

Las Técnicas de Entrevista: arte y herramienta psicológica

Isolda Jiménez Peralta¹

“El conocimiento es poder” dijo Bacon. Un entrevistador con conocimiento es más efectivo que uno ignorante. ¿Qué tipos de conocimiento necesita el entrevistador para realizar bien su tarea? Citado por Morgan y Cogger, (1999). Me parece una frase muy significativa para enlazarla con el tema que me inquieta abordar desde la experiencia práctica y vivencial de la asignatura de Técnicas de Entrevista, que se da en un espacio de formación profesional de la carrera de psicología.

El objetivo, es justificar la vivencia práctica de la asignatura de técnicas de entrevistas, conectando los contenidos como una herramienta básica para este proceso de formación profesional del psicólogo, así mismo enfatizar la responsabilidad colectiva que hay que asumir para su desarrollo.

El lector podrá hacer uso de su intelecto y ser cómplice de mi sentir e imaginar que también puede ser un protagonista de la asombrosa herramienta que nos conduce a logros placenteros de esta profesión, un área humanística aparentemente fácil para los que simulan ser multifacéticos en profesiones, pero menos en psicología. Me refiero a los que se atreven a impartir una clase aunque no haya conocimiento, simplemente se imparte, pues de ello se recibe una remuneración, sin importar que calidad hay en el contenido. Prácticamente es un riesgo para el que facilita y los que se formarán de la facilitación, pues todo campo profesional requiere de entrenamiento previo para su debido ejercicio profesional.

¹ Docente del Departamento de Ciencias de la Educación y Humanidades, UNAN-Managua/FAREM-Estelí. Correo Electrónico: ijimenezperalta@yahoo.es

Sería una farsa, saberlo todo sin haber experimentado un proceso de formación y aún no haber aprovechado el momento para formarte; al menos una vivencia que te haga recordar el verdadero compromiso que tienes cuando entras al aula de clase, mostrando tu rostro con autenticidad, no esperando creerte el mejor facilitador y caer bien; si no ser la persona que entrega su motivación, aquella que ensaya su metodología y se imagina un escenario donde los espectadores sonríen al finalizar la obra compartida, rostros sonrientes y llenos de muchas expectativas .

Eso es lo que da sentido de pertenencia de lo que haces, ética y humanismo, seriedad de tu persona, mostrar empatía, todo lo mejor hacerte creer con actitud congruente de lo que dices y haces fuera del mismo.

Esta reflexión, me traslada a plantear y compartir la experiencia particular, como una destreza que se concentra a escrudiñar con un pincel imaginario la obra más ambiciosa. De igual manera es la posición personal que tomas en un proceso de entrevista simulado en el aula de clase; te conviertes en escultor que va moldeando la pieza hasta darle forma; así es el panorama cuando te empeñas obtener la información referente a una historia de vida o persona en particular.

Es importante destacar que al realizar un modelo de entrevista, en facilitación de procesos académico; es no solo creer que es un modelado o juego de roles para hacer entender la teoría, es algo más allá de lo que planteas en un diseño metodológico.

A medida que sale a flote la información que te obliga a leer cotidianamente, a ser responsable de lo que te han depositado en un plan con muchas unidades; donde debes de ingeniarte para darle un sentido auténtico aún más cuando el hambre del saber se convierte en verdaderas emociones.

Me refiero cuando ya no tienes al estudiante en práctica, sino a un paciente en el aula de clase que experimenta ser un entrevistado, por un entrevistador que también experimenta formación pero te demanda ser escuchado, entonces es donde el arte de la escucha se convierte en uno de los utensilios más esenciales de un psicólogo que también es docente encargado de preparar una nueva generación.

Es hermoso escuchar aquellas narrativas nítidas que no las encuentras en ninguna de los libros, sino en el vivir cotidiano y en esa experiencia de facilitadora te das cuentas que has aprendido de igual manera ya no es una plática o conversación cualquiera, es una actividad conjunta compartida entre iguales. Detrás está el guía con la pericia y objetivos particulares para investigar una problemática personalizada, entonces actúa como un Goliat, buscas las herramientas necesarias para acompañar de una manera acertada, a futuros profesionales psicólogos que esperan, confían que será el faro más idóneo que los conduce a la escena más plena y vivencial de su clase experimentada.

En ese momento comienza a conjugarse los actores y actrices la obra cobra vida como una historia griega, hay muchos que se atreven a experimentar. ¿Cuál es tu nombre? empáticamente, juegan al psicólogo; sigue el drama... ¿porque has venido a la consulta? es aún más enriquecedor cuando el

motivo de consulta se vuelve una realidad, puedes pasar cuatro horas es como un tranquilizante que te embriaga al conocimiento, todos los órganos sensitivos están activos con la convicción que aunque es una práctica se hará un buen cierre del proceso.

Dar sentido a cada palabra es crucial como agente en formación. Cada estudiante toma un rol activo. Se da el cierre de la entrevista y el papel cambia esos ojos de águila de cada estudiante solloza. Y es donde viene la lección, aprendida de los estudiantes: Un participante de la clase expresó *“a manera personal considero que en esta asignatura he aprendido mucho, gracias a que no se dio una metodología tradicional, sino un aprendizaje a través del Estudio de caso clínico que nos permitió más allá de nuestros límites”*. Una segunda participante refirió *“es una clase muy complicada, pero la metodología utilizada ha sido muy buena de combinar la teoría con la práctica, elaborar por primera vez un estudio de caso y poner en practica la responsabilidad y asertividad”*.

He reflexionado en este aspecto porque considero que es necesario hacer hincapié de la responsabilidad que asumimos cuando acompañamos procesos académicos y compromiso institucional de nuestra misión como docentes facilitadores, somos tantos los /las facilitadores que de una u otra forma olvidamos que las personas que acompañamos es alguien que necesita recibir todo lo mejor.

Esto lo vemos a diario pero lo pasamos desapercibido porque no somos conscientes ni hacemos un verdadero análisis de lo que significa la responsabilidad profesional compartida y los retos que debe enfrentarse para ser un facilitador de proceso, consciente de las competencia que obliga a ser responsable y crítico de tu rol particular; de un facilitador efectivo depende lograr la misión encomendada, *“ser formadores de formadores”*. En la Técnica de Entrevista se trata de formar un buen entrevistador en todos

los ámbitos del perfil profesional y por consiguiente un buen psicoterapeuta con las características principales y esenciales que debe poseer.



El acompañar este tipo de proceso “*no es nada fácil*” como lo expresa los estudiantes. En mi rol como facilitadora pienso que esto tiene sus puntos crítico, cuando te vas dando cuenta que uno de los baches que hay que vencer son tus propias emociones, tener la capacidad humanística , el arte de escuchar, redactar y escribir, de ser sincero en la aceptación de sí mismo y afrontar armoniosamente la experiencia inolvidable de manejar las técnicas esenciales para las entrevistas: clínicas, educativas, laborales; darte cuenta que a través de ella logras investigar un estudio de caso clínico.

En realidad es satisfactorio cuando alguien se sonríe y te dice “*profe que búfalo, pude manejar la entrevista, aunque tenía miedo, pero lo hice*”. “*me gusta aunque sé que me equivoco usted está allí*” “*yo sé que si me equivoco nos ayudará*”. Esos mensajes te recrean como facilitador pero te obligan y te exigen a ser más eficiente. Nuestra labor es ser agentes de cambios, no inquisidores cuando él/ella que se está formando es tu obligación aclarar, es necesario entender el nivel de competencias de cada protagonista del proceso de formación, concebir su historia y disponibilidad de asumir sus retos y debilidades que este tiene en lograr sus metas y propósitos.

En esta asignatura de Técnicas de Entrevista podría decir que hay muchas lecciones aprendidas; una de ellas es que también yo he aprendido algo nuevo. He tenido el privilegio de servirla a muchas generaciones ahora han pasado 14 años y la forma de abordarla ha sido con la posición de acompañar, de compartir conjuntamente, está basada en el cúmulo de experiencia de la profesión que instruyo a diario, cada que acompaño procesos clínico las técnicas de entrevista sale a relucir como mi herramienta básica para interactuar y tener lecciones únicas para asumirlas como hechos reales dentro de los espacios de formación. También de ser honesta cuánto puedo dar y aportar como una acción conjunta. Esa es la espléndida riqueza ver que el granito compartido se hace una semilla productiva.

Cabe destacar que esta vivencia, se concierta el conocimiento con la habilidad. Según el manual moderno, *el entrevistador* “Completo” necesita darse cuenta de las múltiples presiones y demanda que afronta en su papel (Morgan & Cogger, 1999) .

Tener en frente a veinte estudiantes con hambre de saber es un reto , es una travesía donde debes procurar tener todas las moniciones necesarias con la convicción que darás en ese bloque todo lo mejor, darte cuenta que todo proceso requiere de altas estrategia para facilitar el entendimiento de la teoría

y la práctica; ser humilde cuando te equivocas, dar chance y negociar con las personas que comparte, cambiar la idea que la última palabra está dicha y cuando algo sale mal, detenerte y valorar que está pasando, a veces somos nosotros los facilitadores que olvidamos cómo motivar y hacemos un mal manejo del rol de acompañar.

Es una responsabilidad moral y ética de todo proceso; respetar la armadura psicológica, sin lesionar con el supuesto poder que se cree tener cuando estas enfrente de un auditorio académico. Hay que darse cuenta y auto reflexionar cuánto aportamos.

Cuando salgo de clase en el recorrido voy disfrutando mentalmente de los logros y cuando los comparto con los participantes fuera de escenario es a un más gratificante. Una clase se hace amena, cuando hay disponibilidad entrega y sacrificios. Cierta participante del curso cuando obtuvo su texto guía, Manual de Entrevista Psicológica en físico, me lo llevó a enseñar y en su rostro pude percibir lo interesada que estaba, ella lo refirió “*voy a despapayar este libro porque son trescientos pesos que he invertido. Sonríe y me dijo sin embargo el conocimiento que voy a tener vale más*”.

En esta asignatura se requiere de estudios, conocimiento, habilidades de oratoria, social y comunicación, analítica e interpretativa, toma de decisión, pericia, ser respetuoso con opiniones y valores, ética y sigilo, de no hacerlo y no entender las obligaciones, cada quien tiene su pasaporte y se abre sus propias puertas al prestigio Profesional.

Esta reflexión me estimula a hacer relato de El Profesor Giménez en su libro de frases y refranes DEL DICHO AL HECHO. Él hace énfasis en un refrán muy pintoresco pero significativo como ejemplo y usual en nuestro contexto

zapatero, *a tus zapatos*. Refiere el testimonio de dos historiadores Valerio Máximo y Plinio, el Viejo, quienes relataban que la frase fue pronunciada en cierta oportunidad por Apeles, el pintor griego más célebre de la antigüedad.

Este artista acostumbraba a exponer sus cuadros en la plaza pública y así podía escuchar directamente la opinión de la gente acerca de sus trabajos. En cierta oportunidad, Apeles había expuesto el retrato de una persona importante de su ciudad y un zapatero que pasaba por el lugar, se detuvo a observar la obra y criticó la forma de una de las sandalias del personaje. Apeles acató la observación del zapatero, llevó la obra a su taller, la rectificó y nuevamente la llevó al lugar de exposición.

Cuando el zapatero volvió a contemplar el cuadro, al ver que el pintor había acatado su sugerencia, se sintió autorizado para extender sus críticas a otros aspectos del retrato, lo que motivó que Apeles, al escuchar esos comentarios, lo encarara y le dijera: zapatero, a tus zapatos. (Giménez, 1998).

Según la leyenda esta expresión se usa como recomendación para aquellos que suelen juzgar asuntos ajenos en lo que no son expertos. Esta asignatura que he compartido como las otras, se requiere ser impartida con compromiso, autenticidad y entrega no una más de las asignaturas impartidas; es necesario hacer lo que te gusta y permitirte ser criticado cuando se tiene conocimiento del campo profesional, es hermoso escuchar que te hagan referencia de un tema pero con base teórica y científica, pues eso te hace sentir la autenticidad que has tenido con los estudiantes y la lógica personal que tiene la experiencia.

En lo personal, esta asignatura me deja muchos aprendizajes superó mis expectativas y logros, porque le encuentro un sabor natural de lo que he vivido y experimentado en el aula de clase. Como facilitadora me siento agradecida de ser confidente y cómplice de sus procesos emocionales, además

de facilitadora y docente obtengo ganancia de formar parte de sus vidas y testimonios. A veces el diseño metodológico da su salto cualitativo en cuanto a resultados es decir supera lo esperado, cuando sucede lo comentado en los modelados.

Actualmente hablamos de múltiples técnicas y estrategias para compartir en el espacio educativo, hablamos de aprendizaje cooperativo, significativo, colaborativo entre otros. En el compartir de técnicas entrevista los participantes se ayudan mutuamente, comparten estudio de casos clínicos, resuelven y analizan hipótesis, realizan modelado donde ellos y ellas son los protagonistas. Lo más hermoso de la experiencia es que ellos y ellas se convierte en entrevistado en vivo y reales, es decir por medio de las entrevista estructuradas, abiertas, clínica, tipo narrativa exponen sus experiencia.

La clase de Entrevista tiene sus reglas que son previas negociadas de las que comparto algunas : prohibido llegar tarde cuando se realizan modelo de entrevista, prohibido no hablar y distraer la atención con chateos , insistir intencionalmente querer saber lo que el informante no desea compartir , prohibido no redactar y escribir, prohibido que la facilitadora llegue tarde, faltar a su ética , irrespetar o hacer juegos de manipulación, de las que en lo personal repudio y los llamo sucios y baratos . Es una habilidad necesaria dar y aceptar opiniones de sus pares.

Como facilitadora en cada momento retroalimentación, se hacen críticas constructivas, y autoevaluaciones necesaria para visualizar avances programados y planificados. Comparto los diseños metodológicos y negocio cambio de actividades. Me dejo criticar y a veces pierdo con la convicción que deseo ser justa y predicar con la palabra.

Realmente el ser facilitadora en Técnica de Entrevista; lo concibo como un arte, una habilidad que conduce al docente despertar el hábito de estudiar, darle sabor a un proceso de entrevista único (pues cada encuentro es insustituible podrías repetirlo pero no es igual), saborear y esculpir en cada espacio interactivo del ambiente de clase y por consiguiente en la vida de cada participante que se reta a esta experiencia. Tan sólo el hecho de hacer una pregunta con elocuencia, veracidad, seguridad te da la pauta de hacer un adecuado guion de entrevista.

Así mismo te exhorta a mejorar tu oratoria a pensar en ordenar tus ideas e ir organizando el contenido del proceso, debes de ser capaz de percibir y observar cuando el discurso es falso o veraz, dependerá del tacto y pericia; vale la pena decir que las Técnicas de Entrevista no es una conversación, ni interrogatorio pues sus pretensiones se basan en objetivos específicos y pretensiones de investigación, es por ello hacer Estudios de casos clínicos. Así es el modelo de estudiante cuando realmente se le instituye ese espíritu de crear ideas y herramientas útiles para este proceso, en la búsqueda de soluciones personalizadas de acorde a la realidad, esto implica dar un grito de esperanza a esa visión general que se hace con la participación conjunta, aportando, compartiendo y brindando las pautas y oportunidad de una transformación profesional.

En definitiva podemos ver que las Técnicas de Entrevistas no es un movimiento mecánico de copiar, pegar, y memorizar lo que muchos llamados expertos invisibles, lo hacen sin la práctica porque ello implica más trabajo; considero que es una acción que conjuga un sinnúmero de actitudes y una de ella en mi parecer es ser un facilitador que brinda las pautas para descubrir, dar el saber para otros/as.

Es necesaria la creación de espacios interactivos, creativos e innovadores, proporcionando activar la teoría y la práctica. Dejar que se equivoque pero

corregir y hacer ver la acción a seguir, dejar que expresen su sentir estar abierto a la crítica innovadora, ser justo y razonables en nuestros aportes apuntando al profesional que requiere y necesita la sociedad de hoy.

La UNAN –MANAGUA en su modelo educativo , se platea el rol del docente y lo describe: *Los docentes de la UNAN-Managua están conscientes que su trabajo va más allá del desarrollo de nuevos conocimientos, capacidades, habilidades y destrezas, se trata también de formar valores y sentimientos que permitan a los estudiantes mejorar, ampliar y cambiar su visión del mundo. Los profesores de la UNAN-MANAGUA asumen la responsabilidad social que implica el ejercicio de su profesión. Esto se traduce en un compromiso con el desarrollo de una docencia de calidad, encaminada a la atención y formación integral de los estudiantes* (UNAN-MANAGUA, Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, 2011, pág. 42) .

Con esto quiero referir que en nuestro contexto pasa desapercibido saber leer, interactuar, escribir, sentir emociones se piensa que una máquina sustituye todas estas competitividades; sería un error formar al profesional de la psicología como una persona mediatizada y programada. Entonces es el momento de actuar y tratar de remediar lo que hasta ahora para muchos es una asignatura pendiente, “perfeccionemos con calidad humana”. “Manejar las técnicas de entrevista es un arte para toda la vida. Herramienta necesaria para el actuar en el campo profesional de la Psicología”. Aún ninguna máquina ha reemplazado la palabra humana, es importante reflexionar lo que decimos y lo interpretamos; pues en el perfil profesional de la carrera de psicología exige lo mejor, planteo que tratemos de hacer un adecuado uso de ella, pues en la práctica es evidente que tiene auténtico resultados. Conjugo esta propuesta con una frase de Freud *“La ciencia moderna aún no ha producido un medicamento tranquilizador tan eficaz como lo son unas pocas palabras bondadosas* (EL GRUPO ATENEA, 2010)

En conclusión puedo aportar diciendo que esta experiencia es una satisfacción conjunta, es un logro en común, no es tu obra propia sino de todos y todas. Estas experiencias son inolvidables porque te llevan a despertar la necesidad y compromiso moral de ir más allá de lo esperado. En este caso me planteo el reto de asumir el papel que nos corresponde, acompañar procesos encaminados a crear ese puente de conexión desde el compartir en comunidad y no detrás de una silla cómoda. Invito a que estimulemos el hábito de la superación personal e intelectual, encaminemos nuestros pasos a Lograr ser docentes de calidad, verdaderos facilitadores (basta del folleto amarillento que data de mucha edad), leer diversidad, ser multifacéticos con veracidad no de nombre, sujetos de cambios visibles en la educación e ir al ritmo de las competencias diferenciadas con la convicción del logro positivo de los y las estudiantes.

BIBLIOGRAFÍA

- EL GRUPO ATENEA. (martes de marzo de 2010). Grupo atenea estudios paleoantropológicos. Obtenido de <http://grupoatenealaplata.blogspot.com/2010/03/la-palabra-curativa-en-la-antigua.html>
- Giménez, E. (1998). *DEL DICHO AL HECHO*. Argentina: San Pablo
- Morgan, H. H., & Cogger, J. W. (1999). *El Manual del Entrevistador*. México: Manual Moderno.
- UNAN-MANAGUA, U. N. (6 de mayo de 2011). *Modelo Educativo. Normativa y Metodología para la planificación curricular 2011*. Managua, Nicaragua.