

ESTRUCTURA DEL MENSAJE Y PSICOLOGÍA DEL RECEPTOR

Aurora Labio Bernal (coordinadora)

Rosa Rodríguez Cárcela

Francisco Flores Soler

María Dolores Otero

Ramón Sarmiento



ÁMBITOS PARA LA COMUNICACIÓN, 5
Grupo de Investigación en Estructura, Historia y
Contenidos de la Comunicación



UNIVERSIDAD
de SEVILLA

La entrevista del plano social al plano personal

Ramón Sarmiento
psicoanalista

M^a Dolores Otero
Profesora titular de la EU. Ciencias de la Salud de la Universidad de Sevilla y psiquiatra

A modo de introducción y justificación

Parece bastante obvio y evidente la relación entre la Psicología y la Comunicación, pero el ámbito académico y científico, aunque se trate de una actividad práctica, exige una aproximación rigurosa al tema que se pretende abordar, lo que requiere: un marco conceptual definido, unos objetivos concretos y la elección de una metodología diseñada para alcanzar dichos objetivos y que se adapte al marco conceptual de referencia.

Al dirigirse estas jornadas a estudiantes y profesionales de las Ciencias de la Salud y de la Información hemos elegido el tema de LA ENTREVISTA, en primer lugar porque, desde un punto de vista operativo, es un “instrumento” primario, fundamental y común para todos los profesionales tanto de la Salud (médicos, enfermeros, fisioterapeutas, etc.) como de la Información y, en segundo lugar, sin que signifique un segundo nivel de importancia para nosotros, porque, en esta “situación comunicacional”, están presentes y pueden observarse todos los planos o sistemas: social, cultural, personal e interpersonal, es decir, en ella, la relación entre “lo Psicológico” y el “mundo de la Comunicación”, entendidos ambos términos en su sentido más amplio, es insoluble y esencial. Por último consideramos que es en este campo donde nuestra aportación como conocedores, docentes y profesionales, de la psicología individual y social puede resultar más enriquecedora.

En este trabajo se muestran algunas de las aportaciones de la Psicología en general y Psicoanalíticas en particular, a la técnica de la entrevista y las posibilidades de aplicación de ésta a diferentes disciplinas de las relaciones humanas con finalidades tan dispares como la sanidad y el periodismo.

Los condicionamientos propios de toda ponencia inscrita en el marco de unas jornadas y lo limitado del tiempo, hizo que nuestra intervención se ciñera a una presentación introductoria, que de cualquier manera resulta parcial y fragmentaria, para un tema que exigiría una mayor extensión.

Puesto que partimos de la idea nuclear de entender la *entrevista como encuentro*, no parecía del todo incongruente que el trabajo se desarrollara bajo la forma de un encuentro entre profesionales de disciplinas a la vez tan divergentes y tan afines como las ciencias de la comunicación -centradas en el mundo externo de los sujetos en interrelación- y las psicológicas: psicología, psiquiatría, psicoanálisis -cuyo campo de aplicación se ciñe preferentemente al mundo interno del sujeto-.

Objetivos específicos

Además de los objetivos generales de las Jornadas, esta actividad docente se plantea, esencialmente, como una “experiencia”, gracias a la cual, y siguiendo la clásica sistematización de los objetivos específicos: SABER, SABER HACER Y SABER SER, los participantes:

SABER: Sepan que la Psicología Social y el Psicoanálisis aportan múltiples conocimientos recogidos amplia y suficientemente en la bibliografía sobre las bases teóricas y las técnicas de la entrevista. Al terminar la actividad docente el participante habrá integrado

La entrevista del plano social al plano personal

significativamente los conceptos básicos sobre todos los elementos presentes en “LA ENTREVISTA”.

SABER HACER: Conozcan que, aunque determinadas personas puedan tener aptitudes idóneas y “naturales” para entrevistar, al ser “la entrevista” una de las consideradas Habilidades Sociales Profesionales, en la actualidad, se puede y se debe “aprender” y ser entrenado para realizarlas, y como al hacerlo el rendimiento y la eficacia se ven ampliamente beneficiados. Al terminar la práctica el participante habrá experimentado nuevas inquietudes sobre sus habilidades y se habrá motivado para adquirir/mejorar su técnica.

SABER SER: La actitud de los alumnos hacia la influencia en la entrevista de los aspectos psicológicos-psicoanalíticos y vivenciales del entrevistador y el entrevistado haya evolucionado hacia una más adecuada valoración. Al terminar la actividad docente los participantes habrán experimentado la diferencia entre ESTAR EN LA SITUACIÓN COMUNICACIONAL” y “SER EN LA SITUACIÓN COMUNICACIONAL”.

Marco conceptual

La ENTREVISTA, considerada aisladamente y desde un punto de vista estructural y funcional, diferenciados de una “conversación”: “ES UN PROCESO COMUNICACIONAL CON UN OBJETIVO DETERMINADO, entre dos sujetos, EL ENTREVISTADOR Y EL ENTREVISTADO, que actúan con ROLES CLARAMENTE DIFERENCIADOS”.

Si contemplamos la Entrevista con una panorámica más amplia y donde están presentes otros vectores, podríamos definirla como “UNA SITUACIÓN COMUNICACIONAL QUE SE PRODUCE EN UN LUGAR, QUE AL SIGNIFICARSE POR EL COMPORTAMIENTO QUE SE DA EN ÉL, SE TRANSFORMA EN UN ESCENARIO, Y EN EL QUE EL ENTORNO (VARIABLES ESTRUCTURALES Y FORMALES) CREA EL CLIMA DE LA ENTREVISTA” es decir “UN PROCESO COMUNICACIONAL ESPECÍFICO EN UN CONTEXTO”.

SITUACIÓN: Un componente social y personal del espacio y el tiempo.

LUGAR: Hace referencia en general al pueblo o ciudad de procedencia y/ o nacimiento, así como a la señalización de un espacio concreto y acotado.

ENTORNO: Concepto referido a los aspectos más nítidamente ambientales, arquitectónica y decorativamente hablando.

ESCENARIO: Comportamientos que se dan en un entorno.

CLIMA: Es el ambiente de un lugar. Se refiere tanto a aspectos meteorológico-lógicos como sociales.¹

Sobre el concepto y tipos de entrevistas

No sería gratuito señalar que en el término entrevista se está privilegiando el aspecto visual -plano imaginario- de la acción descrita. A pesar de ello, no podemos eludir que se trata, ante todo, de un encuentro entre dos sujetos *hablantes* ligados por un vínculo discursivo -dimensión simbólica-. El medio en el que se desarrolla es el lenguaje, su soporte -simbólico- es la palabra².

De esta forma nos vamos adentrando en la necesidad de elaboración de un concepto que, desde diferentes esquemas referenciales, mantiene una serie de elementos comunes:

¹ RAMIRO VILLAFÁÑEZ, A. *La sociedad y tú, todo un reto*. Amaru Ediciones, Salamanca, 1997.

² LACAN, J. Seminario I (1953.4), *Los Escritos técnicos de Freud*, Paidós, Barcelona, 1981. Función y campo de la palabra y el lenguaje en psicoanálisis. 1953. Escritos I S.XXI, México, 1981.

- La entrevista es, ante todo, un *encuentro* insólito (no ordinario) entre dos o más sujetos, un acontecimiento que, a pesar de su carácter espontáneo y extraordinario exige mantener un encuadre, un método, unas finalidades...

- Un *método* que determina los lugares y funciones de entrevistador y entrevistado, en el que se supone que el técnico debe saber lo que está pasando y actuar en consecuencia.

- Unas *finalidades* específicas: el conocimiento de un aspecto, una faceta o un perfil del entrevistado (opiniones, actitudes, sentimientos, etc...), o del comportamiento total del entrevistado en el curso de la relación con el entrevistador en el marco de la entrevista.

- Estas finalidades específicas son las que conforman y dirigen el dispositivo, la técnica y el estilo (la forma) en que se va a desarrollar la entrevista.

- Nos centramos en la entrevista como *relación de sujeto a sujeto* (en oposición a aquellas formas en que el entrevistado es tomado como *objeto pasivo* al servicio del entrevistador, *sujeto activo*), en la que el entrevistado interviene como tal, sin cortapisas que le impidan mostrar algo auténtico de su ser, condición sin la cual llegaríamos a un conocimiento impostado, poco válido y menos fiable del entrevistado. Pero ello no significa que se trate de una relación igualitaria; por el contrario, entendemos la entrevista como una estructura en la que quedan instituidos lugares y funciones diferentes que corresponden al entrevistado y al entrevistador.

Dada la brevedad de nuestra intervención nos ocupamos sólo de la entrevista abierta (que por ahora asimilamos a la entrevista no directiva (Rogers, C.), aquella que le permite al entrevistado organizar la forma y el contenido de la relación interpersonal en ella establecida. (Hablamos de entrevista abierta o cerrada según el entrevistado tenga o no libertad de configurar el campo dialéctico. También podemos agrupar las entrevistas según los objetivos que las definen -psicológica (Bleger, 1971)³, psiquiátrica (Sullivan, 1959)⁴, psicoanalítica...-, según su beneficiario sea el propio el entrevistado, el entrevistador o un tercero... etc.)

Entrevista abierta que oponemos a aquellos protocolos -cuestionario, encuesta, anamnesis- que privilegian un plan preelaborado, un recorrido predeterminado, unas pautas prefijadas que impiden al entrevistado expresarse abiertamente y con espontaneidad. El campo es configurado por los intereses del entrevistador y la recogida de datos se lleva a cabo a través de la información que el sujeto puede proporcionar conscientemente.

Estamos entendiendo por entrevista abierta, aquella que le permite al entrevistado configurar el campo y el contenido de la relación interpersonal en ella establecida, aquella que propicia un comportamiento espontáneo -más allá de su voluntariedad o la censura de sus actos- a través del cual se muestran diferentes esferas del sujeto entrevistado a la observación del entrevistador. (Bergeret, J., 1981)⁵.

Técnica de la entrevista

Llegamos ahora a la pregunta de cómo hacer, la técnica de la entrevista, cuya base teórica se puede resumir en los tres momentos lógicos de todo proceso investigador:

I.- Observando, escuchando, vivenciando (Conocimiento fenomenológico, datos de la empiria).

II.- Elaborando los datos observados en función de un esquema conceptual referencial, que darán como resultado unas hipótesis, deducciones. (Saber operativo del entrevistador).

³ BLEGER, J. *Temas de psicología: entrevista y grupos*. Nueva Visión, Buenos Aires, 1972.

⁴ SULLIVAN, H. S., *La entrevista psiquiátrica*. Psique, Buenos Aires, 1971.

⁵ BERGERET, J. *Manual de psicología patológica*. Tomy-Masson, Barcelona, 1981.

La entrevista del plano social al plano personal

III.- Comprobación posterior. (Confrontación con la empiria: confirmación o refutación de las hipótesis y deducciones). (Freud, S., 1937)⁶.

Como paso preliminar, el análisis de la demanda resulta esencial para el desarrollo de la entrevista, el esclarecimiento de los motivos manifiestos y latentes. Quién demanda la entrevista: el entrevistado (si llegó por si mismo, si fue traído o mandado por un tercero) o el entrevistador.

Es asimismo esencial para el entrevistador observar y discriminar aquello que el entrevistado conoce de sus propios comportamientos y lo que no conoce, es decir cuáles son conscientes y cuáles no. Estas observaciones carecerían de valor si el entrevistador dejara de relacionar la coincidencia, contradicción o complementariedad entre los contenidos conscientes y no conscientes, los contenidos verbales y los no verbales del discursos del entrevistado.

También como observación preliminares menester recordar una de las funciones vitales para todo entrevistador: el cuidado del encuadre, esto es, no sólo las condiciones físicas - espacio, distancia física, luminosidad, temperatura, atmósfera...- sino la duración, los objetivos, la técnica.

Y dentro de esta técnica conviene señalar dos pasos importantes:

- Escucha del discurso y observación de los comportamientos atendiendo a lo esencial sobre lo accesorio.

- Estudio de estos datos, indicios, significantes, en relación con el sujeto en su totalidad.

Hechas estas observaciones, la técnica de la entrevista se ciñe a los datos que el entrevistador pueda observar en el discurso/comportamiento del entrevistado, es decir, el análisis de los procesos verbales y no verbales que pueda observar a lo largo de la entrevista.

Así, dentro de los *procesos no verbales* pueden resultar significativos la colocación en el espacio, posturas y actitudes -en especial de aquellos miembros más alejados del control consciente como los movimientos involuntarios de los pies-, la forma particular de expresión corporal de las emociones, gestos, sudoración, movimientos... y sobre todo, los momentos del discurso en que aquellos se producen.

Dentro de los *procesos verbales* podemos atender a elementos puramente verbales como

- el timbre, tonalidad, intensidad o registros de la voz;

- la forma en que se dispone el discurso: fluidez, densidad, distancia entre las frases, ritmo -rapidez maníaca o lentitud melancólica.

- la significación y al contenido de los silencios -nutricios, desestructurantes...,

- el propio clima del discurso -erotización, frialdad, manifestación o aislamiento de los sentimientos-.

No carece de interés para un entrevistador la forma en que se expresan los afectos, sentimientos o emociones, y no sólo lo que se expresa de manera manifiesta en el discurso, sino, sobre todo, a través de las actitudes del sujeto,

- ante el discurso del otro -usando recursos defensivos como el aislamiento, la neutralización, el dominio, la seducción-,

- o ante su propio discurso -si reconoce o no lo dicho por él mismo, como declaraciones del pasado, lapsus, actos fallidos...-.

⁶ FREUD, S. *Construcciones en psicoanálisis*. 1937. OCCC. Tomo III. P.3365. Biblioteca Nueva, Madrid, 1973.

Dentro del contenido del discurso, nos interesan.

- la forma en que el sujeto se relaciona con los objetos -funcionamiento de la dialéctica amor-agresividad-,
- las ansiedades mostradas -de escisión, de pérdida...-,
- las formas de organización psíquica del sujeto ante pérdidas, cambios, temores, expectativas o frustraciones,
- las formas que tiene el sujeto de afrontar las dificultades existenciales,
- las inhibiciones, las identificaciones, las defensas y las fantasías adoptadas nos muestran los modos más esenciales del funcionamiento psíquico del sujeto.

No solo nos interesa lo que dice, sino, más aún, lo que silencia, y la forma y el momento en que lo hace.

La entrevista llamada abierta, desde el momento en que da libertad al sujeto entrevistado para organizar el contenido y la forma de su discurso y su relación con el entrevistador, nos brinda la oportunidad de contemplar como meros testigos los conflictos, las ansiedades básicas, defensas y estrategias ante los conflictos que dominan al entrevistado, más allá de su voluntad de ocultar o mostrar.

Se trata en cada momento de buscar la verdad en la coherencia interna del propio discurso del entrevistado en el marco de la relación establecida en la entrevista.

Funciones del entrevistador

Es función del entrevistador regular, orientar, o dirigir la entrevista, basándose en un saber que no actúa con formas estereotipadas que sólo podrían despojar al encuentro de la espontaneidad requerida. (Mannonni, M.)⁷

Se trata de que el entrevistador, en el ejercicio de su función, haga posible que esa interrelación fluya de tal forma que propicie en el sujeto entrevistado la expresión espontánea (en especial de aquellos aspectos que se investigan), esto es, tratar que el campo de la entrevista se estructure en función de las variables traídas por el entrevistado.

Ahora bien, que el entrevistado tenga libertad para configurar el campo no significa dejar la entrevista al azar.

- No puede escapar al entrevistador el cuidado de la relativa fijeza del encuadre tratar de convertir en constantes el máximo de variables: tiempo, lugar, técnicas, roles, funciones y objetivos y previniendo las condiciones que deben preservarse en el marco de toda entrevista (condiciones físicas: luminosidad, temperatura...etc.).

- El principal instrumento del entrevistador es él mismo (su aparato psíquico es el instrumento receptor del entrevistador). Este instrumento propicia una disociación: en parte funciona por identificación y en parte fuera de toda identificación.

- El entrevistador es un observador participante. En las ciencias humanas, el sujeto investigador suele ser parte de la experiencia, a diferencia de las ciencias naturales, en que el objeto es externo al sujeto investigador.

- El objeto de la entrevista es un sujeto que se estudia en función de la relación establecida con el entrevistador.

⁷ MANNONNI. M. *La primera entrevista con el psicoanalista*. Gedisa. Madrid 1980

La entrevista del plano social al plano personal

- Las intervenciones del entrevistador deben efectuarse con claridad, precisión y propiedad evitando las confusiones, fuera de toda intención interpretativa. (Lieberman, D, 1972)⁸.

La actitud del entrevistador debe estar presidida por:

- la *neutralidad benevolente* ante opiniones de carácter ético, político, religioso....,
- y la regla de *abstinencia*, evitando tanto las efusiones afectivas como la distancia excesiva.
- Tratamiento adecuado de la ansiedad, recordando que es necesario un nivel mínimo de ansiedad (tensión) para que una entrevista sea productiva. Un grado deficiente pueden hacerla imposible y un grado excesivo para los límites de tolerancia del sujeto puede resultar perturbador.
- Uso preciso de los silencios, escucha atenta.

En resumen, se trata de saber qué está pasando y actuar de acuerdo con este conocimiento escuchando, vivenciando, observando tanto lo manifiesto como lo latente del discurso y el comportamiento del sujeto entrevistado dentro de la relación establecida en el marco de la entrevista.

Metodología y desarrollo de la actividad

Complementando a los contenidos anteriormente expuestos, con vistas al manejo práctico de algunos de los instrumentos técnicos de la entrevista, con la colaboración de los participantes se realiza una serie de actividades prácticas -role-playings y dramatizaciones auxiliados de procedimientos como el doble, el soliloquio o la inversión de roles- a los que siguen observaciones y comentarios en un coloquio grupal. (Pichon-Riviere, E, 1960, Rojas Bermudez, J.)⁹

Del coloquio posterior se extraen los siguientes comentarios:

Conclusiones conceptuales

- La riqueza de la entrevista abierta como instrumento técnico
- El material expuesto pone de manifiesto la complejidad del dispositivo técnico, cuyo manejo no depende de un conocimiento sino, fundamentalmente de un manejo que pasa por una formación subjetiva del entrevistador.
- La aportación desde las disciplinas psicológicas de una entrevista en que se prima la escucha del entrevistado, frente a aquellos tipos de entrevista que se plantean como interrogatorios en los que el entrevistador se plantea obtener el máximo de información de un entrevistado que es entendido como sujeto pasivo.

Conclusiones práctico-docentes

- Los participantes manifestaron una actitud participativa y entusiasta.
- Por ello, se suscitaron múltiples interrogantes. Esto, unido al nivel de los participantes sobre conceptos y teorías del campo de la Psicología y el psicoanálisis hizo que el tiempo de la actividad resultara clara y llamativamente insuficiente.

⁸ LIBERMAN, D, "Evaluación de las entrevistas diagnósticas previas a la iniciación de los tratamientos analíticos. Criterios diagnósticos y esquemas referenciales". Revista de Psicoanálisis, Vol. 31.

⁹ PICHON-RIVIERE, Técnica de los grupos operativos, en El proceso grupal. Ed. Nueva Visión . Buenos Aires, 1980.

- La experiencia docente y personal se mostró como significativamente motivadora y activadora del interés de los participantes, tanto por el entrenamiento como por el conocimiento de sus características personales para las entrevistas o dificultades concretas de aquellas.