Manual de la entrevista psicológica

Saber escuchar, saber preguntar

Conxa Perpiñá
(Coord.)



PSICOLOGÍA PIRÁMIDE

MANUALES PRÁCTICOS

Manual de la entrevista psicológica

Saber escuchar, saber preguntar

Coordinadora
Conxa Perpiñá

Manual de la entrevista psicológica

Saber escuchar, saber preguntar

EDICIONES PIRÁMIDE

COLECCIÓN «PSICOLOGÍA»
Sección: Manuales Prácticos

Director:
Francisco J. Labrador
Catedrático de Modificación de Conducta
de la Universidad Complutense de Madrid

Edición en versión digital

Está prohibida la reproducción total o parcial de este libro electrónico, su transmisión, su descarga, su descompilación, su tratamiento informático, su almacenamiento o introducción en cualquier sistema de repositorio y recuperación, en cualquier forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, conocido o por inventar, sin el permiso expreso escrito de los titulares del copyright.

© Conxa Perpiñá (Coord.), 2012
© Primera edición electrónica publicada por Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S. A.), 2012
Para cualquier información pueden dirigirse a piramide_legal@anaya.es
Juan Ignacio Luca de Tena, 15. 28027 Madrid
Teléfono: 91 393 89 89
www.edicionespiramide.es
ISBN: 978-84-368-2791-0

RELACIÓN DE AUTORES

Ángel Barrasa
Universidad de Zaragoza

Amparo Belloch
Universitat de València

Ángel Carrasco Tornero
Universitat de València

Carmen Carrió
Agencia Valenciana de Salud

Ángel Castro
Universidad de Zaragoza

M.ª Teresa Cortés
Universitat de València

Gertrudis Fornés
Universitat de València

Laura Gallardo Ortín
Universidad de Zaragoza

Gemma García-Soriano
Universitat de València

Zaira E. Morales Domínguez
Universidad de Huelva

Luis Miguel Pascual Orts
Universidad de Zaragoza

Conxa Perpiñá (coord.)
Universitat de València

María Roncero
Universitat de València

ÍNDICE

Prefacio ***(Conxa Perpiñá)*** 17

PARTE PRIMERA
Qué

1. Definición y aspectos conceptuales de la entrevista ***(Conxa Perpiñá)*** 23
1.1. La importancia de la entrevista en psicología: aspectos históricos . 23
1.2. Definición. Elementos esenciales de la entrevista 26
1.3. Clasificación de la entrevista 29
1.3.1. Estructura 30
1.3.2. Grado de dirección o participación 32
1.3.3. Ámbitos de aplicación-fines u objetivos de la entrevista 34
1.3.4. Funciones 35
1.3.5. Secuencia temporal 36
1.3.6. Según el marco teórico de referencia terapéutica 37
1.4. Comparación con otras técnicas de recogida de información . . . 38
1.5. Garantías científicas 40
1.6. Cuestiones éticas 44
1.7. Resumen 45
1.8. Preguntas de autoevaluación 46
1.9. Bibliografía básica comentada 47
Ejercicios 50

PARTE SEGUNDA
Cómo

2. Condiciones previas de la entrevista ***(Luis Miguel Pascual Orts y Laura Gallardo Ortín)*** 53
2.1. Preparación de la entrevista 53
2.2. El contexto de la entrevista 56
2.2.1. El uso del espacio físico 56

2.2.2. La disposición del mobiliario . . . 57
2.2.3. El espacio personal . . . 58
2.3. Recepción del entrevistado y lenguaje . . . 59
2.4. Registro de la información . . . 62
2.4.1. Notas escritas . . . 63
2.4.2. Ordenadores personales . . . 64
2.4.3. Grabaciones audiovisuales . . . 65
2.5. Administración del tiempo . . . 65
2.5.1. Duración de la entrevista . . . 65
2.5.2. Manejo del tiempo . . . 66
2.6. Actitudes básicas del entrevistador . . . 67
2.6.1. Ética profesional . . . 68
2.6.2. Valores sociales . . . 69
2.6.3. Objetividad emocional . . . 70
2.7. Resumen . . . 71
2.8. Preguntas de autoevaluación . . . 72
2.9. Bibliografía básica comentada . . . 73
Ejercicios . . . 76

3. La comunicación en la entrevista *(Conxa Perpiñá)* . . . 77

3.1. La comunicación humana y sus características . . . 78
3.2. La comunicación verbal . . . 82
3.3. La comunicación no verbal . . . 86
3.4. Implicación emocional del mensaje . . . 91
3.5. Escucha activa . . . 94
3.6. Barreras, conflictos y distorsiones en la comunicación . . . 98
3.7. Resumen . . . 100
3.8. Preguntas de autoevaluación . . . 102
3.9. Bibliografía básica comentada . . . 103
Ejercicios . . . 106

4. Técnicas de comunicación verbal *(Gemma García-Soriano y María Roncero)* . . . 109

4.1. Las técnicas de intervención verbal . . . 109
4.2. Técnicas no directivas o de escucha . . . 110
4.2.1. Paráfrasis (o reflejo del contenido) . . . 111
4.2.2. Reflejo (de emociones o sentimientos) . . . 112
4.2.3. Resumen o recapitulación . . . 113
4.2.4. Clarificación . . . 114
4.2.5. Autorrevelación . . . 115
4.2.6. Inmediatez . . . 117
4.3. Técnicas directivas o de influencia . . . 118
4.3.1. Indagación. Sondeo. El uso de las preguntas . . . 118

4.3.2. Interpretación . . . 120
4.3.3. Encuadre . . . 122
4.3.4. Confrontación . . . 123
4.3.5. Afirmación de capacidad . . . 125
4.3.6. Información . . . 126
4.3.7. Instrucciones . . . 127
4.4. Resumen . . . 128
4.5. Preguntas de autoevaluación . . . 129
4.6. Bibliografía básica comentada . . . 130
Ejercicios . . . 133

5. La interacción en la entrevista *(Amparo Belloch y Gertrudis Fornés)* . . . 139
5.1. La interacción en la entrevista . . . 139
5.2. Entrevistador y entrevistado: roles asimétricos . . . 142
5.3. Factores que afectan a la interacción en la entrevista clínica . . . 147
5.3.1. El contexto . . . 147
5.3.2. Los interlocutores . . . 150
5.3.3. Factores específicos del entrevistador . . . 154
5.4. Empatía y *rapport:* factores básicos que determinan la calidad de la interacción en la entrevista . . . 163
5.4.1. Empatía . . . 163
5.4.2. *Rapport* . . . 168
5.5. Resumen . . . 170
5.6. Preguntas de autoevaluación . . . 171
5.7. Bibliografía básica comentada . . . 172
Ejercicios . . . 175

6. El proceso de la entrevista *(María Roncero y Gemma García Soriano)* . . . 177
6.1. La entrevista como proceso . . . 177
6.2. Fases de la entrevista y su curso . . . 178
6.2.1. Fase inicial: objetivos, medios y duración . . . 180
6.2.2. Fase intermedia: objetivos, medios y duración . . . 183
6.2.3. Fase final: objetivos, medios y duración . . . 188
6.3. Resumen . . . 190
6.4. Preguntas de autoevaluación . . . 192
6.5. Bibliografía básica comentada . . . 193
Ejercicios . . . 199

7. La entrevista con niños y adolescentes *(Ángel Carrasco Tornero)* . . . 201
7.1. La importancia del entrevistado . . . 201

7.1.1. Las peculiaridades de la entrevista con niños y adolescentes . . . 201
7.1.2. Algunos aspectos evolutivos relevantes para la entrevista psicológica . . . 203
7.2. Aspectos especiales de las condiciones previas . . . 209
7.2.1. La recogida de información previa a la entrevista . . . 209
7.2.2. Establecimiento de objetivos . . . 210
7.2.3. El entorno de la entrevista . . . 210
7.2.4. El uso de material lúdico . . . 211
7.2.5. ¿Quién debería estar presente en la entrevista? . . . 212
7.3. Aspectos especiales de la comunicación . . . 213
7.3.1. La comunicación no verbal . . . 213
7.3.2. La comunicación verbal . . . 213
7.3.3. Complementos a la comunicación verbal . . . 217
7.4. Aspectos especiales de la interacción . . . 219
7.4.1. La importancia del *rapport* . . . 219
7.4.2. Las actitudes del entrevistador . . . 219
7.4.3. Las actitudes del niño hacia la entrevista . . . 220
7.5. Aspectos especiales del proceso . . . 221
7.5.1. La entrevista como proceso . . . 221
7.5.2. La fase inicial . . . 223
7.5.3. La fase intermedia . . . 226
7.5.4. La fase de conclusión . . . 228
7.6. La entrevista y la implicación con otros informantes: padres y profesores . . . 228
7.6.1. ¿Por qué recurrir a otros informantes? . . . 228
7.6.2. La entrevista con los padres . . . 229
7.6.3. La entrevista con los profesores . . . 232
7.7. Resumen . . . 233
7.8. Preguntas de autoevaluación . . . 234
7.9. Bibliografía básica comentada . . . 235
Ejercicios . . . 238

PARTE TERCERA
Dónde. El ámbito de la entrevista: salud

8. La función evaluadora de la entrevista *(Gemma García-Soriano y María Roncero)* . . . 243
8.1. Definición y objetivos . . . 243
8.2. Ámbitos de actuación y usuarios . . . 246
8.3. Herramientas más útiles (comunicación, interacción y proceso) . . . 247
8.3.1. Peculiaridades respecto a la comunicación . . . 247
8.3.2. Peculiaridades respecto a la interacción . . . 249

8.3.3. Peculiaridades respecto al proceso 250
8.4. Recogida de información: ¿qué información recoger y cómo?. . . 253
8.5. Elementos diferenciales de este tipo de entrevista 260
8.6. Resumen 261
8.7. Preguntas de autoevaluación 262
8.8. Bibliografía básica comentada 263
Ejercicios 266

9. La función de devolución de la entrevista *(Amparo Belloch y Carmen Carrió)* 269

9.1. Definición y objetivos 269
9.2. Tareas y habilidades específicas (comunicación, interacción y proceso). 273
9.3. Situaciones y/o clientes de especial complejidad. Manejo de la comunicación y de la interacción 279
9.4. Resumen 283
9.5. Preguntas de autoevaluación 284
9.6. Bibliografía básica comentada 285
Ejercicios 289

10. La función motivadora de la entrevista *(María Roncero, M.ª Teresa Cortés y Conxa Perpiñá)* 291

10.1. Definición y objetivos 291
10.2. Ámbitos de actuación y usuarios 297
10.3. Herramientas más útiles (comunicación, interacción y proceso). . 299
10.3.1. Comunicación 299
10.3.2. Interacción 301
10.3.3. Proceso 303
10.4. Elementos diferenciales de este tipo de entrevista. 303
10.5. Resumen 304
10.6. Preguntas de autoevaluación 305
10.7. Bibliografía básica comentada 306
Ejercicios 310

11. La función de cambio de la entrevista: consejo *(counselling)* *(Luis Miguel Pascual Orts y Zaira E. Morales Domínguez)* . . 315

11.1. Definición y objetivos 315
11.2. Ámbitos de actuación y usuarios. 317
11.2.1. *Counselling* educativo. 317
11.2.2. *Counselling* vocacional 317
11.2.3. *Counselling* personal 318
11.2.4. *Counselling* en salud 318
11.3. Herramientas más útiles (comunicación, interacción y proceso) . 318

11.3.1. Comunicación . . . 319
11.3.2. Interacción . . . 323
11.3.3. Proceso . . . 325
11.4. Elementos diferenciales de este tipo de entrevista . . . 327
11.4.1. Comunicar malas noticias . . . 327
11.4.2. Sobreimplicación . . . 328
11.4.3. Personalidades incompatibles . . . 329
11.5. Resumen . . . 329
11.6. Preguntas de autoevaluación . . . 330
11.7. Bibliografía básica comentada . . . 331
Ejercicios . . . 334

12. La función de cambio de la entrevista: terapéutica *(Carmen Carrió y Amparo Belloch)* . . . 335

12.1. Definición y objetivos . . . 336
12.2. Ámbitos de actuación y usuarios. La importancia de la alianza terapéutica . . . 337
12.3. La entrevista terapéutica según diferentes enfoques de psicoterapia . . . 342
12.4. Fases, objetivos, tareas y técnicas comunes a toda entrevista terapéutica . . . 347
12.5. Resumen . . . 352
12.6. Preguntas de autoevaluación . . . 352
12.7. Bibliografía básica comentada . . . 353
Ejercicios . . . 357

PARTE CUARTA
Dónde. El ámbito de la entrevista: laboral

13. Entrevista de selección *(Ángel Barrasa y Ángel Castro)* . . . 361

13.1. Definición y objetivos . . . 362
13.2. Ámbitos de actuación y usuarios . . . 364
13.3. Herramientas más útiles (comunicación, interacción y proceso) . . . 366
13.4. Elementos diferenciales de este tipo de entrevista . . . 370
13.4.1. Expectativas ante el puesto . . . 370
13.4.2. Razones para presentarse al puesto . . . 370
13.4.3. Formación . . . 370
13.4.4. Experiencia profesional . . . 371
13.4.5. Ambiente familiar y social . . . 371
13.4.6. Aspectos a detectar por observación . . . 371
13.4.7. Competencias . . . 372
13.5. Resumen . . . 374

13.6. Preguntas de autoevaluación 374
13.7. Bibliografía básica comentada. 375
Ejercicios 379

14. Entrevista de marketing *(Ángel Castro y Ángel Barrasa)* . . 381
14.1. Definición y objetivos 382
14.2. Ámbitos de actuación y usuarios. 384
14.3. Herramientas más útiles (comunicación, interacción y proceso) . 385
14.3.1. Aspectos relacionados con la comunicación e interacción 385
14.3.2. Proceso de entrevista 386
14.4. Elementos o aspectos diferenciales de este tipo de entrevista . . 391
14.5. Resumen 391
14.6. Preguntas de autoevaluación 392
14.7. Bibliografía básica comentada 393
Ejercicios 396

PARTE QUINTA
Dónde. El ámbito de la entrevista: educativo

15. Educativo y vocacional *(Ángel Castro y Ángel Barrasa)*. . . . 399
15.1. Definición y objetivos 400
15.2. Ámbitos de actuación y usuarios. 402
15.3. Herramientas más útiles (comunicación, interacción y proceso) . 403
15.3.1. Aspectos relacionados con la comunicación, la interacción y el proceso 404
15.3.2. Elementos a destacar en función del usuario 406
15.4. Elementos o aspectos diferenciales de este tipo de entrevista . . 411
15.5. Resumen 412
15.6. Preguntas de autoevaluación 413
15.7. Bibliografía básica comentada 414
Ejercicios 418

Bibliografía. 419

PREFACIO

Oír no quiere decir escuchar

Uno de los orígenes del término «entrevista» deriva de la palabra francesa *entrevoir*, que significa «verse el uno al otro». Es la técnica de evaluación psicológica más utilizada no sólo en el ámbito de la psicología sino también en otros muchos campos no estrictamente vinculados al ámbito de la salud o la relación de ayuda. La complejidad y versatilidad de esta herramienta hacen que, sin embargo, no sólo se limite al campo de la evaluación y el diagnóstico, sino que los transcienda y cumpla otras muchas finalidades, tal y como este libro tratará de desvelar a lo largo de sus capítulos.

La variedad en los objetivos, funciones y ámbitos en los que se lleva a cabo la entrevista hace y justifica que no haya una «única» manera de alcanzar el mismo propósito. Pero no se confunda la flexibilidad con «el todo vale». De todas las posibles clasificaciones que hay de la entrevista, no cabe duda de que el criterio clasificatorio más genérico de todos es el de «malas» y «buenas» entrevistas. En la entrevista todo tiene su importancia, pero nada, aisladamente, puede asegurar su éxito a no ser la propia pericia del entrevistador. El objeto de este libro es compartir y facilitar el aprendizaje de conocimientos, habilidades y competencias para conseguir hacer de esta técnica una herramienta que mejor sirva a nuestro propósito como profesionales.

La flexibilidad de esta técnica hace que también tenga un lado menos favorable: requiere entrenamiento para su dominio. La entrevista tiene una engañosa apariencia de simplicidad que puede llevar a los más osados a utilizarla sin más. Aun siendo muy probable que cuanto más se parezca a una conversación espontánea, mejor será la entrevista, con toda seguridad el tiempo para su preparación habrá sido mayor. Como suele suceder, la mayor parte de las habilidades que parecen

muy espontáneas y «naturales» realmente llevan mucha preparación y horas de trabajo tras de sí.

El contenido y la organización de este libro nacen de una doble necesidad. Por un lado, profundizar en las estrategias acerca de cómo mejorar la atención al paciente, o al entrevistado en general, es decir, acerca de cómo transmitir mejor que le estamos escuchando, entendiendo y atendiendo. Y por otro, de la necesidad de transmitir a los alumnos, a los futuros entrevistadores y profesionales, qué aspectos de la entrevista son los fundamentales y qué habilidades y competencias han de adquirir para su mejor quehacer en la utilización de esta técnica.

La organización de este manual se divide en tres partes: el qué, el cómo y el dónde. En la primera *(Qué),* el capítulo 1 desarrolla los aspectos conceptuales y los elementos definitorios de la entrevista. Se han resumido en un solo capítulo algunas notas históricas y reflexiones sobre sus elementos esenciales, como son la comunicación, la interacción y el proceso en el que se desarrolla la entrevista. Además, se relaciona la entrevista con el proceso general de evaluación y se contemplan sus garantías científicas y las cuestiones éticas que le afectan.

El segundo bloque *(Cómo)* se dedica a los aspectos «operativos» del desarrollo de la técnica independientemente de para qué sea específicamente la entrevista. Se trata pues de exponer sus elementos y pilares básicos con el fin de poner en marcha unas habilidades y competencias que tienen una influencia central en el desarrollo de la entrevista. Aspectos tales como los previos, o la distribución del espacio en el que se lleva a cabo la entrevista (capítulo 2), la comunicación, los elementos no verbales y las técnicas de intervención verbal (capítulos 3 y 4), la calidad de la interacción que se ha de crear entre entrevistador y entrevistado (capítulo 5), así como las fases en las que se distribuye una entrevista, con sus respectivos objetivos y medios para su consecución (capítulo 6). Por último, este apartado finaliza con el capítulo 7, dedicado a la entrevista con un usuario muy especial: niños y adolescentes, que por sus características diferenciales modifican en parte, o sustancialmente, los elementos anteriormente comentados, en definitiva el «cómo» realizar la entrevista.

Finalmente la última parte se dedica al ámbito de la entrevista *(Dónde),* es decir, a los distintos campos en los que ésta desempeña un papel relevante. Así, se destacan en el ámbito de la salud *(Parte III)* sus funciones de evaluación y diagnóstico (capítulo 8), de devolución de la información (capítulo 9), motivadora (capítulo 10) y las de cambio en procesos de *counselling* o terapéutico (capítulos 11 y 12). En el ámbito

laboral *(Parte IV)* se exponen las entrevistas de selección y de mercado (capítulos 13 y 14), y en el ámbito educativo *(Parte V),* la entrevista vocacional y educativa (capítulo 15). De lo que se trata es de saber poner en funcionamiento, y de manera apropiada, los elementos esenciales descritos en la parte del *Cómo* para sacar el máximo partido a la entrevista en cada ámbito y con cada usuario en concreto.

Este texto, al que han contribuido con su experiencia distintos compañeros (Pascual, Gallardo, García-Soriano, Roncero, Belloch, Fornés, Carrasco, Carrió, Cortés, Morales, Barrasa y Castro), está pensado para comenzar a dar los primeros pasos en el entrenamiento de cómo hacer una entrevista; en saber qué preguntar, cómo preguntar y, sobre todo, comunicar al entrevistado que le estamos escuchando. No obstante, el mejor «manual» será nuestro contacto con el entrevistado, con el paciente, con el usuario concreto en cada situación de entrevista.

CONXA PERPIÑÁ

PARTE PRIMERA

Qué

1. DEFINICIÓN Y ASPECTOS CONCEPTUALES DE LA ENTREVISTA

CONXA PERPIÑÁ

La entrevista es una técnica de recogida de información, y por tanto de evaluación; pero también es mucho más que eso. Su versatilidad y flexibilidad permiten moldear una entrevista para cada finalidad y adaptarla incluso a las necesidades del entrevistado y al estilo personal del entrevistador, lo que le confiere gran ventaja respecto al resto de las técnicas de evaluación psicológica. Los objetivos del presente capítulo son la descripción y estudio de:

1. La importancia de la entrevista en psicología: aspectos históricos.
2. Definición de la entrevista y características esenciales.
3. Clasificaciones en función de varios criterios.
4. Comparación con otras técnicas de recogida de información.
5. Garantías científicas de este instrumento (fiabilidad, validez, utilidad).
6. Cuestiones éticas.

Tras haber leído este capítulo, el lector será capaz de:

- ➪ Conocer el origen, utilidad y objeto de la entrevista en el ámbito psicológico.
- ➪ Saber reconocer sus características definitorias.
- ➪ Diferenciar sus finalidades, propósitos y ámbitos.
- ➪ Familiarizarse con las competencias necesarias para ser un buen entrevistador con respecto a sus garantías científicas y éticas.

1.1. LA IMPORTANCIA DE LA ENTREVISTA EN PSICOLOGÍA: ASPECTOS HISTÓRICOS

La manera más directa de saber qué le sucede a una persona es preguntarle, y en esto consiste básicamente la entrevista. Es la técnica de recogida de datos más ampliamente utilizada, pero también la más difícil y compleja de llevar a cabo. Es tal su versatilidad que, aunque

nace en un contexto de evaluación y diagnóstico, se ha venido utilizando con otras muchas funciones en el proceso de evaluación-intervención e incluso fuera del ámbito de la salud o de la relación de ayuda.

La entrevista se ha ido adaptando y, sobre todo, enriqueciendo de todos aquellos campos por los que ha sido utilizada. Son diversos los autores (por ejemplo, Silva, 1988) que indican que la entrevista comienza a tener una especial relevancia en el campo clínico de la mano de Kraepelin en su interés por explorar con minuciosidad los síntomas de los pacientes. Ello permitiría poder realizar un diagnóstico que se pudiera articular en una clasificación de los trastornos mentales. Con este fin, la exploración del estado mental del paciente resultaba imprescindible, y esa exploración y otros datos de la historia clínica del paciente se recababan, precisamente, a través de una entrevista.

Otra aportación fundamental fue la del psicoanálisis, la «terapia parlante» de Freud, en la que se funde la búsqueda de la información, la evaluación y la terapia. La entrevista se convierte en un estupendo medio para fomentar la comunicación espontánea del paciente y con ello suscitar su «curación» gracias, entre otras cosas, al flujo de sus asociaciones libres. Freud es uno de los primeros en entender que el entrevistador (el terapeuta) tiene una notable influencia en la dinámica de la entrevista. El terapeuta **no es un elemento neutral** de la entrevista, y por ello mismo ha de esforzarse por ejercer un papel pasivo en ella, de modo que no es anecdótico que para controlar esa influencia el entrevistador se mantenga fuera de la vista del entrevistado y permanezca tomando notas tras el diván de su paciente.

Un paso más allá en este reconocimiento de que el entrevistador no es un elemento neutro en la inevitable «relación» que se establece en la entrevista entre sus dos protagonistas lo da Sullivan, quien en su clásico de 1954 *The Psychiatric Interview* indica que la entrevista es un **proceso de relación interpersonal planificada.** Subraya que entre ambos miembros de esta díada se produce una interacción «real» y que el terapeuta ha de sacar ventaja de ello ejerciendo de «observador participante» y trabajando activamente esa interacción social real en beneficio de su paciente.

Finalmente hay que mencionar la figura de Carl Rogers, que en su terapia centrada en el cliente imprime a la entrevista terapéutica un estilo «no directivo» por excelencia que se consolida y que se centra en el marco de referencia del cliente y en su expresión y comprensión emocional y evita cualquier tipo de interpretación del mismo; por otra parte,

hay que mencionar el avance que Rogers supuso en la investigación de la entrevista. La primera transcripción textual la realiza Rogers en la década de los cuarenta, además de adoptar como metodología habitual la grabación rutinaria del audio de las entrevistas para su estudio posterior.

Junto a las **críticas** al diagnóstico psiquiátrico, Skinner y Eysenck en la década de los cincuenta pusieron también en solfa la entrevista al poner de manifiesto ciertos sesgos producidos, por ejemplo por los reforzamientos verbales, así como otras fuentes de error que también se comienzan a evidenciar desde el área social y las entrevistas de investigación. Sin embargo, con la aparición del conductismo de los años setenta, los propios terapeutas de conducta no estaban dispuestos a renunciar a una técnica que, aun con sus problemas, resultaba tan útil (Turkat, 1985, 1987). En 1965 Kanfer y Saslow publican *Behavior Analysis,* entre cuyos argumentos cabe destacar que señalan que la entrevista es un instrumento fundamental en el **análisis funcional de la conducta,** pero exigiendo un buen nivel metodológico para garantizar su fiabilidad y validez.

Las críticas a la falta de estandarización y de cuantificación, a la excesiva confianza que se deposita en el entrevistador para que la entrevista sea fiable y válida —más incluso que en la propia técnica—, unidas al reconocimiento de la gran utilidad de esta herramienta, llevarán a muchos autores a esforzarse por dotarla de mecanismos que ayudaran a asegurar su fiabilidad y validez. Las entrevistas **estandarizadas** con propósitos diagnósticos, como la SCID (Structured Clinical Interview for DSM-IV Axis I Disorders, SCID-I; First, Spitzer, Robert, Gibbon y Williams 1996), o las series de las ADIS, nacen con ese propósito, asegurando que el entrevistador pueda a través de su técnica llegar a conclusiones diagnósticas fiables o formular hipótesis de intervención válidas.

La aportación de la **investigación social** a la entrevista, desde un campo completamente distinto, también ha contribuido a la estandarización y cuantificación de la técnica, muchas veces obligada a manejar gran cantidad de datos y de personas evaluadas. Desde la sociología y la psicología social cabe mencionar, al menos, dos tipos de desarrollo: las entrevistas destinadas a la selección de personal y evaluación de recursos humanos en empresas, centradas fundamentalmente en la valoración de las capacidades, actitudes y motivación de los candidatos para el puesto de trabajo al que aspiran, y las entrevistas de encuesta, destinadas a evaluar una parte de la muestra de población a la que se pre-

tende sondear sobre algunos aspectos concretos, para luego generalizar los resultados. Aquí la posibilidad de cuantificación y estructuración será crucial, no sólo para ser eficientes en el momento de la recogida de las respuestas sino también para generalizar a la población de referencia.

1.2. DEFINICIÓN. ELEMENTOS ESENCIALES DE LA ENTREVISTA

La definición tal vez más genérica e intuitiva de la entrevista sea la clásica de Bingham y Moore (1924; en Bingham y Moore, 1973).

La entrevista es una conversación con un propósito.

Por tanto, los elementos que se encierran tras esta afirmación son:

- Conversación: «COMUNICACIÓN».
- La conversación se da, al menos, entre dos personas: «INTERACCIÓN».
- Propósito: «OBJETIVO», FINALIDAD.

Aun siendo elementos que se solapan y participan del resto, pasemos a analizar cada uno de ellos.

El componente de *«COMUNICACIÓN»* cuenta con las siguientes características:

- La entrevista es una conversación entre dos o más personas pero en la que uno —el entrevistador— es el que pregunta (con un objetivo predeterminado).
- La vía es de comunicación simbólica, preferentemente oral y bidireccional, pero también hay un importante componente no verbal.
- Tanto la información verbal como la no verbal son registradas y analizadas para realizar la evaluación, el diagnóstico, el asesoramiento o la intervención psicológica.

Por lo que respecta al componente de *«INTERACCIÓN»,* hay que destacar:

- Proceso bidireccional. Los participantes comparten actividad en el curso de la entrevista, y se influyen el uno al otro, siendo la

información recabada en la entrevista el resultado de esta interacción.

- Entrevistador y entrevistado pueden ser una o varias personas.
- Entrevistador y entrevistado ejercen dos roles diferenciales y asimétricos.
- En el campo de la salud, se trata de una relación de ayuda en la que uno es un profesional y el otro es un cliente. En ese sentido, no es una relación entre iguales. Es en el entrevistador en el que recae la responsabilidad de conducir la entrevista, no al contrario. Esta asimetría evita que se convierta en una charla entre amigos.
- En definitiva, la entrevista, en su aspecto de interacción, se define como una situación asimétrica: «relación interpersonal asimétrica» en la que cada uno tiene un rol diferente. El entrevistador es reconocido como experto en la materia, es el que pide información. El entrevistado es el que origina la demanda esperando sacar provecho de tal relación, y es quien proporciona la información.

Por último, con respecto al *«PROPÓSITO»* u objetivo:

- Las personas en la entrevista dialogan con arreglo a ciertos esquemas o pautas de un problema o cuestión determinada y persiguen un propósito profesional, que, en el campo de la clínica, tiene que ver con la relación de ayuda.
- El objetivo y motivo de la entrevista parten del entrevistado, pero el objetivo último de la misma es conocido al menos por el entrevistador, pudiendo o no coincidir con el del cliente-paciente, y puede comunicarlo o no al paciente-cliente según considere adecuado para obtener información o proporcionarle ayuda.
- Las preguntas e intervenciones verbales se realizan en función de ciertas pautas y están relacionadas con el problema o la demanda que hace el entrevistado.
- En el ámbito clínico, es una técnica longitudinal mediante la cual se realiza todo el proceso clínico, es decir, es el instrumento a través del cual se establece la evaluación, la intervención y la evaluación de la intervención.

En la tabla 1.1 se hace una comparativa entre una conversación ordinaria y una entrevista.

TABLA 1.1

Diferencias entre conversación y entrevista (basada en McConaughy, 2005)

CONVERSACIÓN	ENTREVISTA
Informal, casual. Espontánea. Sobre tópicos de mutuo interés. Los conversadores llevan a partes iguales el peso de la conversación. No hace falta llegar a ninguna conclusión. Puede ser simplemente por pasar el tiempo o divertirse.	Se planifica en el tiempo y se realiza con «cita previa». Tiene un propósito y una intencionalidad. Los «conversadores» tienen roles y funciones diferentes, siendo uno de ellos el que elige el tema. El entrevistador pregunta, o plantea temas sobre los que reflexionar, y el entrevistado contesta o reflexiona. El entrevistador acepta las expresiones de sentimientos y los hechos narrados por el entrevistado sin juzgarlos o discutirlos. El entrevistador está obligado a mantener confidencialidad y a no revelar la información obtenida.

De este análisis se puede ya extraer una primera conclusión, y es que, bajo su apariencia de simplicidad, la entrevista es realmente una de las técnicas más complejas y de más difícil manejo. En principio, la entrevista es una técnica que puede parecer fácil porque se basa en una de las habilidades que desarrollamos todos los días: conversar y comunicarnos. Pero de lo que se trata es hacer de algo espontáneo y «natural», una técnica que apliquemos al servicio de unos propósitos, buscando unos efectos y resultados, independientemente de que en ese momento nos apetezca «conversar, o no», o exhibir nuestras habilidades de diálogo. Como profesionales, hemos de ser conocedores de determinadas reglas de comunicación e interacción y aplicar una serie de técnicas para modular efectos en beneficio de nuestro cliente. Como se ilustra en la figura 1.1, la diferencia entre una conversación ordinaria y una entrevista la marca, fundamentalmente, la interacción entre los participantes y el objeto o finalidad de tal interacción.

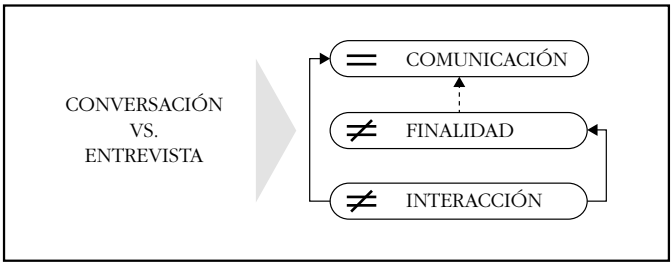


Figura 1.1. *Intercambio verbal de información: entrevista vs. conversación.*

El elemento «interacción» es el que marca la diferencia en esta conversación que se establece en la entrevista. En este diálogo todo gira en torno a que el entrevistado proporcione la información adecuada al propósito de la demanda; el entrevistado ha de sentirse pues cómodo y con libertad de hablar sobre aquello que se le vaya a preguntar o plantear. El entrevistador utiliza sus conocimientos, aporta su experiencia y trabaja con las técnicas más adecuadas. Debe saber qué preguntar, cómo preguntar y saber guardar silencio y escuchar. El entrevistador es el responsable de dirigir y controlar los comportamientos verbales y no verbales, por supuesto los suyos, pero también ha de saber influir en los del entrevistado, controlar la distribución de las intervenciones y conocer la naturaleza de los contenidos que se van a desarrollar. El que hace la demanda, normalmente el entrevistado, necesita ayuda, y el profesional la ofrece. Esta diferencia de roles hace que la entrevista se diferencie de una relación de amistad o entre iguales, aportando por ello mismo la ventaja del distanciamiento emocional y la objetividad para abordar el problema. Al final del capítulo, en el cuadro 1.1 se resumen algunas de las características que definen a un buen entrevistador.

1.3. CLASIFICACIÓN DE LA ENTREVISTA

Existen muchos tipos de entrevista y muchos criterios que nos pueden ayudar a clasificarlas. Hay algunas tipologías que las clasifican incluso según el número de participantes (individual o en grupo) o la cantidad de sesiones en las que se distribuye. Aquí se optará por elegir aquellos criterios que están más relacionados con las dimensiones esenciales de la entrevista, y que parecen ser más útiles en su conceptuali-

zación y delimitación. Según el marco teórico de referencia terapéutica, las entrevistas se pueden clasificar en función de su:

- Estructura.
- Grado de dirección o participación.
- Ámbito de aplicación-fines u objetivos.
- Funciones.
- Secuencia temporal.
- Marco teórico terapéutico.

1.3.1. Estructura

Por estructura de la entrevista se suele entender el grado de especificación y estandarización de sus distintos elementos/componentes, tales como: preguntas, respuestas, secuencia de las preguntas (fijación de una secuencia), registro y elaboración de la información e incluso la interpretación de la información. En ese sentido, hay entrevistas estructuradas, no estructuradas y semiestructuradas.

a) No estructurada

La entrevista sólo se realiza en función de algunas líneas muy generales; es el propio proceso de interacción el que determinará el orden de preguntas y su tipo, por lo que permite tratar a cada entrevistado de manera idiosincrásica (Segal y Hersen, 2010).

b) Estructurada

Aquella entrevista en la que los elementos anteriormente mencionados, en su totalidad o en parte, tienen un formato prefijado; es decir, las preguntas están previamente establecidas, el orden de formulación y las posibilidades de respuestas del entrevistador están acotados y restringidos, hay una orden de dirección de la entrevista a través de sus secciones y la combinación de ciertos criterios ayuda a la interpretación de las respuestas del entrevistado.

Según Segal y Hersen (2010), en las entrevistas estructuradas se pregunta de una manera y con una secuencia predeterminadas. Las respuestas del entrevistado se suelen codificar bien en un formato dicotómico, bien usando una escala Likert, sobre todo para evaluar la frecuencia, la duración o la gravedad de aquello sobre lo que se le pregunta. En la tabla 1.2 se ilustra con un ítem de la ADIS-IV (Di Nardo,

Brown y Barlow, 1994) un ejemplo de entrevista estructurada o semiestructurada.

TABLA 1.2

Entrevistas estructuradas y semiestructuradas: un ejemplo

4a. ¿Se siente ansioso acerca de estas situaciones porque teme que pueda tener un ataque de pánico inesperado? (si es necesario, explicar qué es un ataque de pánico)

SÍ _____ NO _____

Si la respuesta es SÍ,

4b. En otras ocasiones en las que se expone a _____, ¿ha experimentado un episodio de miedo intenso/ansiedad que ha aparecido de forma brusca e inesperada?

ADIS-IV (Di Nardo, Brown y Barlow, 1994)

El que la entrevista esté estructurada facilita la posibilidad de estandarizar, cuantificar y, por tanto, someter los resultados a comparaciones numéricas. Como antes se ha comentado, este tipo de entrevista surgió para solventar el problema de la poca fiabilidad y validez de las entrevistas, sobre todo de aquellas que implican decisiones clasificatorias (por ejemplo, diagnóstico) y tienen consecuencias para el futuro y la predicción. Son el tipo de entrevistas adecuadas para la investigación, ya que a todos los entrevistados se les hacen las mismas preguntas, que se codifican de igual manera, con lo que se obtiene una información más uniforme, válida y fiable. Suelen ser las más indicadas para realizar diagnósticos y tareas de selección de personal porque reducen el grado de variabilidad y de discrepancia de la exploración. En el capítulo 8 se ilustran algunas de las entrevistas estructuradas más relevantes.

c) Semiestructurada

Las preguntas tienen algún tipo de estructuración: el guión está formado por áreas concretas, dentro las cuales el entrevistador puede hacer las preguntas que le parezcan oportunas, siguiendo algún tipo de orientación algo detallada. Ejemplo de entrevistas semiestructuradas

son la ADIS-IV (Anxiety Disorders Interview Schedule for DSM-IV) anteriormente mencionada o la SADS (The Schedule for Affective Disorders and Schizophrenia; Spitzer y Endicott, 1978), diseñada para el diagnóstico de trastornos afectivos y psicóticos en adultos.

Ahora bien, la estructuración en la entrevista también puede presentar ciertas desventajas y limitaciones:

- La rigidez a la que se tiene que someter y su poca flexibilidad en la aplicación individual podrían llevar a formular las preguntas en el momento menos conveniente.
- Puede presentar el riesgo de convertirse en un interrogatorio.
- Puede generar resistencias.
- Precisamente para no caer en los dos riesgos anteriores, requieren una doble habilidad: saber hacer entrevistas y saber hacer esa entrevista estructurada en concreto; es decir, requiere una formación específica para tal fin.

1.3.2. Grado de dirección o participación

Grado en que el entrevistador determina el contenido y el desarrollo de la entrevista. Ello afectará a la manera de formular las preguntas o sus intervenciones verbales, cuándo hablar, cuándo escuchar y cuándo cambiar de foco o de tema. En este sentido, se habla de entrevistas directivas y no directivas.

a) Directivas

Desde el punto de vista de un parámetro «objetivo», por ejemplo cuantificando el tiempo en que cada interlocutor está hablando, en las entrevistas directivas el entrevistador emplea mucho tiempo en sus intervenciones. Sin embargo, no sólo es cuestión del tiempo en que habla uno y otro, sino del estilo que le imprime: el entrevistador habla más con el fin de formular preguntas e intervenir, parece más activo en la iniciativa de la conversación, elige el tema para hablar, lo encauza. La participación del entrevistador está determinada por su marco de referencia, por su propia perspectiva, es decir, sus interpretaciones, su análisis de lo que en ese momento puede ayudar más a su cliente, sus indicaciones y su visión del problema. Es un estilo de entrevista cuyo objetivo principal es obtener el máximo de información para formular hipótesis que guíen la evaluación y la intervención.

b) No directivas

En este caso, el que ocupa más tiempo en sus intervenciones es el entrevistado. El entrevistador procura interferir lo menos posible en el curso natural del habla del cliente. Las intervenciones que hace el entrevistador se realizan desde el marco de referencia y el foco del entrevistado, puesto que el objetivo primordial es ponerlo en contacto con su experiencia y con sus vivencias, evitando, por tanto, ofrecer el punto de vista del entrevistador o constreñir al entrevistado.

El objetivo inmediato de este estilo es crear un buen clima, la captación empática del entrevistado, al que se le ayuda a esclarecer su problema desde su propia posición (Ibáñez, 2010). Su máxima expresión serán el estilo de terapia centrada en el cliente de Rogers (1961) y las técnicas verbales no directivas que se comentarán más adelante en el capítulo 4. Es el paradigma de la escucha activa; ello exige gran capacidad de concentración y empatía, encauzando al entrevistado cuando empiece a divagar, bien haciéndolo consciente de ello, bien evitando las barreras que se detectan para verbalizar sus ideas. En la tabla 1.3 se hace una comparativa de ambos estilos de conducir una entrevista.

TABLA 1.3

Comparación estilos directivos y no directivos en la entrevista

	ESTILO DIRECTIVO	ESTILO NO DIRECTIVO
Propósito	Obtener la máxima cantidad de información fiable, válida y útil.	Conseguir una relación y ambiente que potencien la disponibilidad del entrevistado a reflexionar y elaborar sus pensamientos.
Entrevistador	Lleva el peso de la conversación. Hace preguntas específicas, elige temas, explica. Activo: propone áreas a explorar o modificar.	Muestra explícitamente aceptación y comprensión. Anima a la expresión de emociones, actitudes y reflexiones sobre comportamientos.
Peligros	Convertir la conversación en un interrogatorio. Se puede incurrir en sesgos (temas precipitados, selección inapropiada de información, etc.).	Derivar a una conversación trivial. La información relevante puede diluirse.

En cualquier caso, como se ha mencionado anteriormente, una de las cualidades de la entrevista es su flexibilidad; por tanto, el estilo que se le imprima puede variar y, de hecho, es bueno que varíe en función de ciertos factores:

- Del objetivo de la entrevista: aquellas entrevistas cuyo propósito sea obtener el máximo de información en el menor tiempo posible claramente requieren un estilo directivo. Para aquellas cuyo propósito sea incrementar la autodirección del entrevistado será más apropiado utilizar un estilo no directivo.
- De las características del entrevistado: las personas que tienen tendencia a divagar, a perderse en sus razonamientos y precisan anclajes concretos para seguir una conversación necesitarán un estilo más directivo.
- De la escuela terapéutica: hay entrevistas terapéuticas con un estilo muy definido. Así, las entrevistas de corte fenomenológico o humanista son casi por definición no directivas, mientras que las entrevistas de corte conductual tienen una orientación directiva.
- Del estilo personal del entrevistador: dado que parte de las habilidades de la entrevista proceden de nuestra destreza cotidiana a la hora de conversar y relacionarnos con los demás, hay amplias diferencias individuales en nuestros estilos y preferencias al dialogar con otros.
- Puede variar a lo largo de la entrevista, y de hecho variará. Iniciar la entrevista con un estilo no directivo ayudará a crear un mejor clima.

Ahora bien, no hay que confundir el estilo directivo o no directivo de la entrevista con su «dirección». Quede claro que, sea cual sea el estilo de la entrevista, quien la ha de dirigir en todo momento (y ello es un tema de interacción y roles diferenciados) es el entrevistador; de lo contrario, algo estará yendo irremisiblemente mal.

1.3.3. Ámbitos de aplicación-fines u objetivos de la entrevista

La distinción más relevante en cuanto a ámbitos o campos de aplicación es la que se refiere a sus fines u objetivos. Sin pretender ser exhaustivos, y teniendo en cuenta que la entrevista con función de eva-

luación será común a varios campos, los ámbitos más importantes de la entrevista suelen ser:

a) Asesoramiento *(counselling)*

En este contexto, el entrevistado pide ayuda profesional para ubicarse, centrarse en alguna faceta, bien sea en relación con aspectos de la vida cotidiana, lo que en nuestro ámbito se conoce con el término *counselling* (véase el capítulo 11), o bien en lo referente a su orientación escolar o vocacional (véase el capítulo 15). Se trata de una relación de ayuda, pero en este caso el cliente cuenta con todos sus recursos mentales intactos; su problema es algo que él mismo solucionará con ayuda del profesional, quien le acompañará en todo el proceso de resolución.

b) Clínico

En este ámbito el problema por el cual el cliente pide ayuda y consulta tiene que ver con la psicopatología y las alteraciones mentales. En este caso el entrevistado no está en plenitud de sus recursos mentales, y lo que se requiere es un cambio terapéutico. Como se verá a continuación, dentro de la entrevista clínica hay diversas funciones y fines: evaluación y diagnóstica, motivadora y terapéutica.

c) Selección

En este campo de aplicación la demanda consiste en encontrar el mejor candidato para un puesto de trabajo. El perfil que ha de tener el nuevo trabajador lo proporciona la empresa, y el entrevistador suele utilizar la entrevista como técnica para seleccionar a la persona que mejor se ajuste a él. Este tema se desarrolla en el capítulo 13.

1.3.4. Funciones

Al ser la entrevista una técnica tan versátil, se utiliza con diversas funciones incluso en un mismo ámbito de aplicación. Así, nos encontramos con que en el ámbito clínico la entrevista desempeña al menos tres funciones claramente diferenciadas:

a) Evaluación y diagnóstico

Su función es recabar la información precisa y necesaria para valorar, evaluar o diagnosticar el problema. Se debe abarcar tanto la información verbal como la no verbal. La información se utiliza para valorar el funcionamiento de la persona y decidir, si es preciso, una intervención, y, si es así, de qué tipo. Aquí también se podría incluir la entrevista de anamnesis, un tipo específico de entrevista de evaluación, en este caso de la biografía y desarrollo de la persona entrevistada. Este tema se desarrolla en el capítulo 8.

b) Motivadora

Se trata de animar al paciente a que asuma su problema, a que inicie el proceso de cambio terapéutico y vea la necesidad no sólo de involucrarse en él, sino también de mantenerlo (capítulo 10).

c) Terapéutica

Pretende establecer metas terapéuticas y pasos para conseguirlas con el fin de inducir un cambio que ayude a la persona a mejorar su calidad de vida con respecto a su enfermedad o trastorno. La relación paciente-terapeuta siempre es fundamental, pero en este caso va a ser una parte esencial en el proceso de cambio (véase el capítulo 11).

1.3.5. Secuencia temporal

En el ámbito clínico el proceso de evaluación-intervención va cubriendo distintos objetivos en función del momento en que se ubique en el proceso; así, en este ámbito se suelen distinguir los siguientes tipos de entrevista:

a) *Screening*

Es un tipo de entrevista, normalmente semiestructurada y de menor duración, que permite evaluar aspectos importantes que suceden o sufre la persona con el fin de valorar que sus necesidades pueden ser cubiertas por los servicios prestados en esa unidad o dispositivo.

b) Entrevista inicial

Aquella que sirve de primera toma de contacto y que tiene como propósito identificar el objetivo genérico de la relación de ayuda que se puede llegar establecer.

c) Entrevista de devolución

Una vez que el entrevistador ha acabado su evaluación, es fundamental no sólo dar respuesta a la demanda del paciente sino también dar feedback de la visión que el profesional tiene del problema que le trajo a consulta y comunicar la formulación que ha realizado el clínico. Suele ser el primer paso para incrementar la motivación del paciente, a través de la comprensión de lo que le sucede y los medios de los que dispone para mejorar e iniciar la terapia. Será más compleja cuanto más complicado sea el problema que presente el paciente. Este tema se desarrolla en el capítulo 9.

d) Entrevista de alta clínica

Su propósito es terminar el proceso y despedir al paciente cerrando el caso. Puede que se concierte alguna cita en el futuro como seguimiento; puede que la despedida sea temporal y que la relación se retome en un tiempo posterior por una recaída o por otra causa, pero el objetivo que motivó este encuentro y esta consulta se ha resuelto y, por tanto, se ha de cerrar el proceso.

1.3.6. Según el marco teórico de referencia terapéutica

La fundamentación teórica de la orientación terapéutica va a determinar en realidad qué información es relevante recabar, qué cosas habrá que modificar, cuáles serán las metas terapéuticas, cómo se estructura la entrevista, e incluso el estilo que mejor va a ayudar al terapeuta a conseguir sus objetivos. Dentro de este apartado hay tres grandes modelos terapéuticos que dan lugar a tres maneras de concebir la entrevista:

a) Entrevista dinámica

Centrada en el descubrimiento de lo inconsciente y en las interpretaciones que va haciendo el terapeuta con el fin de que el paciente integre en su conciencia sus conflictos y los resuelva. El entrevistador no

es un elemento neutro y por ello se esfuerza en no interferir en el flujo libre de las asociaciones de ideas del paciente, aunque tiene un estilo claramente directivo. La expresión verbal es fundamental para el análisis y la interpretación que haga el terapeuta.

b) Entrevista fenomenológica

Paradigma de un estilo no directivo de entrevista; la estrategia es ayudar a promover el autoconocimiento y el desarrollo de potencial humano del cliente, cuyas dificultades han tenido su origen en un desarrollo personal insuficiente, de modo que no es considerado un «enfermo», sino alguien que desconoce la forma en que su peculiar manera de percibir la realidad afecta a sus conductas específicas. El entrevistador y el entrevistado, terapeuta y cliente, mantienen una relación humana real y por tanto la propia interacción tiene un importante papel terapéutico. Se potencia la expresión de sentimientos y de actitudes y su integración.

c) Entrevista conductual

En tanto que los problemas del paciente tienen origen en experiencias desadaptativas de aprendizaje, la entrevista recaba datos para realizar un análisis funcional de tales conductas. Las conductas problema se descomponen en unidades funcionales que se definen topográfica y funcionalmente para, posteriormente, esbozar algunas indicaciones sobre medidas terapéuticas a seguir según las hipótesis que se han planteado. El estilo es claramente directivo, y el terapeuta en esta interacción es el experto que evalúa los datos obtenidos, delimita los objetivos terapéuticos y las técnicas a emplear, para finalmente analizar momento a momento los resultados del tratamiento seleccionado.

1.4. COMPARACIÓN CON OTRAS TÉCNICAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

La entrevista se puede enmarcar en sentido amplio dentro de las llamadas «técnicas de autoinforme», es decir, aquellas en las que la persona informa sobre sí misma, sobre sus experiencias y significados. Hay otro tipo de autoinformes, los tests, que son técnicas estandarizadas de

recogida de información que en su gran mayoría proporcionan un resultado cuantitativo, permitiendo hacer comparativas con respecto a una población o condición de referencia. En cambio la entrevista, precisamente por su flexibilidad, permite individualizar al máximo la evaluación, consiguiendo acomodarse a las circunstancias y problemática de cada entrevistado, así como a la información que va surgiendo a lo largo de ella.

Son dos tipos de instrumentos muy utilizados por los profesionales; de hecho, en el quehacer profesional del psicólogo, las técnicas de evaluación más empleadas son entrevista y cuestionarios porque suelen ser instrumentos complementarios. En la tabla 1.4 se expone una comparación entre ambos tipos de estrategias.

TABLA 1.4

Ventajas de la entrevista frente a los tests como técnicas de recogida de información

VENTAJAS TEST	VENTAJAS ENTREVISTA
Resultados que se comparan con valores de referencia. Se pueden estudiar —y mejorar— sus bondades psicométricas (fiabilidad y validez). Aplicar un test es menos complejo que realizar una entrevista. Es una relación unidireccional (las respuestas no influyen en la presentación de los estímulos siguientes), lo cual facilita la simplificación de la técnica.	Se recaba información verbal y no verbal. Se obtiene gran cantidad y variedad de información en relativamente poco tiempo. Comunicación bidireccional. Proporciona feedback inmediato. Permite la observación de muestras de comportamiento de la propia relación de entrevista. La relación interpersonal permite que el entrevistado se sienta escuchado. Interacción mediante la cual se realiza todo el proceso de evaluación-intervención. El mejor, a veces único, medio para evaluar a personas con dificultades (sensoriales, mentales, etc.).

Por otra parte, hay que señalar que las fuentes potenciales de error de una y otra técnicas son similares por lo que respecta a su dimen-

sión de autoinforme (Fernández-Ballesteros, 1992; Márquez, 2004): cuando una persona informa sobre sí misma, la información es susceptible de estar falseada por ocultar datos o silenciar circunstancias, o bien puede estar sesgada positivamente por efecto de la deseabilidad social; también puede ocurrir que el informante no esté nada motivado y se niegue a responder (negativismo, falta de colaboración), o exista una tendencia a contestar afirmativamente, o aquiescencia.

En cuanto a inconvenientes propios y específicos de la entrevista, señalar que es una técnica muy susceptible de generar sesgos provenientes de sus tres componentes: del entrevistador, del entrevistado y de la situación de entrevista. Sin duda, y por último, el mayor inconveniente de la entrevista es que es una técnica de gran coste, ya que exige una buena preparación y formación en varios ámbitos, precisamente para que cada una de las ventajas que arriba se han mencionando no acabe convirtiéndose en un arma de doble filo e introduciendo desventajas y errores en la evaluación.

Tal y como se tratará más detenidamente en el capítulo 8, la entrevista es un instrumento que está presente a lo largo de todo el proceso de evaluación-intervención: en el inicio de la evaluación, en la comunicación de los resultados, en la formulación del caso y el contraste de hipótesis, en la motivación al cambio, en la intervención y proceso de cambio, en la evaluación de ese cambio y en el seguimiento y en el alta (Márquez, 2004). No obstante, hay que tener presente que los profesionales tratamos con casos únicos y particulares, y cada uno de ellos hay que abordarlo de la manera más individualizada y adecuada posible. En su función de recogida de información, el objetivo de la entrevista es sacar el máximo partido de sus características para crear una base de información rica, útil y sólida que permita su utilización para generar hipótesis, y de la calidad de la información recogida dependerán en buena parte su fiabilidad, validez y precisión (Ibáñez, 2010).

1.5. GARANTÍAS CIENTÍFICAS

Como se ha comentado en las notas históricas, la preocupación desde las orientaciones más experimentalistas y conductistas por la calidad que tenía la entrevista como medio de obtención de información fiable y válida no acabó de dinamitar su necesidad de ella. La necesidad de no renunciar a un instrumento tan versátil y útil hizo

que muchos investigadores analizaran sus posibles sesgos y fuentes de error precisamente para poder obtener así un mejor control. Desde el paradigma conductista, uno de los que más reticencias ponía a la entrevista, pero también con la voluntad de no renunciar a ella, se realizaron una serie de estudios en la década de los setenta partiendo de un supuesto fundamental: que la comunicación de la entrevista es una «conducta verbal». De este modo, se podía empezar a plantear el estudio de las leyes que regularan la conducta verbal del entrevistado y controlarla con el fin de obtener la información más fiable y válida.

Al considerar la información que aporta la persona como conducta verbal, y, como toda conducta, algo susceptible de ser reforzado, empiezan a ser relevantes las aportaciones del tipo *greenspoon* y su conocido efecto de «aha, mmm, mmm» y el uso del condicionamiento verbal, la susceptibilidad de condicionamiento de las respuestas verbales (un poderoso reforzador que hace que el entrevistado se anime a seguir profundizando en el tema que se vea reforzado). Aunque el reforzamiento verbal del discurso es una magnífica herramienta para que el entrevistado organice el discurso del entrevistado al servicio del objetivo de la entrevista, no todo puede radicar en ello. El propio Kanfer (1968), en una segunda fase de estudios, resaltó el hecho de que el problema del control de la conducta verbal era mucho más complejo de lo pensado inicialmente, ya que actúan más variables que el simple refuerzo. Por ejemplo, el estatus del entrevistador, las expectativas del entrevistado, el contexto de la entrevista, etc., todos ellos temas que se desarrollarán en el capítulo 5 sobre la interacción.

Otra importante fuente de estudios sobre el control verbal de la entrevista provino del trabajo de Matarazzo y su anatomía de la entrevista (Matarazzo y Wiens, 1972). Sus estudios sobre la anatomía de la entrevista se centraron en analizar cómo las verbalizaciones del entrevistador acaban por modelar las verbalizaciones de su entrevistado en cuestiones que tienen su interés, como es la duración de las emisiones verbales, el tiempo de reacción en contestar o el tiempo de iniciativa en la verbalización o las interrupciones. Los principales parámetros son **«verbalización»:** variable que actúa como una unidad de análisis, en concreto la duración total que le lleva a un comunicante a emitir todas las palabras con las que alude a un contenido común. De esta medida se saca una media: tiempo total de habla del entrevistado o entrevistado dividido por el número de unidades de habla; **«latencia**

de tiempo de reacción»: tiempo en silencio que transcurre entre la intervención verbal de un interlocutor y la del otro; **«latencia de tiempo de iniciativa»:** tiempo que transcurre entre la autointerrupción del discurso de un sujeto y su posterior continuación, sin que medie verbalización del otro, y, finalmente, **«interrupciones»:** interferencias de una verbalización del otro interlocutor. Se detecta como una simultaneidad de vocalizaciones. Estos parámetros ayudan a identificar el ritmo de habla de cada uno de los interlocutores, e incluso sirven para detectar patrones de comunicación en el entrevistado y para conseguir procesos de «sincronización» entre ambos interlocutores mediante el «modelamiento» de estos parámetros por parte del entrevistador.

Al ser la entrevista una técnica de evaluación, como tal se le puede exigir que la información recabada a través de ella tenga fiabilidad y validez, como cualquier otra técnica de evaluación, aunque más adelante consideraremos la perspectiva contraria. Ahora bien, si consideramos que la entrevista ha de cumplir con las mismas garantías que cualquier otro instrumento estandarizado de información, las preguntas que debemos plantearnos, siguiendo a Márquez (2004), serían: ¿cómo garantizar que la información obtenida sea fiable? (i.e., que los contenidos verbales se correspondan con lo que se pretende saber); ¿cómo garantizar que la información sea válida? (i.e., que la información representa lo que es preciso evaluar), y ¿cómo garantizar que lo representa con precisión?

El concepto clásico de fiabilidad hace referencia a la consistencia y estabilidad de las medidas de un instrumento. Operativamente, con respecto a la entrevista esto se concretaría en: si la información obtenida en una parte de la entrevista es consistente con la obtenida en otros apartados; si al repetir la entrevista tras un período de tiempo se obtendría la misma información, y, sobre todo a efectos diagnósticos, si la información que obtuvieran dos entrevistadores distintos entrevistando a la misma persona sería igual, y llegarían a iguales conclusiones.

Por lo que se refiere a la validez, y más concretamente a la validez de contenido, vendría a ser la representatividad de la información que se recoge en cuanto al problema a evaluar, es decir, se valoraría la entrevista en cuanto a su capacidad para generar respuestas que representen el universo de aquello que se pretende evaluar. Por lo que respecta a la validez criterio, expresa el grado en que la información recogida puede usarse para predecir (predictiva) o inferir una covariación con otra variable similar (concurrente).

Tanto los aspectos de fiabilidad como los de validez son pues cruciales para las entrevistas con finalidades diagnósticas. Spitzer, Endicot y Robins (1975), en su trabajo clásico sobre la estandarización de entrevistas y criterios y diagnósticos, pusieron de manifiesto diversas fuentes de varianza que afectarían tanto a la fiabilidad como a la validez: «de las fuentes de información y de observación» (diferente cantidad de información recabada y procedimiento de registro); «del sujeto» (puede presentar distintas conductas problemáticas en diferentes momentos del tiempo, por ser etapas de un mismo proceso o, por el contrario, por ser problemas distintos); «de utilización exhaustiva o no de los recursos informantes» (por ejemplo, consultar con otros familiares), y «de criterio» (no usar los mismos criterios diagnósticos). De hecho, con el aumento del uso de las entrevistas estructuradas, así como de los sistemas oficiales de clasificación, se han incrementado la fiabilidad y la validez de los diagnósticos. Al final del capítulo, en el cuadro 1.2 se recogen algunas de las estrategias para asegurar la calidad de la información de la entrevista.

Sin embargo, hay posturas que no están de acuerdo en aplicar los criterios de bondad de las técnicas psicométricas a la entrevista porque no son comparables, y dadas sus características especiales, no tienen por qué aplicarse los mismos parámetros; sin embargo, ello no significa renunciar a proporcionar mediante la entrevista información de calidad para la evaluación de las personas; ésta es la postura de entender y utilizar los métodos cualitativos en la investigación. Por ejemplo, Kvale (1996) indicó que los métodos cuantitativos de investigación aplicados a la entrevista no tenían sentido ya que en ella no se plantea la objetividad o la subjetividad de los datos sino que lo esencial es la «intersubjetividad» de la interacción. Este autor propuso una metodología de investigación a través de siete etapas para asegurar los requisitos científicos de una entrevista. En la tabla 1.5 se exponen las etapas del proceso de investigación de la entrevista según Kvale (1996). Mientras que el enfoque cuantitativo recaba y analiza datos para comprobar hipótesis previamente establecidas, como es el caso de una prueba diagnóstica, el enfoque cualitativo no necesariamente pone a prueba hipótesis, sino que se usa para descubrir o refinar preguntas de investigación y por tanto puede ser una metodología útil en la comprobación de la calidad de la información en los otros muchos ámbitos y finalidades que la entrevista puede tener (Vázquez y Angulo, 2003).