestión ideológica y metodológica. Lo que sucede es, que la entrevista estudia actitudes, funciones, comportamientos, verbalizaciones del sujeto, pero estos elementos son de todo ser humano y no sólo psicológicos; con esto quiero decir que son fenómenos o procesos del hombre, y por lo tanto puede la psicología, pero también la sociología, así como la antropología, la lingüística, etc., dar explicaciones de dichos procesos.

Dicho de otra forma, la psicología, como la sociología, la historia y todas las ciencias llamadas sociales o del hombre, pueden dar esquemas explicativos o comprensivos para entender y poder operar sobre los procesos del ser humano.

Para terminar con esta introducción a la problemática de la entrevista, tendría que enunciar cómo fueron dados los aspectos experimentales de aquélla. Los datos que tengo son que fue Piaget, en 1926, cuando la utiliza con características experimentales. En ese momento Piaget trata de hacer una conjunción entre las vertientes clínicas y experimentales, y utiliza esa conjunción en una serie de trabajos. Los aspectos experimentales de la entrevista provienen de las características de control de variables, que permite la verificación de cierto tipo de hipótesis previas, que el investigador puede estipular. Ante un esquema simple de proposición de variables, como es: la conjunción de variable independiente, interviniente y dependiente en las entrevistas puede detectarse y estudiarse con bastante precisión.

Ahora comenzaré por los elementos formales de la entrevista, y lo que aparece inmediatamente es lo que se denomina encuadre. El encuadre está integrado por los siguientes elementos: Tiempo, espacio, Roles y Tarea. Se puede decir siguiendo a Bleger, que el encuadre es el conjunto de variables que se establecen como constantes. O sea, que se trata de tener pautados y sistematizados estos elementos, pues es la manera por medio de la cual el entrevistador puede mantener la entrevista.

Si comenzamos a desglosar los diversos elementos, veremos que, con respecto a los dos primeros, tiempo y espacio, se refieren concretamente, en primer lugar al lapso durante el cual se va a desarrollar la entrevista, lapso que debe ser estipulado previamente, y dentro del cual se tratará de observar el proceso que se desencadena, y mediante el cual se podrá establecer una serie de inferencias, que pueden provenir de la ubicación, actitudes, comportamientos que el entrevistado efectuará con respecto a dicho tiempo.

Lo mismo en relación al espacio, este es el lugar geográfico en que se cumple la entrevista, pero de ese espacio, de su estructuración, de su forma, se servirá el entrevistador para poder

observar conductas del entrevistado. De acuerdo a la ubicación que tome este último, de cómo se desplaza dentro de ese lugar, la entrada y la salida de ahí, etc. serán todos puntos de referencia para inferir cierto tipo de hipótesis.

Ambas variables, espacio y tiempo, se hacen constantes, en el sentido de evitar improvisaciones y para tener un marco al cual referirse en la relación de dos sujetos en la entrevista.

Pero, hablando de los dos sujetos, debemos ya comenzar a enunciar el tercer elemento: el de los roles. Tanto el rol de entrevistador, como el de entrevistado, también tienen una cierta sistematización, en el sentido que ambos hacen determinadas funciones, y no otras. Lo denominado asimetría de estos roles, se refiere a que mientras el entrevistador observa, controla y registra, el entrevistado cumple la función de informante, es decir ser fuente de información con referencia a la tarea, mientras es observado por el primero.

Sullivan, denomina la situación de entrevista como grupo de dos, a lo cual hay que agregar lo asimétrico, es decir, que el observador y el informante, son roles diferentes y además el acento es puesto sobre éste último, ambos, entrevistador y entrevistado, están centrados sobre la tarea, pero de manera diferente, siendo la función de ambos ver la relación entrevistado con la tarea. Dicho de otra forma el observador y el entrevistado, van a hablar sobre el entrevistado, desde ya en relación con la tarea.

He nombrado lo suficiente tarea, cuarto elemento, la finalidad o cuestión por y para la cual se efectúa la entrevista. Es decir, la tarea sería el objetivo que hace que dos sujetos se reúnan como manera de tratarlo.

¿Cuáles pueden ser esos objetivos de entrevistas?. Podríamos en grandes líneas diferenciarlos en primera instancia, y dentro de la disciplina psicológica los siguientes: Clínicos: entrevista diagnóstica, de orientación terapéutica, de evaluación de tratamiento, etc. Educativos: entrevistas de orientación vocacional, de orientación profesinal, entrevista por problemas de aprendizaje, entrevistas pedagógicas, etc. Laborales: entrevista de selección, entrevista de capacitación, entrevista de planificación, etc.

Otra cuestión a ver y que también debe ser pautada previamente, es la elección del tipo de entrevista, o sea si va a ser abierta, cerrada o semicerrada. Las entrevistas cerradas son aquellas en las que se utilizan una serie de preguntas previamente seleccionadas, y el entrevistador trabaja en base a ellas; en cambio en las abiertas se trabaja la emergencia de situaciones que el entrevistador observa, registra, y a veces puede hasta provocar dichas emergencias, por ejemplo por preguntas que cree en esos momentos convenientes.

Las entrevistas semicerradas, es la utilización pautada de la conjunción de las dos anteriores.

Otro aspecto, es lo que se denomina el procedimiento que se da dentro de la entrevista, es decir los pasos de su desarrollo. Estos son: a) la iniciación; b) el desarrollo; c) la culminación;

d) el final de la entrevista.

Con respecto al primer paso, la iniciación, autores como Johnson, Rimsey, Sullivan, Hadley, plantean lo que se llama el clima. Poder arribar a una actitud de “repeto mutuo, al de cir de Johnson; una relación que nosotros aclararíamos más diciendo: de establecimiento progresivo de cada uno en su rol correspondiente; formulado de otra manera sería que el entrevistador va a tratar de ir aceptando lo que el entrevistado le va comunicando, mientras que éste último tiene la función de informante, y sabe que tiene esa función.

Este paso inicial de la entrevista, tiene un elemento fundamental para toda ella, ue es la enunciación de la consigna por parte del entrevistador, es decir, la enunciación de los marcos formales dentro de los cuales ambos sujetos van a enfrentar la tarea. De la claridad con que se estipula la consigna depende el buen funcionamiento de toda la entrevista, (enunciar tiempo, espacio, roles y tarea).

El segundo paso, se refiere al desarrollo, serían el abordaje de las distintas circunstancias que rodean la tarea, sin ser específicamente ésta, de cuya elaboración, transformación y mutación depende el buen abordaje de ésta última. Para Pichon-Rivière, sería el campo de la pretarea, en donde se da la resistencia al cambio, son todos los mecanismos mediante los cuales se evita, se controla, se desplaza, se niega, todas las posibilidades de cambio, que son las posibilidades de instrumentarse de otra forma frente a la situación dada.

Superdo la anterior, es cuando llegamos al tercer paso, el de la culminación o acmé de la entrevista, ambos, entrevistador y entrevistado, están en plena tarea, está claro el porqué y el para qué de lo que están haciendo, po lo tanto se impone la elaboración de un proyecto. Es decir, que en el acmé de la entrevista los dos sujetos están centrados en la cuestión que fundameta la reunión de ambos, y para lo cual, asumiendo sus respectivos roles, y desde sus diferentes planos aportan lo que cada uno le corresponde.

Con la inclusión del proyecto, estamos indicando que es ahí cuando comienza el último paso, o el del fin de la entrevista, o sea, cómo la entrevista puede ser utilizada en distintos campos o ámbitos, y por otro lado ver métodos que aportaron a la técnica de entrevista.

Con respecto a donde puede ser aplicada la técnica de entrevistas, podemos señalar que ella puede ser utilizada con fines individuales, grupales, institucionales y comunitarios. Con fines individuales es utilizada en los casos clínicos, laborales, educacionales, etc. Grupalmente también, pero se hace necesario aclarar previamente que aunque toda entrevista es grupal, porque son dos los que se reúnen, en realidad se llama grupal cuando es un entrevistador con varios entrevistados, o viceversa.

En los estudios institucionales y comunitarios, la utilización de entrevistas para estudiar determinadas situaciones se hace en función de roles formales o informales, que pueden o que tienen relación con la situación que se estudia, por ejemplo: determinados tipos de roles jerárquicos, determinados tipos de liderazgos, etc.

Volvamos a la definición de entrevista y partir de ahí para ver el aporte de otros métodos o técnicas a ella.

Dijimos que entrevista es una observación controlada y que se registra sobre una tarea determinada. Luego se hace un estudio de ese registro en el cual están consignadas las conductas del entrevistador y el entrevistado; los procesos verbales de ambos, las actitudes, los sentimientos, los afectos surgidos, todo eso relacionado con la tarea por la cual se reúnen entrevistado y entrevistador.

Es decir, que el esquema básico de apreciación de una entrevista es la siguiente. Qué sucede entre dos que se han reunido para una tarea determinada. Es necesario hacer esta distinción y ver este esquema básico para después poder estudiar los aportes de métodos distintos, por ejemplo el psicoanalítico, qué incluye y cómo influye en toda la cuestión metodológica de la entrevista. Esto nos permite hacer distintos tipos de esquemas. Vamos a ver que el entrevistador va a tratar de registrar actitudes, comportamientos verbales y no verbales, angustias, tensiones o ansiedad que se dan en el entrevistado frente a una tarea que es el porqué de la reunión. Claro, que al hacerlo va a tener que incluir la parte de él, sus actitudes, sus comportamientos verbales y no verbales, su angustia, ansiedad, etc.

Todo esto estudiado posteriormente nos va a permitir tener un resultado de esa entrevista. Sacar conclusiones que corresponden frente a esta tarea determinada.

La inclusión del método psicoanalítico en la entrevista se hizo al tratar de darle un sistema explicativo a esas actitudes, comportamientos y tensiones de ambos lados, pero esta es cuando se aplica el sistema o método psicoanalítico a la comprensión de la entrevista, quiere decir, aplicamos otro método de explicación sobre la técnica de entrevista, para entender dentro de un esquema determinado lo que ahí sucede; es decir, que cuando en una entrevista tratamos de ver la transferencia, contratransferencia, lo que estamos diciendo que con tal método (el psicoanalítico), tratamos de entender cierto tipo de comportamiento que se da ahí. Lo mismo con cualquier otro método, como el de Roger.

Cuando aplicamos el método psicoanalítico a la entrevista vamos a observar del lado del entrevistado el problema de la transferencia. Esto quiere decir, que el entrevistado va a tratar de poner en juego pautas afectivas, actitudes, comportamientos verbales, defensas que dependen de su historia personal, frente a una situación nueva que es la entrevista (esquema Psicoanalítico). Del lado del entrevistador, lo que se ve dentro de este sistema, es el problema de la contratransferencia; es decir, actitudes, afectos, de parte del entrevistador, -que también dependen de su historia personal- y que entran en juego frente al material dado por el entrevistado.

Dentro del método psicoanalítico aplicado a la entrevista otros elementos explicativos de comportamiento son: la identificación, la proyección, la introyección, etc.

Se ve así, que en momentos determinados, el entrevistador puede detectar qué rol le es asignado por el entrevistado; de su discriminación va a depender, por ejemplo, el jugar el rol o asumirlo. Es decir, el entrevistador siente en un momento dado lástima del entrevistado, si esa lástima hace que él actúe, va a dar consejos, va a tratar de aplacar al entrevistado, mientras que su función es la de señalar cómo el entrevistado por sus conductas ha tratado de provocar esa lástima en él.

Algo a tener en cuenta, son las circunstancias previas y posteriores a la entrevista, que en numerosas ocasiones pueden estar jugando no conscientemente en el entrevistador, que es necesario discriminar de la situación que se da en la entrevista.

Haremos un breve esbozo de la aplicación de la técnica no directiva de Roger a la técnica de entrevista. La actitud básica es la confianza incondicional en el paciente: “en cuanto a que es capaz de tratar de manera constructiva, todos los aspectos de su vida, que pueden llegar al campo de su conciencia. Esta posición, crea una situación interpersonal en la cual un material, (sobrentendido, inconsciente), puede llegar libremente a la conciencia del paciente, y esto demuestra poderosamente que el consejero acepta al cliente como persona capaz de autodirigirse”. (Roger, 1951).

En las entrevistas diagnósticas, se hacen preguntas para elaborar el diagnóstico, lo que no sucede durante las de tratamiento, porque el cliente podría creer así, que la responsabilidad corresponde al terapeuta o consejero y no a él mismo. No se interpreta, pero sí se trata de darle o devolverle al paciente los sentimientos expresados por él mismo, a manera de reflejo, a través de los distintos sistemas verbales, los que actuarían como modo de esclarecimiento, no se da consejos, y la evaluación la hace el cliente. La actitud del psicólogo es impersonal, y esto actuaría como desaliento de la transferencia.

Con respecto a la resistencia, Roger explica que se da en el psicoanálisis porque las interpretaciones del psicoanalista son sentidas como amenaza al sistema defensivo, pero la actitud no directiva permite que éste se ablande progresivamente.

Por último se podría decir, que se trata de establecer todo un movimiento de afuera hacia adentro, desde el pasado hasta el presente.

Este tipo de técnica ha influido en terapias de juego y de grupo.

Con respecto al tercer punto a tratar, sería la inclusión del sistema topológico de Lewin. A grandes líneas podemos comenzar diciendo que Lewin denomina espacio vital a una ecuación cuyos términos sumatorios son: persona y ambiente psicológico.

Dentro de la persona –ésta está representada por una figura cerrada–, se diferencian la zona periférica o perceptual motora, y la zona central o persona interna.