

# ¿Qué significa entrevistar?

La entrevista es, por excelencia, la herramienta que utilizan los profesionales de la salud con el fin de recolectar información necesaria para llevar a cabo procesos de investigación, posibles tratamientos, asesoramiento vocacional, etc.

Lo más frecuente es que la persona a la que entrevistamos no tenga inconvenientes para hablar de sí misma, ya que llega solicitando ayuda; pero ello no quita que sea una situación novedosa que genera ansiedad; es una persona desconocida para nosotros. Se presentan muchas variables al mismo tiempo.

☰ [¡Llegarás a ser un buen entrevistador o entrevistadora!](#)

☰ [La entrevista](#)

☰ [Referencias](#)

☰ [Descarga en PDF](#)

# ¡Llegarás a ser un buen entrevistador o entrevistadora!

---

Para convertirse en un buen entrevistador, es necesario formarse y hacer experiencia, ambas por igual, ya que la práctica nos irá enseñando cómo adaptarnos a los distintos pacientes según lo que ellos mismos traigan a la entrevista. En toda entrevista el objetivo de los procedimientos es igual: recabar información válida, confiable y pertinente para orientar la toma de decisiones. El encuentro de dos o más personas en una entrevista implica una acción de reunirse para tratar algo de interés, donde se generan preguntas y respuestas sobre algún tema en particular; es un dialogo para profundizar un tema, gestionar información e investigar. (Morga Rodríguez, 2012).

No existe una receta única para entrevistar. Esta dependerá de los fines que se persigan, de la personalidad del entrevistado o de las prioridades de cada profesional, por ejemplo. Casi cualquiera puede aprender estas habilidades. Para ello necesitarás consejos y práctica para desarrollar un estilo acorde contigo.

Los buenos entrevistadores tienen en común tres características:

- 1 Obtienen la mayor cantidad de información precisa, pertinente, para la toma de decisiones;
- 2 en el menor tiempo posible;
- 3 son constantes en la creación y mantenimiento de una buena relación de trabajo (rapport) con el paciente. (Morrison, 2015).

Durante el recorrido de esta lectura desarrollaremos conceptos básicos que debemos tener en cuenta para lograr una entrevista exitosa. Por ello te presentamos un caso real que utilizaremos para relacionar los nuevos conceptos estudiados.

### **Caso Carla**

Carla tiene 15 años, llega a la primera entrevista con agentes de salud. Sus padres deciden consultar con los profesionales de un centro de salud luego de darse cuenta de que Carla llegaba borracha a casa reiteradas veces luego de salir a bailar con sus amigas.

La madre de Carla recuerda la primera vez que vio este episodio, que coincide con una disminución en el rendimiento académico de la adolescente. El padre, por el contrario, no recuerda cuándo empezaron los episodios, era frecuente que él también llegara a casa con unas bebidas de más y no registrara nada de lo que sucedía durante la noche; pero sí la había encontrado bebiendo con amigos y amigas del barrio algunos días en la

semana después de la escuela. Ambos acuerdan que las notas escolares de su hija han ido en picada desde entonces.

En la primera entrevista, un agente de salud invita a Carla a ingresar al consultorio y sentarse donde desee.

—¿Cómo estás, Carla?, mi nombre es Cristian —inicia el agente de salud—, espero que no hayas tenido problemas para encontrar la dirección de este lugar.

Mientras el agente de salud se sienta en frente de Carla, agrega:

—Durante nuestra entrevista, que durará aproximadamente 45 minutos, voy a realizarte algunas preguntas, necesito información acerca de vos, de tus padres, cómo te llevas con ellos, tus amigos, tus gustos y actividades, tu salud en general y algunas cosas más; si me permites tomaré algunas notas sobre lo que conversemos.

—Está bien —agrega Carla, observando cada detalle del espacio, amplio y con unas lindas lámparas, los asientos eran cómodos. Carla, sentada en su asiento, no lograba aquietar sus piernas que se balanceaban hacia adelante y hacia atrás.

El agente de salud percibió cierto nerviosismo y ansiedad en Carla, le ofreció un vaso de agua y le preguntó:

—¿Cómo estás?, ¿sabes por qué estás acá?

Ante el agradable tono de voz del agente, la entrevistada pudo relajarse y comenzar a hablar. —La verdad, no sé por qué mis padres pidieron una consulta con vos, ellos dicen que están preocupados, pero ni les creo, ¡flashean cualquiera! Yo estoy muy bien.

—¿Quieres contarme acerca de eso? ¿Qué crees sobre la preocupación que manifiestan y qué crees que flashean ellos?

—A veces estoy harta de que peleen todos los días en casa. —Carla se queda en silencio.

El agente de salud observa y nota que Carla tiene sus ojos llorosos y agrega:

—¿Cómo ves la relación entre ellos?

—Mi papá suele emborracharse y eso genera, en ocasiones, discusiones eternas entre ellos, eso sucede hace mucho, yo ya me acostumbré, pero a veces no tengo ganas de escucharlos y entonces me voy, a veces salgo a tomar con Manuel, mi novio, nos emborrachamos juntos, no me hacen problema por él porque mi mamá y mi papá lo adoran. Son tan parecidos Manuel y mi papá que pueden quedarse horas conversando sin parar (se ríe). Otras veces salgo con mis amigas, solemos salir a bailar o solo nos quedamos en la casa de alguna de ellas a tomar tragos o cerveza toda la noche, pero no es nada malo ni un motivo para preocuparse, lo hacemos

todos los fines de semana; nos emborrachamos, pero siempre nos quedamos juntas para cuidarnos y listo, la que no quiere tomar que no vaya. Además, no hay nada más relajante que juntarme a tomar con mis amigas cuando mis padres han estado discutiendo todo el día. Me voy, no los escucho más y me olvido un rato de los problemas en casa. —Carla comienza a angustiarse un poco y suelta algunas lágrimas.

El agente de salud en silencio le acerca una caja de pañuelos descartables y luego agrega:

—Entiendo lo estresada que debes sentirte en esos momentos, ¿quieres contarme más acerca de las situaciones que te ponen triste como ahora? — El agente vuelve a guardar silencio y se muestra atento y dispuesto a escuchar el relato de Carla.

La adolescente continúa su discurso y no puede creer las numerosas situaciones en las que tiene que salir de su casa para no escuchar las discusiones de sus padres, eso la angustia mucho y se da cuenta de que se siente cansada de repetir todas las semanas la misma historia.

—¿Hay algo más que quieras contarme antes de finalizar? —agrega el agente de salud.

—No, gracias, creo que fue demasiado para mí hoy —responde Carla.

El agente de salud hace algunas anotaciones más para completar información que cree necesaria y pregunta a Carla si volverá la siguiente semana. Ella responde que sí, manifiesta haberse sentido cómoda y volverá. La entrevistada agradece la amabilidad y el tiempo del profesional de la salud, acuerdan una próxima entrevista para la siguiente semana el mismo día y a la misma hora y se despiden.

**CONTINUAR**

# La entrevista

---

La entrevista es un instrumento en el que un profesional (entrevistador) establece una conversación con un paciente, candidato o entrevistado. Es un proceso intersubjetivo en el cual se reduce la subjetividad del entrevistador al ser una persona entrenada, profesional y éticamente, para dilucidar las pautas de conducta manifiestas y latentes, o sea, conscientes e inconscientes del entrevistado, en el entendimiento de que el entrevistador sabe y es consciente de los objetivos de la entrevista, además de que posee un conocimiento pleno de alguna o varias teorías de la personalidad. (Morga Rodríguez, 2012).

El agente de salud de Carla, por ejemplo, se mostró seguro de lo que estaba haciendo y no perdió el objetivo de la entrevista, de ese modo logró recolectar mucha información en solo 45 minutos que duró la primera entrevista. Es muy probable que el agente de salud tenga experiencias previas como entrevistador.

## La importancia de la práctica

En el caso de las entrevistas clínicas, ningún texto puede ser más que un complemento, una guía, ya que el aprendizaje real estará dado por la experiencia práctica. Por ello, una recomendación es que practiques de manera constante a partir de ahora. (Morrison, 2015).

### **La necesidad de información completa**

Todos los clínicos deben ser capaces de ver a cada paciente desde las distintas perspectivas: biológica, dinámica, social y conductual, porque un solo paciente puede requerir el tratamiento implicado por cualquiera de estos puntos de vista teóricos, o todos ellos. (Morrison, 2015).

Es necesario recolectar información de todas estas perspectivas, ya que, de esta manera, podrás hacer una evaluación completa en la cual vas a encontrar datos vitales; cuando no es completa, puede que pases por alto información, por ejemplo, una depresión o el abuso de sustancias.

En el caso presentado, el consumo de alcohol de Carla podría analizarse teniendo en cuenta la combinación de factores:

### **Tabla 1: Análisis de factores que pueden influir en el consumo de alcohol**

Nombre del paciente: Carla	
Factor dinámico	Carla tiene novio, Manuel, suelen emborracharse juntos y le recuerda mucho a su papá, manifiesta que son muy parecidos y se llevan bien.
Factor social	Carla sale con sus amigas, es frecuente que se junten a beber y todas se emborrachan, es una conducta aceptable entre su grupo de amigas e incluso es inaceptable que una no quiera hacerlo, ya que manifiesta que “la que no quiere tomar no va a la juntada”.
Factor conductual	Carla asocia la conducta de beber y emborracharse con alejarse de los problemas que hay en su casa, donde sus padres discuten durante horas. Manifiesta que es relajante alejarse y olvidarse de ello.
Factor biológico	El padre de Carla también bebe y se emborracha, ella manifiesta que de manera frecuente llega borracho y discute con su madre.

**Fuente:** Elaboración propia adaptada de Morrison, 2015.

### Tareas de la primera entrevista

Al comenzar la entrevista, el agente de salud hace una pequeña intervención ofreciendo un vaso de agua y haciendo una pregunta a Carla, a su vez, la adolescente no emite palabras. ¿Cómo crees que el agente de salud detectó el nerviosismo en su paciente?

La entrevista es un instrumento progresivo que consiste en cuatro puntos importantes. El primero de ellos es la observación:

**OBSERVAR**

**CONVERSAR**

**ESCUCHAR**

**INVESTIGAR**

El ser humano está en constante comunicación y expresión de sus emociones, inclusive cuando permanece en silencio. Esto abre la perspectiva para comprender qué formas utiliza más allá de las palabras, y entonces dirigimos nuestra atención hacia su expresión no verbal. Todas las expresiones del cuerpo poseen un sentido y significado. Mediante la expresión no verbal, se manifiesta la afectividad a través de canales de comunicación, como la expresión facial, los gestos, las posturas, el tono de voz, las expresiones que acompañan al lenguaje, como el llanto, las risas, los sonidos guturales, la distancia que guarda la persona hacia otra, el olor corporal o el aliño, entre otras.

Siguiendo lo postulado por los autores, damos cuenta de que el agente de salud fue capaz de observar las expresiones no verbales de la entrevistada, por ejemplo, el balanceo constante de sus piernas.

Con respecto a cómo observamos, nuestra tarea consiste en entrar en una postura receptiva y de comprensión del conflicto; en este momento, presenciaremos diversas manifestaciones no verbales que tratan de comunicarnos el problema, las cuales nos permitirán dirigir nuestra primera

entrevista de la forma más apropiada ayudándonos a enfatizar la atención en donde sea necesario.

- Apariencia física
  - apariencia general;
  - edad aparente;
  - corroborar si la apariencia y edad aparente se corresponden con la edad cronológica real;
  - estatura;
  - complexión: ectomorfo, endomorfo y mesomorfo.
- Forma de vestir y apariencia general

Es importante observar lo siguiente acerca de su vestimenta: nivel de aliño, congruencia con la edad, en el color, en la textura, en la forma de vestir según la circunstancia del momento; correspondencia de la apariencia con su nivel socioeconómico, con su ocupación, con el clima. Anotar cualquier elemento que llame la atención.

- Manera de caminar y si es congruente con la apariencia general.
- Dónde se sienta el paciente y cómo se sienta.

Si lo hace erguido y al borde de la silla o si se acuesta casi sobre el asiento, pues así expresa también incongruencias, símbolos y síntomas.

**OBSERVAR**

**CONVERSAR**

**ESCUCHAR**

**INVESTIGAR**

Generalmente, las entrevistas comienzan dejando hablar al entrevistado, y a medida que se avanza, se va especificando en algunos detalles necesarios.

- Preguntas neutras

Se utilizan preferentemente al inicio de la entrevista, ya que permiten al entrevistado elegir el tema con el cual comenzar. Por ejemplo, la pregunta que hace el agente de salud de Carla al comenzar la entrevista:

“¿Sabes por qué estás acá?”.

También puede preguntarse de otras formas:

“¿En que lo puedo ayudar?”

“¿Cuál es el motivo por el que usted está aquí?”

La pregunta que hace el agente de salud da lugar a Carla a comenzar con el discurso, en este caso, la adolescente dice: “La verdad, no sé por qué mis padres pidieron una consulta con vos, ellos dicen que están preocupados, pero ni les creo, ¡flashean cualquiera! Yo estoy muy bien”.

- Preguntas cerradas

Se suelen utilizar muy poco y sirven para clarificar información y obtener datos concretos para completar fichas de identificación, descripción de síntomas, etcétera. Suelen limitar la producción de la respuesta, pero son útiles cuando la información es confusa o el paciente tiende a divagar en sus respuestas. Por ejemplo:

“¿Cuántos años tienes?”

“¿Con quién vivís?”

“¿Sentiste miedo?”

- Preguntas abiertas

Son las más utilizadas en la entrevista, ya que estimulan la elaboración de contenido en las respuestas. Por ejemplo, la pregunta que realiza el agente de salud cuando Carla menciona que sus padres pelean:

¿Cómo ves la relación entre ellos?

Esta pregunta estimula a que Carla comience a relatar sobre un tema que tomó relevancia cuando el agente de salud se dio cuenta de que Carla comenzaba a

angustiar al hablar de la discusión entre su madre y su padre.

Hacia el final de la entrevista, puede utilizarse una pregunta como la realizada por el agente de salud de Carla: "¿Hay algo más que quieras contarme antes de finalizar?". Mientras se pregunta, además de atender a lo que nos dice (escuchar el contenido), debemos atender al cómo lo dice, que es la metacomunicación; esto nos dará información sobre los afectos.

<b>OBSERVAR</b>	<b>CONVERSAR</b>	<b>ESCUCHAR</b>	<b>INVESTIGAR</b>
-----------------	------------------	-----------------	-------------------

A diferencia de oír, que es la función orgánica del oído, escuchar implica entender en forma reflexiva la motivación y las necesidades psicológicas y emocionales que el entrevistado pueda tener. De esta manera, podremos apreciar en su justa medida la problemática del entrevistado.

Algunas entrevistas pueden frustrarse porque el entrevistador no escucha adecuadamente a su entrevistado, y este no se siente entendido. De este modo, puede llevarse una mala impresión y no completar el proceso de entrevistas. Por esta razón, se dice que la primera entrevista es una única oportunidad de brindar ayuda a una persona, aunque esta decida no continuar.

Carla logró relajarse, notó un tono de voz suave y mucha atención de parte del agente de salud, enseguida pudo ponerse cómoda y hablar, relató situaciones angustiantes y manifestó, antes de finalizar, haberse sentido a gusto y por ello regresaría la semana siguiente.

--	--	--	--

OBSERVAR

CONVERSAR

ESCUCHAR

INVESTIGAR

Sin duda, el agente de salud de Carla logró dirigir la entrevista e investigar más allá del relato verbal de la paciente, captó angustias e incomodidad en ciertos momentos de la conversación, que pudo utilizar como puntapié para indagar sobre los procesos que se daban en la adolescente en dichos momentos. Se investiga la razón de lo que constituye la conducta del entrevistado tomando en cuenta los orígenes biológicos, psicológicos, sociales e interpersonales que lo forman. Se trata de capturar las pautas de conducta repetitivas del adolescente. En la entrevista, como método científico de investigación, se deben indagar los procesos que ocurren en el entrevistado y sus pautas de comportamiento. Se busca la explicación más sencilla y las regularidades de esta.

La entrevista es un campo de trabajo en el cual se investiga la conducta y la personalidad de los seres humanos, es el instrumento fundamental del método clínico. Como tal, es una técnica de investigación científica de los profesionales de la salud. La entrevista parte del supuesto de que cada ser humano tiene organizada una historia de su vida y un esquema de su presente, del cual deducimos lo que no sabe gracias a que su comportamiento no verbal hace emerger lo que es incapaz de aportar como conocimiento explícito. Como método científico de investigación, la entrevista persigue indagar los procesos que ocurren en el entrevistado.

CONTINUAR

## Referencias

---

**Morrison, J.** (2015). *La entrevista psicológica*. México D. F., México: El Manual Moderno.

**Morga Rodríguez, L.** (2012). *Teoría y técnica de la entrevista*. México: Red Tercer Milenio.

CONTINUAR

# Descarga en PDF

---



**Módulo 1 - Lectura 1.pdf**

154.5 KB

