



ITESO, Universidad
Jesuita de Guadalajara



TANIA ZOHN MULDOON
EUGENIA CASILLAS ARISTA
SOFÍA CERVANTES RODRÍGUEZ
COORDINADORAS

ENTREVISTAR EN PSICOLOGÍA



ENTREVISTAR EN PSICOLOGÍA



ENTREVISTAR EN PSICOLOGÍA

TANIA ZOHN MULDOON
EUGENIA CASILLAS ARISTA
SOFÍA CERVANTES RODRÍGUEZ
COORDINADORAS



ITESO, Universidad
Jesuita de Guadalajara



Índice de contenido

Portadilla

Legales

Introducción / *Sofía Cervantes Rodríguez y Tania Zohn Muldoon*

Eje 1. Generalidades del entrevistar en psicología

Características de la entrevista psicológica / *Elvira Orozco Gómez y Carmen Lorena Salazar Sánchez*

La entrevista como experiencia relacional / *Martha Beatriz Tamez Cardona y Gabriela Serafín Vázquez*

Eje 2. Recursos estratégicos y personales en la entrevista psicológica

Destrezas y habilidades para la entrevista / *Martha Elena Gómez Marín y Liliana Castillejos-Zenteno*

Atributos de la entrevista en las distintas etapas del ciclo vital / *Liliana Castillejos-Zenteno y Gabriela Serafín Vázquez*

La implicación personal del entrevistador / *Eugenia Casillas Arista*

Eje 3. Usos del entrevistar en el trabajo del psicólogo

Entrevista de intervención en crisis / *Luis Miguel Sánchez Loyo*

Una perspectiva fenomenológica para entrevistar en psicología / *Salvador Moreno López*

Las entrevistas a profundidad en el análisis de fenómenos psicosociales / *Rocío Enríquez Rosas*

[Acerca de los autores](#)

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Biblioteca Dr. Jorge Villalobos Padilla, SJ

Zohn Muldoon, Tania Carina (coordinación)

Entrevistar en psicología / Coord. de T.C. Zohn Muldoon, E. Casillas Arista, S. Cervantes Rodríguez ; presen. de T.C. Zohn Muldoon, S. Cervantes Rodríguez. -- Guadalajara, México : iteso; Puebla, México : Universidad Iberoamericana Puebla, 2019. 237 p.

ISBN 978-607-8616-75-6 ITESO (E-book HTML)

ISBN 978-607-8616-15-5 Universidad Iberoamericana Puebla (E-book HTML)

1. Psicólogos – Prácticas Profesionales. 2. Intervención en Crisis. 3. Entrevista Psicológica – Aspectos Éticos. 4. Entrevista Psicológica – Metodología – Tema Principal. 5. Relación Terapéutica. 6. Interacción Comunicativa – Aspectos Psicológicos. 7. Competencia Comunicativa. 8. Comunicación Personal – Aspectos Psicológicos. 9. Ciclo Vital. 10. Psicología Clínica – Metodología. 11. Psicología Social – Metodología. I. Casillas Arista, Eugenia (coordinación). II. Cervantes Rodríguez, Sofía (coordinación). III. t. [LC] 158. 39 [Dewey]

Diseño original: Danilo Design

Diseño de portada: Ricardo Romo

Diagramación: Rocío Calderón Prado

La presentación y disposición de *México y la 4T, contradicciones y límites* son propiedad de los editores. Aparte de los usos legales relacionados con la investigación, el estudio privado, la crítica o la reseña, esta publicación no puede ser reproducida, ni en todo ni en parte, en español o cualquier otro idioma, ni registrada en o transmitida por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea mecánico, fotoquímico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia, o cualquier otro, inventado o por inventar, sin el permiso expreso, previo y por escrito de los editores.

1a. edición, Guadalajara, 2019.

DR © Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO)

Periférico Sur Manuel Gómez Morín 8585, Col. ITESO,

Tlaquepaque, Jalisco, México, cp 45604.

www.publicaciones.iteso.mx

DR © Universidad Iberoamericana Puebla

Boulevard del Niño Poblano 2901,
Reserva Territorial Atlixcáyotl,
San Andrés Cholula, Puebla, México, cp 72820.
libros@iberopuebla.mx

ISBN 978-607-8616-75-6 ITESO (E-book HTML)

ISBN 978-607-8616-15-5 Universidad Iberoamericana Puebla (E-book HTML)

Digitalización: Proyecto451

Introducción

SOFÍA CERVANTES RODRÍGUEZ
TANIA ZOHN MULDOON

Esta publicación representa la consolidación de más de doce años de experiencia en la formación de estudiantes de Psicología y otras licenciaturas —como Educación y Nutrición, entre otras— en competencias básicas de interacción y comunicación, que les facultan a realizar entrevistas de manera profesional.

La inquietud de desarrollar este libro surgió a partir del trabajo realizado con los profesores de la academia de Entrevistar en Psicología, pertenecientes al Departamento de Psicología, Educación y Salud del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO), en donde se lleva a cabo este proyecto para formar a los estudiantes en las competencias básicas para realizar entrevistas dentro del campo de la psicología. A esta propuesta educativa se le denominó: “Entrevistar en el ejercicio profesional del psicólogo” y se incorporó al currículo de la Licenciatura en Psicología en 2005.

Dicha propuesta integra dos asignaturas entrelazadas por el mismo propósito general y por actividades complementarias. Estas asignaturas son “Fundamentos de Entrevista en Psicología” y “Entrevistar en Psicología”, y tienen por objeto el desarrollo de competencias de comunicación e interacción (en el marco de la entrevista individual), que son constitutivas de cualquier tipo de entrevista, sea en el campo laboral (de selección de personal, contratación, etc.), educativo (asesoría,

orientación vocacional), clínico (seguimiento, valoración, diagnóstico) o jurídico (dictamen, acuerdo, resolución), etcétera, lo que permite que el psicólogo en formación, y cualquier otro profesional, transfiera sus aprendizajes a estos y otros campos.

Entrevistar es un proceso complejo que implica poner en juego saberes, actitudes, habilidades, modos de interacción y de comunicación, así como el establecimiento de una relación que permita a los profesionistas en formación la comprensión de la vivencia de una persona y el establecimiento de un diagnóstico —en el sentido de identificar aquellas situaciones en las que puede intervenir para coadyuvar al desarrollo de los entrevistados. Debido a ello, es que, en cada uno de los dos espacios curriculares de la propuesta, se tienen propósitos compartidos y, al mismo tiempo, distintos, promoviéndose ciertas competencias de manera preferente. Ello implica el uso de estrategias metodológicas que, enfatizando aspectos diferentes, se encuentran en mutua relación.

Este libro plasma la experiencia tanto de profesores involucrados en dicha propuesta de formación, como de otros profesionales, académicos e investigadores que trabajan diversos tipos de entrevistas; pretende ayudar en la preparación de los estudiantes mediante un recorrido por distintas temáticas que se consideran como básicas para su formación.

La obra se conforma de tres ejes temáticos. En el primero, se exponen los aspectos generales de la entrevista psicológica; en el segundo, las habilidades que se requieren para realizarla, y en el tercero, varias de las modalidades que existen. Estos ejes organizan los contenidos y reflejan las reflexiones, los debates y los diálogos en torno al desarrollo de competencias para entrevistar, así como de la puesta en marcha de este ejercicio profesional, imprescindible en el campo de la psicología.

El primer eje se denomina “Generalidades del entrevistar en psicología”, en el que se delinean los constitutivos del entrevistar en psicología. Se abordan con detalle las dimensiones fundamentales del sustento y práctica de la entrevista, desde la puesta en juego en los procesos de formación, así como los rasgos que caracterizan este ejercicio de interacción y construcción de vínculos en el contexto profesional del quehacer psicológico.

Un asunto de particular importancia que se presenta en este eje tiene que ver con el propósito del encuentro, como elemento distintivo de otras formas relacionales. En ello, destaca el lugar preponderante que tienen las cualidades de una relación que facilita el conocimiento y el cambio personal, en distintas áreas o formas de aplicación en psicología. Otro aspecto central que se toca en este eje es la comunicación implicada en la entrevista psicológica; aquellos aspectos a los que el entrevistador ha de prestar atención para comprender y trabajar la complejidad de este proceso de vinculación.

El segundo eje que se presenta, “Recursos estratégicos y personales en la entrevista psicológica”, tiene como foco plantear que el entrevistador requiere desplegar diversas competencias en el trascurso de su formación. Es necesario el desarrollo de habilidades y destrezas básicas que le ayuden a conducir correctamente este proceso; por ello, se formulan las aptitudes que se requieren para realizar una entrevista, así como las acciones a considerar por parte del entrevistador en las diferentes fases que componen un proceso de entrevista. Otra cuestión refiere al necesario conocimiento de las singularidades evolutivas de las etapas por las que atraviesan los individuos a lo largo de su proceso de desarrollo, para con ello adaptar y orientar la forma de interacción en la entrevista y, así, favorecer la realización de entrevistas de manera profesional.

Además, se plantea una cuestión esencial en la práctica de la entrevista psicológica: el lugar del entrevistador y las

consecuencias que este tiene en el proceso de interacción. Es imprescindible que el entrevistador tenga conocimiento de sí mismo y de su propia implicación en el proceso de la entrevista, ya que la subjetividad se pone de manifiesto y matiza el curso de esta, por lo que es crucial mantener una vigilancia constante de sí mismo y atender los elementos éticos que se juegan en la edificación del entorno de relación, para crear y sostener un encuadre que permita conseguir los propósitos que se buscan en la entrevista.

En el tercer eje, “Usos del entrevistar en el trabajo del psicólogo”, se presentan propuestas para configurar el contexto de la entrevista. La idea es ofrecer una serie de posibilidades para acceder a distintos propósitos profesionales en donde esta herramienta tiene un sitio decisivo, tanto para el campo de la intervención como de la investigación psicológica. En ese sentido, se muestran rutas y modos particulares para llevar a cabo una conversación que expanda las oportunidades de conocimiento y comprensión del otro.

En este eje se encontrarán modalidades interesantes del proceso de encuentro. Una de ellas es la entrevista de intervención en crisis, que se utiliza para evaluar la condición psicológica de la persona en sus dimensiones emocional, cognitiva y conductual; se brindan las bases para la evaluación de riesgo y para llevar a cabo las maniobras necesarias que favorezcan la recuperación del equilibrio; se exponen sus objetivos, las fases que la componen, así como el tema de los riesgos implicados en una entrevista de este tipo.

En este menú de posibilidades también se ofrece el ejemplo de la entrevista desde una perspectiva fenomenológica, la cual implica que el entrevistador se permita posicionarse, abierto y sin ideas, frente a la experiencia del otro, para que pueda conocer, de manera profunda, los significados de la construcción personal del entrevistado. Se enfatiza el cuidado en tres elementos de la

entrevista: la interacción, la comunicación y la relación; con estos hilos se teje el entramado de esta acción intersubjetiva.

La última opción de las modalidades que se presentan es el proceso de las entrevistas a profundidad, una estrategia cualitativa de generación de conocimiento muy utilizada en el campo de las ciencias sociales y las humanidades, fundamental para el discernimiento de los fenómenos psicosociales.

La calidad y variedad de las colaboraciones que se incluyen en los tres ejes descritos permiten enriquecer el ámbito del entrevistar en psicología, aspecto vital para las diferentes aplicaciones en el campo, a la par de favorecer el desarrollo de competencias para la acción profesional a través de las múltiples formas, texturas, matices y posibilidades que los diferentes autores proponen y comparten, desde diversas visiones y trayectorias profesionales.

Eje 1. Generalidades del entrevistar en psicología

Características de la entrevista psicológica

ELVIRA OROZCO GÓMEZ
CARMEN LORENA SALAZAR SÁNCHEZ

Desde una perspectiva psicológica, sería muy fácil —y tentador— enfocarse en la entrevista de corte clínico que se desarrolla en el tipo de relación de ayuda y / o psicoterapéutico. Sin embargo, hoy en día no solo el psicólogo utiliza la entrevista como instrumento y herramienta sino que muchos otros profesionales, de muy diferentes contextos, deben realizarla de tal manera que sea exitosa y de utilidad para sus objetivos; por ello nace la necesidad de dar a conocer una propuesta que se ha aplicado y afinado a lo largo de los años, con el propósito de explicar y describir los elementos y características principales de este proceso. Cabe aclarar que no se pretende dar una receta ni una consigna de cómo se deben hacer las cosas sino que este texto es una invitación a los profesionales que buscan formarse como entrevistadores, a una práctica bien fundamentada teóricamente y al continuo análisis reflexivo en su propio hacer.

¿QUÉ SE ENTIENDE POR “ENTREVISTAR”?

De inicio, puede cuestionarse la necesidad de aclarar qué se entiende por “entrevistar”, considerando que es una palabra utilizada en todos los ámbitos y que muchos teóricos, a lo largo de los años, la han definido; pero de

acuerdo con la recomendación de Madrid Soriano (2005), antes de internarse en alguna discusión de cualquier índole es necesario clarificar el significado que cada uno da a los términos utilizados.

Perpiñá (2012) establece que entrevistar es “una conversación con un propósito” (p.26), y hace énfasis en la interacción comunicacional; resalta el elemento bidireccional asimétrico de este tipo de encuentro, en donde cada uno de los participantes tiene un rol diferente (entrevistador-entrevistado). Se trata de una relación interpersonal planificada, estructurada.

Por su parte, Nahoum (1961) plantea la dificultad de establecer una definición que trate de manera general la entrevista, pues, aunque ciertamente se trata de “una situación’ de conversación (de dos o varias personas) en la cual, si difieren los objetivos, son idénticos los medios: intercambio de opiniones, de hechos, de actitudes, etcétera” (p.5). Sin embargo, no es posible “describir un método de entrevista válido para todas estas situaciones” (p.6).

Sumado a esto, si se considera el concepto de entrevista de Grados (en Llanos, 2005), en donde establece que entrevista “es una forma estructurada de comunicación, por lo general entre dos personas (entrevistador y entrevistado), debidamente planeada, con un objetivo determinado y con la finalidad de obtener información relevante para tomar decisiones benéficas para ambas partes” (p.53); puede plantearse la dificultad de ver a la entrevista solo como una técnica de recogida de información, sin embargo, por su gran cantidad de necesidades y objetivos, se le debe reconocer su adaptabilidad y riqueza proveniente de todos los campos donde se ha venido aplicando (Perpiñá, 2012).

Conscientes de las diferentes definiciones de entrevistar; este capítulo tratará sobre los diferentes tipos de entrevista, sus distintas aplicaciones y acerca de la manera en que el

objetivo viene a dar un significado o sentido distinto a cada una de ellas.

Asimismo, más allá de la dificultad de englobar un solo concepto de “entrevistar”, este se puede ir desarrollando a partir de las coincidencias de los distintos autores, los cuales convergen en describirle como un encuentro comunicacional entre dos o más personas con un propósito establecido, es decir, que entrevistar viene a ser la puesta en marcha, por parte del profesional, de una plataforma de competencias de comunicación e interacción para el alcance del objetivo previamente fijado.

Según Madrid Soriano (2005), se trata de “técnica y arte”; otros autores hablan de que no permite la improvisación, algunos más invitan a desarrollar la intuición, espontaneidad y sensibilidad; en realidad, no hay un consenso, y esto se debe a que por ser un fenómeno humano, también es único; puede, incluso, compararse a una obra de arte, debido a que precisa de mucho entrenamiento para su realización:

La pintura o la música son artes, y pintores o pianistas pasan horas y horas a lo largo de su vida entrenándose, a través de ejercicios específicamente diseñados para ello, en la adquisición de destrezas técnicas que faciliten el que la idea del artista pueda fluir y concretarse en la obra sin tropiezos, con — trabajadísima— *espontaneidad* [...] La obra de arte es una expresión única e irreplicable de la intención del artista que se ve facilitada por el dominio técnico en la medida que éste, le permite sortear los obstáculos para tal expresión (Fernández & Rodríguez, 2006, p.17).

Lo mismo sucede con la entrevista, se refiere a una interacción única, un acto creativo que se desarrolla de manera más eficaz como resultado del dominio por parte

del entrevistador de “técnicas adiestrables”, según Fernández y Rodríguez (2006). Es por ello que se trata de un proceso complejo, que, para ser competente en ese sentido, pone en juego conocimientos, habilidades y actitudes del entrevistador, y que resalta la importancia de fijar el aprendizaje y la práctica de la entrevista en dos grandes planos (véase tabla 1.1).

Como se puede ver, la complejidad de la entrevista radica en su aparente sencillez y flexibilidad, pareciera que se compone de algo que todos tenemos: poder conversar y comunicar. Pero esa misma apariencia de espontaneidad no refleja el que exige del entrevistador horas de preparación y práctica para esas habilidades aparentemente “naturales”.

TABLA 1.1 PLANOS DE LA ENTREVISTA

<p>1. Teórico y técnico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • “Saber qué preguntar, cómo lo he de preguntar y cuándo preguntarlo” (Perpiñá, 2012, p.86). • Conocer qué tipo de intervención o estrategia a seguir para el alcance del objetivo, y en qué momento o fase de la entrevista aplicarlo. • Capacidad de observación, hipótesis, análisis y síntesis.
<p>2. Interaccional / comportamental</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sociales: calidez, apertura, modales, introversión /extroversión, espontaneidad. • Comunicacionales (manejo de lenguaje verbal y no verbal). • Actitudinales. Lo que Martínez Otero (2003) llamaría como “envoltura de regalo” a las conductas comunicativas: respeto, atención, escucha activa, aceptación, empatía, genuinidad / autenticidad, congruencia y flexibilidad. Más adelante, en este mismo capítulo, se hablará acerca de ellas. • Manejo de sentimientos intra e interpersonales. • Autoconocimiento y autocomprensión.

Y se plantea que “naturales”, porque los componentes actitudinales muestran la disposición que el entrevistador

tiene para el otro; la instrumentalización de su personalidad para relacionarse. De acuerdo con lo planteado por Rogers (2006), es a través de la relación interpersonal y la creación de un ambiente propicio, en que existen las actitudes de congruencia o autenticidad, aceptación incondicional y comprensión empática por parte del entrevistador, donde se propicia el crecimiento y el desarrollo del potencial de los participantes; el momento en que dos marcos de referencia distintos entran en contacto y, por lo tanto, pueden salir transformados. Con esto, Rogers se refiere a que, si en realidad se da un encuentro genuino, se abre la posibilidad y el riesgo de enriquecerse con la información que da el otro; con ello no se refiere a la cantidad sino a la calidad de la experiencia, como lo establece May (2000).

A continuación, se explican las actitudes para la generación de un espacio propicio para el encuentro, inicialmente propuestas por Rogers y enriquecidas por otros autores.

Empatía

En particular, se define como actitud porque puede —y tal vez debería— no solo formar parte de la conducta del entrevistador al momento de la entrevista sino también de su personalidad y su manera de interrelacionarse. Pero también es una habilidad en el sentido de que es desarrollable, se puede entrenar y potenciar mediante el aprendizaje (Perpiñá, 2012).

Para Rogers (2007) consiste “en percibir correctamente el marco de referencia interno del otro con los significados y componentes emocionales que contiene, como si uno fuera la otra persona, pero sin perder nunca esa condición de como si” (p.45). La clave está en ese “como si”, una diferenciación que permite la comprensión del mundo del otro, pero sin caer en la identificación; el entrevistador

busca mantener toda la objetividad que le puede permitir su propia subjetividad.

La empatía es una condición que debe prevalecer durante todo el encuentro, la cual se puede entender como una habilidad que impulsa la escucha activa y la comprensión profunda de los significados y la experiencia del otro, bajo un esquema donde el entrevistador se interna en el mundo privado del entrevistado, y resuena con él, dado que “no es posible que una persona sienta algo sin que la otra también lo sienta en alguna medida” (May, 2000, p.122).

Se debe diferenciar de la simpatía, la cual es una inclinación afectiva hacia la persona, simplemente porque agrada su forma de ser, lo cual puede implicar un sesgo o compromiso hacia el otro, a diferencia de la empatía, a partir de la cual la relación conlleva objetividad y comprensión de la conducta del entrevistado, más no necesariamente aprobación. Incluso, en ocasiones, precisamente por la empatía, la relación puede volverse desafiante, porque se puede cuestionar y confrontar, impulsando la autorreflexión y la autoexploración.

Aceptación incondicional

“Es un cálido respeto hacia el individuo como persona de mérito propio e incondicional, es decir como individuo valioso independientemente de su condición, conducta o sentimientos” (Rogers, 2006, p.41). Todo esto es por el simple hecho de ser persona, no esperar que sea o responda de cierta manera sino estar dispuesto a comprender cómo, desde su propia visión, percibe su mundo.

“Esto significa también el respeto y agrado que siento hacia él como persona distinta, ese deseo de que posea sus propios sentimientos, la aceptación y respeto por todas sus actitudes al margen del carácter positivo o negativo que

puedan tener” (Rogers, 2006, p.41). La aceptación incondicional se pone de manifiesto en la entrevista por medio de la atención y la recepción cálida que se le presta al entrevistado; en ella, el entrevistador no expresa juicios de valor acerca de lo que está “bien” o “mal”, ni mucho menos aprovecha el espacio para adoctrinar. El entrevistador también expresa su aceptación y su respeto, evitando aconsejar o erigirse como un sabio que tiene las respuestas correctas para la vida del entrevistado, dejándole la libertad y la responsabilidad de encontrar y elegir, por sí mismo, las mejores respuestas.

Congruencia

Es importante resaltar que todo lo anterior conlleva el riesgo de que, por tratar de alcanzar su objetivo, o sintonizar con su entrevistado, el entrevistador pueda tratar de pretender ser lo que no es; por ello se debe enfatizar que la entrevista se trata de “una relación interpersonal real entre dos individuos, es un vínculo que no se puede falsear sin que los participantes detecten la simulación” (Rojí, 2003, p.167). Entonces, aparece la congruencia del entrevistador como un factor crucial para establecer la confianza, ya que la aceptación y la empatía solo son efectivas cuando se perciben de forma genuina.

Ser congruente significa “que lo que *somos* es lo que *debemos ser* y de lo que *debemos ser* es lo que *somos*” (Martínez Otero, 2003, p.194). Es fundamental estar atentos a la vivencia interna y posibilitar la oportunidad de abrirla y comunicarla en su experiencia, de lo que está sintiendo y pensando, “solo mostrándome tal cual soy, puedo lograr que la otra persona busque exitosamente su propia autenticidad” (Rogers, 2006, p.41). Esto no significa que el entrevistado deba externar todo lo que sienta o piensa al entrevistador, pero sí es una invitación a hacerse

responsable de la complejidad de su experiencia y elegir si es pertinente expresarla, porque servirá para el objetivo de la entrevista.

Lo anterior posibilita un vínculo genuino, auténtico y honesto en donde exista aceptación, calidez y respeto hacia la persona, porque el entrevistador percibe, comprende y responde a sus circunstancias y experiencias totales. También sirve de modelaje porque, en la medida en que el entrevistado percibe esa autenticidad y apertura a la experiencia por parte del entrevistador, podrá permitírsele a sí mismo.

PROPÓSITO Y PROCESO DE LA ENTREVISTA

Tal como lo hemos visto, la entrevista no es algo casual ni improvisado sino que presupone que haya un objetivo para que el encuentro se lleve a cabo. Es decir, hay un establecimiento previo de una cita con una finalidad establecida. Dependiendo de quién estableció la demanda del encuentro, también se irá perfilando el objetivo y el tipo de relación.

De la claridad de dicho objetivo dependerá la eficacia y el alcance de las metas fijadas, al establecer la implementación de técnicas y / o habilidades del entrevistador y tomar en cuenta las diferentes fases de la entrevista que a continuación se presentan.

Fases de la entrevista

De acuerdo con Perpiñá, “una buena entrevista comienza mucho antes de que la persona que vamos a entrevistar esté frente a nosotros y termina mucho después de que se

haya marchado de la sala” (2012, p.53). Como se mencionó con anterioridad, el arte de entrevistar, por su naturaleza humana, es único, sin embargo, también conlleva en sí un proceso y características comunes, así como una estructura, y es responsabilidad del entrevistador guiar, sutilmente, la entrevista a través de cada fase.

Cabe decir que cada fase cumple con una función específica al involucrar diferentes estrategias y acciones, las cuales, llevadas a cabo de forma adecuada, son un buen predictor para el alcance del objetivo de la entrevista. Para efectos prácticos en este espacio, se dividirá la entrevista en tres fases principales: inicial, desarrollo y final. A continuación, se explican cada una de ellas, así como sus partes.

Fase inicial

A) *Preparación*. Tal como se estableció, lo primero es determinar el objetivo de la entrevista, disponiendo lo necesario para llevarla a cabo de forma fluida y sin interrupciones. Se debe acondicionar y revisar el lugar, que esté libre de ruidos y distracciones, cómodo y con adecuada ventilación (Llanos, 2005). El acomodo y la distribución del espacio físico y / o los lugares se realiza de acuerdo con el propósito (el tipo de relación y la comunicación que se quiere acentuar), es decir, trae consigo componentes implícitos y significados particulares sobre los roles, el estatus, valores o filosofía de la organización, etcétera. Por ejemplo, el acomodo de los muebles o un escritorio transmite cierto mensaje de estatus o autoridad, así como la cercanía o lejanía en la relación que se quiere establecer con el entrevistado, por medio de la *proxemia*.

Se reúne el material, la documentación y la información necesaria sobre el entrevistado, de acuerdo con el tipo de entrevista (por ejemplo, cuestionarios, notas de anteriores

sesiones, currículum vitae, calificaciones, etcétera). Es recomendable anticipar los temas a tratar y el tiempo estimado a cada uno de ellos, verificando el objetivo y el estilo de entrevista para ello.

B) *Recepción o saludo*. De acuerdo con Madrid Soriano (2005), “es el primer contacto que se establece entre el entrevistador y el entrevistado” (p.329). Tiene gran importancia porque “contribuye a desvanecer prejuicios, sirve para mostrar interés por la otra persona y facilita, ya desde el principio, la creación de un clima de confianza mutua” (p.330). El apretón de manos, la sonrisa, un ademán amable invitando a tomar asiento y unas simples preguntas acerca del clima, la facilidad o dificultad de encontrar el domicilio de la entrevista, pueden ayudar de gran manera a solventar la ansiedad del primer encuentro, el nerviosismo de lo que pueda suceder y dar a conocer el tono general con que se llevará la entrevista. “Una entrevista debe comenzar siempre con algún comentario que busque relajar la tensión que el entrevistado pueda sentir” (Llanos, 2005, p.62). Se conoce muchas veces como “romper el hielo”.

Antes de iniciar la entrevista, es recomendable apagar el teléfono celular y externar la invitación a la persona a que haga lo propio para evitar cualquier interrupción indeseada que pueda cortar el ritmo de la entrevista o romper alguna parte relevante del discurso del entrevistado.

En el caso de un adulto, es pertinente, de inicio, dirigirse hacia él en la forma respetuosa de “usted”, dejando que este mismo sea quien otorgue la invitación expresa de tutearle, o conforme avanza la fase inicial, también el entrevistador, si así lo desea, puede preguntarle si le sería permitido hacerlo.

Durante esta parte, el entrevistador llevará a cabo la observación cuidadosa de la apariencia personal, el estado de ánimo, el discurso, la voz, los movimientos, posturas

corporales, contacto visual, etcétera, que puedan proporcionar información general sobre la persona, siempre cuidando evitar hacer juicios que puedan predisponer o ser una barrera comunicacional.

Hay que recordar que la observación de todo lo anterior debe ayudar a obtener datos relevantes para el alcance del objetivo, no para entorpecerlo. Además, es importante resaltar que el entrevistador también será proclive de observación y evaluación por parte del entrevistado, entonces, en todo momento deberá cuidar que su presentación personal, modales, lenguaje, etcétera, realmente comuniquen lo que desea transmitir.

Cabe mencionar que para efectos de organización del contenido del capítulo y por propósitos educativos, en este apartado se separa la recepción y saludo del *rapport*, pero es importante especificar que desde el primer encuentro entre entrevistado y entrevistador se va construyendo, el cual viene a continuación.

C) *Establecimiento de rapport*. El éxito de la entrevista también depende de que el entrevistado perciba al entrevistador como digno de confianza, porque al inicio de una interacción de este tipo, puede cuestionarse: “¿podrá esta persona que tengo enfrente recibir mi discurso de tal manera que me comprenda y no me juzgue?”.

La generación de este clima, también conocido como *rapport*, es responsabilidad directa del entrevistador y se refiere a ese ambiente de calidez, amabilidad, comprensión y entendimiento mutuo, porque no es solo que el entrevistador se perciba a sí mismo como íntegro y empático sino, como Rogers (2007) establece, también es indispensable que el otro se pueda dar cuenta de ello. Es por esto que es fundamental lograr una atmósfera “de seguridad y objetividad” (Nahoum, 1961) en donde la persona se sienta cómoda y se le trasmite que la

confidencialidad, el respeto y la aceptación prevalecerán en el encuentro.

Lo anterior ayudará, afirma Madrid Soriano (2005), a que “se eliminen recelos o un nivel de ansiedad que bloquee la comunicación” (p.330) y a que se impulse la colaboración.

Cabe aclarar que el *rappport* no puede ni debe ser una pose ni una técnica sino que depende, también, del desarrollo de las competencias de interacción y de actitudes que favorecen en encuentro.

D) *Encuadre de la entrevista*. Una presunción errónea que puede cometer el entrevistador es asumir que su entrevistado sabe lo que va a realizarse en ese espacio o que tendría que descubrirlo durante el trascurso del encuentro. Por el contrario, en la búsqueda de garantizar la cooperación durante la entrevista, es indispensable encuadrar el encuentro.

Encuadrar el encuentro se refiere a “presentar al entrevistado las líneas generales dentro de las cuales se va a desarrollar la entrevista: tema, objetivos, estrategias, tiempo disponible, etcétera” (Madrid Soriano, 2005, p.331). A veces, si el entrevistador fue quien solicitó la entrevista, una simple pregunta como: “¿sabe el motivo por el que lo hemos citado?”, ayuda a conocer los supuestos del entrevistado y a empezar a delimitar lo que se está buscando de la reunión.

Es el momento de explicar los roles y el “quién hace qué”, pues cuanta mayor claridad e información tenga una persona de los por qué, para qué y el cómo, mayor motivación tendrá para colaborar. También, en esta parte, se hace del conocimiento del entrevistado el tiempo fijado para la entrevista, el cual está determinado por el objetivo y tipo de la misma. De acuerdo con Rojí (2003), encuadrar contribuye a disminuir la ansiedad del entrevistado, “ya que se le proporcionan una serie de puntos de referencia respecto de los cuales puede estructurar tanto sus percepciones como sus expectativas” (p.94).