



Biblioteca

[
funda
mentos
]

Psicología



La entrevista

Una herramienta esencial en Psicología





La entrevista

Una herramienta esencial en Psicología

Carmen Elvira Navia Arroyo

Universidad Nacional de Colombia
Facultad de Ciencias Humanas
Departamento de Psicología
Bogotá



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

CATALOGACIÓN EN LA PUBLICACIÓN UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

Navia Arroyo, Carmen Elvira, 1958-

La entrevista : una herramienta esencial en psicología / Carmen Elvira Navia Arroyo.

-- Primera edición. -- Bogotá : Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Ciencias Humanas. Departamento de Psicología, 2018.

348 páginas. -- (Biblioteca Fundamentos. Serie Psicología)

Incluye referencias bibliográficas

ISBN 978-958-783-454-3 (rústica)

1. Entrevistas 2. Comunicación 3. Comunicación oral -- Técnicas 4. Comunicación interpersonal 5. Entrevistas de empleo 6. Preguntas y respuestas 7. Empatía -- Pruebas I.

Título II. Serie

CDD-23 158.39 / 2018

La entrevista

Una herramienta esencial en Psicología

Biblioteca Fundamentos

Serie Psicología

© 2018, Carmen Elvira Navia Arroyo

© 2018, Universidad Nacional de Colombia

**Universidad Nacional de Colombia,
Facultad de Ciencias Humanas,
Departamento de Psicología**

Primera edición, 2018
ISBN: 978-958-783-454-3

Comité editorial Facultad de Ciencias Humanas

Luz Amparo Fajardo Uribe
DECANA

Nohra León Rodríguez
VICEDECANA ACADÉMICA

Myriam Constanza Moya Pardo
VICEDECANA DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN

Carlo Tognato
DIRECTOR DEL CENTRO DE ESTUDIOS SOCIALES -CES-

Jorge Aurelio Díaz
DIRECTOR DE IDEAS Y VALORES, REPRESENTANTE DE LAS
REVISTAS ACADÉMICAS

Rodolfo Suárez Ortega
REPRESENTANTE DE LA UNIDADES ACADÉMICAS BÁSICAS



Disponible en versión eBook
Editorial California Edit

Preparación editorial
Centro Editorial, Facultad de Ciencias Humanas
editorial_fch@unal.edu.co
www.humanas.unal.edu.co
Tel. 316 5000 ext. 16259

Camilo Baquero Castellanos
DIRECTOR Y COORDINADOR EDITORIAL

Endir Roa Basto
DISEÑO ORIGINAL DE LA COLECCIÓN

Juan Carlos Villamil
COORDINACIÓN GRÁFICA

Carlos Contreras
DIAGRAMACIÓN

Impreso en Colombia

Prohibida la reproducción total o parcial por
cualquier medio, sin la autorización escrita del
titular de los derechos patrimoniales.

*Este libro lo dedico a mis estudiantes,
presentes y futuros, con el ánimo de que
contribuya a su proceso de formación.*

Agradecimientos

Quisiera agradecer especialmente a Evelyn Peckel, mi colega, socia y amiga del alma, por sus comentarios siempre muy acertados y por toda su dedicación y ayuda revisando los manuscritos y haciendo sugerencias y comentarios.

Mencionar también que este trabajo fue posible gracias al tiempo que me concedió el Departamento de Psicología de la Universidad Nacional de Colombia para su elaboración, el cual espero que redunde en beneficio de sus estudiantes.

Contenido

Introducción	15
► 1	
Una definición para empezar	21
La entrevista, una conversación con sentido	25
La entrevista, algo más que un cuestionario	31
► 2	
Los actores del proceso: entrevistadores y entrevistados	37
► 3	
La entrevista y sus propósitos	45
► 4	
El proceso comunicativo y la entrevista	53
Comunicación interpersonal como construcción conjunta	57
La comunicación: algo de lo que no podemos escapar	63
Dando sentido a los mensajes	65
► 5	
Más allá de las palabras	71
► 6	
Los mínimos que deben observar los entrevistadores en la comunicación	85

► 7

Condiciones que favorecen el desarrollo de la entrevista	97
La motivación y el desarrollo de la entrevista	101
La seguridad de la relación: confidencialidad y congruencia	105
Confidencialidad y confianza	106
La coherencia de los entrevistadores	109
En el mundo del otro. La empatía	115
Los beneficios de la empatía y la falsa empatía	125
Curiosidad, imaginación, intuición y descentración	129
Afuera los pragmatismos. La aceptación y el respeto	143

Pasando a la acción. Las acciones comunicativas del entrevistador	149
--	-----

► 8

Escuchar, algo más que poner atención	155
Las barreras en la escucha	165

► 9

Escuchando empáticamente	169
¿Estamos hablando de lo mismo? La clarificación	173
De la repetición a la interpretación del contenido.	
Los parafraseos	177
En el campo afectivo. El reflejo de sentimientos	183
Compendiar e integrar. El resumen	193

► 10

A la manera de una videocámara	201
Señalamiento de conductas y patrones	205
Mostrando las incongruencias y los contrastes	209

► 11

Las preguntas	221
Las preguntas que informan	225

Preguntas abiertas y cerradas	225
Los temas espinosos y el cuestionamiento indirecto	231
Las preguntas relacionales	233
La exploración y las preguntas de influencia	239
▶ 12	
Poniendo en práctica la curiosidad. La formulación de las preguntas	249
▶ 13	
El desarrollo de la entrevista	265
La preparación	269
El contacto inicial y la alianza de trabajo	273
Establecer el escenario	274
La relación de cooperación y la alianza de trabajo	280
El desarrollo y el cierre	287
▶ 14	
La acción del entrevistador	289
La secuencia de la entrevista	297
▶ 15	
Pautas para revisar y corregir los ejercicios	305
Ayudas para la reflexión del ejercicio n.º 2	307
Ayudas para analizar las respuestas del ejercicio n.º 3	309
Ayudas para analizar las respuestas del ejercicio n.º 4	311
Ayudas para analizar las respuestas del ejercicio n.º 5	313
Ayudas para revisar las respuestas del ejercicio n.º 6	315
Ayudas para analizar las respuestas del ejercicio n.º 11	319
Ayudas para revisar las respuestas del ejercicio n.º 12	321
Ayudas para revisar las respuestas del ejercicio n.º 13	325
Ayudas para revisar las respuestas del ejercicio n.º 14	329
Ayudas para revisar las respuestas del ejercicio n.º 15	331

► **Bibliografía**333

Lista de ejercicios

Ejercicio n.º 1. ¿Dónde empiezo como entrevistador?	50
Ejercicio n.º 2. Mis supuestos e ideas previas	51
Ejercicio n.º 3. Más allá de las palabras	83
Ejercicio n.º 4. Los dobles mensajes y la incongruencia	84
Ejercicio n.º 5. Comunicación verbal y no verbal en la entrevista	94
Ejercicio n.º 6. Practicando la devolución empática	135
Ejercicio n.º 7. El reto de entender a la persona con la que chocamos	156
Ejercicio n.º 8. La conversación en paralelo	157
Ejercicio n.º 9. Las palabras que expresan emociones	189
Ejercicio n.º 10. Aprendiendo a nominar las emociones	190
Ejercicio n.º 11. Las intervenciones de escucha empática que ya hacen parte de mi repertorio	199
Ejercicio n.º 12. Las preguntas que formulo y los supuestos implícitos en ellas	245
Ejercicio n.º 13. Formulando preguntas informativas	260
Ejercicio n.º 14. Las preguntas de influencia	262
Ejercicio n.º 15. Manejando al entrevistado renuente	285
Ejercicio n.º 16. ¿Cómo entrevisto ahora?	301

Lista de tablas

Tabla n.º 1. Resumen de las intervenciones de escucha empática	195
Tabla n.º 2. Resumen de las intervenciones de señalamiento	216

Introducción

La entrevista es uno de los instrumentos de la psicología que siempre me ha fascinado, por su riqueza y versatilidad, por la variedad siempre presente en las narraciones de cada entrevistado, por lo interesante y desafiante que resulta realizarla y por los múltiples retos que se le plantean a los entrevistadores en términos de la interacción y la comunicación humanas. No hay nada de estereotipado en una entrevista, en especial si esta no es estandarizada. Cada pregunta, cada parafraseo, cada reflejo se formula para un entrevistado en particular y en función de lo que acontece a cada instante del proceso.

Un buen entrevistador atiende y observa continuamente lo que hacen y dejan de hacer sus entrevistados, es curioso, no se contenta con una simple respuesta y explora cada tema hasta que logra entenderlo, escucha tanto las palabras y los movimientos como todo aquello que no se menciona, escudriña los sentimientos, los pensamientos, las acciones, en busca de comprender lo mejor posible los fenómenos que estudia o con los que trabaja. Al tiempo que enfoca sus sentidos y pensamientos en lo que narran y hacen los entrevistados, observa y evalúa su propio actuar para escoger las intervenciones más pertinentes en cada momento del proceso. En conclusión: ¡nadie se aburre haciendo entrevista! Al menos no si esta se conduce adecuadamente.

Cuando se revisa la literatura psicológica sobre el tema se observa que se hace mención a muchos tipos de entrevistas, algunas de ellas diferenciadas por la naturaleza de las

preguntas que se formulan, otras por el objetivo y el contexto en el que se llevan a cabo, algunas más por los contenidos que se exploran. Es por ello que en psicología se habla de entrevistas clínicas, de selección, de investigación, de evaluación, de diagnóstico, de mercadeo, de promoción, estructuradas o en profundidad, etc. Sin embargo, todas ellas, sin excepción, se desarrollan a través del proceso comunicativo que tiene lugar entre entrevistadores y entrevistados. En todas las posibles entrevistas que realizan los psicólogos se hacen preguntas, se parafrasea y resume lo dicho por los entrevistados, se evidencian algunos sentimientos, se hacen interpretaciones sobre lo narrado y se manejan unos parámetros mínimos de comunicación tanto verbal como no verbal.

Así como se habla de diferentes tipos de entrevistas, también se encuentran en la literatura la entrevista con niños, con adolescentes, con familias o grupos. Sin duda, comunicarse con un niño o un adolescente es diferente a hacerlo con un adulto; igualmente, no es lo mismo entrevistar a un indígena que a un blanco de clase media; asimismo, la interacción que se da en una entrevista individual no es igual a la que ocurre con familias o grupos y es innegable que la entrevista empleada con fines diagnósticos o de intervención psicológica difiere en su propósito y temática de la que se realiza con el objetivo de evaluar o de elegir al mejor candidato para un puesto. Sin embargo, todas ellas tienen en común que para poder realizarlas los entrevistadores deberán ser expertos en el manejo de la comunicación interpersonal, diestros en comprender empáticamente el mundo de sus entrevistados, en aplicar las diferentes técnicas de escucha, en el uso de diversas formas de preguntar y en adecuar su lenguaje, verbal y no verbal, al nivel de desarrollo e idiosincrasia de cada entrevistado, siempre manteniendo presente el propósito con el que se realiza la entrevista.

sino el medio a través del cual se llevan a la práctica las acciones y estrategias contempladas en dichos procesos.

Si bien mi objetivo es trabajar sobre los elementos comunes y lo que podría denominar como las características idiosincráticas y propias de la entrevista en general, no puedo –y tampoco lo pretendo– negar mi historia o deshacerme de mi mirada de psicóloga clínica. Sin lugar a dudas, mi experiencia y mi formación como psicoterapeuta permearán mis comentarios, análisis y recomendaciones, las cuales podrán parecer a algunos “muy clínicas”, pero no por ello menos pertinentes para el buen desarrollo de cualquier entrevista. Así mismo, haré énfasis en la entrevista individual pero sin perder de vista las de grupo, sobre las que se harán los comentarios pertinentes según el caso.

Muy posiblemente a muchos les gustaría encontrar en este libro un manual que ofrezca pautas y lineamientos paso a paso para la ejecución de entrevistas, que indique qué hacer y decir en cada momento, que presente listados de las mejores, más poderosas o recomendables preguntas, que indique las intervenciones de escucha y de influencia que deberían hacer todos los entrevistadores. Quienes esperan esta estandarización quedarán decepcionados, pues mi objetivo es proporcionar a los lectores, y futuros entrevistadores, los elementos conceptuales que les permitirán comprender el proceso que tiene lugar en la entrevista, saber en qué consisten cada una de las técnicas verbales y cómo usarlas, así como ofrecer criterios para la toma de decisiones en relación con su elaboración y aplicación a lo largo de la entrevista. Evitaré al máximo plantear intervenciones que se proponen como modelos ideales para ser expresados de manera invariable, en cambio, me enfocaré en los lineamientos que le permiten a cada entrevistador escoger las comunicaciones que se consideran más idóneas y apropiadas para el objetivo de la entrevista y los entrevistados del momento.

Para ello se le solicita a este que realice una actividad sin haber revisado aún el tema que se tratará a continuación, para que posteriormente, a medida que lee el nuevo contenido, evalúe su desempeño e identifique las destrezas, actitudes o acciones que ya hacen parte de su repertorio y aquellas que es necesario aprender. Otros de los ejercicios buscan que el lector ponga en práctica algunos de los contenidos revisados para que observe si los ha comprendido; además, algunas otras actividades pretenden simplemente estimular la auto-observación y la reflexión personal. Es necesario en este punto aclarar que muchos, si no la mayoría de las actividades planteadas, no tienen respuestas correctas o incorrectas y que los lectores no encontrarán un formulario para calificarlas; en cambio, se los invita a compartir sus ejecuciones con otros aprendices o con un instructor o profesor. No obstante, cuando haya lugar a ello, y sea pertinente, se ofrecerán algunas guías y orientaciones para evaluar las respuestas dadas a los ejercicios.