

La entrevista psicológica

<https://canal.uned.es/mmobj/index/id/33019>

CARMEN MORENO ROSSET. Este programa está especialmente dirigido a todos los alumnos de psicología de la UNED y, especialmente, a los que cursan las asignaturas de Psicodiagnóstico, del plan antiguo y Evaluación Psicológica, del plan nuevo. Y, por supuesto, a todo el público general que nos está escuchando.

Para hablar del tema de la entrevista psicológica, hemos invitado a las doctoras Carmen Maganto Mateo, Profesora del Dpto. de Personalidad de la Universidad del País Vasco. Ella ha escrito el capítulo en el libro de texto de la asignatura, junto la profesora Soledad Cruz Sáez, que es también profesora de la Universidad del País Vasco.

También contamos con la doctora Belén Gutiérrez Bermejo, que es profesora de Evaluación Psicológica en la UNED. Es la profesora que se ha incorporado en este curso y aprovecho públicamente para darle la bienvenida a esta nueva universidad. Ella provenía de la Universidad de Salamanca.

Junto con estas dos profesionales, profesoras y amigas, vamos a hablar del tema de la entrevista psicológica. Lo primero que vamos a hacer es definir primero, dentro del ámbito de la psicología... Todo el mundo tiene claro qué es una entrevista, quién no ha ido a una entrevista de trabajo o una entrevista para cualquier gestión pero, dentro del ámbito de la psicología, me gustaría que Carmen Maganto, que ha escrito el capítulo, nos explicara qué es una entrevista psicológica y cuáles son las fases por las que debe atravesar una entrevista en el campo de la psicología.

CARMEN MAGANTO. La entrevista, en el campo de la psicología, difiere en algunos aspectos de cualquier otra entrevista de tipo laboral o de otras entrevistas. Yo creo que hay tres aspectos que la diferencian como entrevista psicológica. Una, en relación a las personas que intervienen en la entrevista, que tienen roles asimétricos, en la cual una solicita ayuda y otra presta ayuda. Y esto hace que, entre ellas, la relación se marque por el rol profesional que el psicólogo o el entrevistador confiere a esta relación. Esta entrevista, además, tiene unos objetivos muy determinados, que es la relación de ayuda en beneficio del paciente que consulta. Y, tercero, y me parece muy importante, la demanda o el problema que el solicitante plantea. Por tanto, tenemos un problema, por el cual se consulta, una relación profesional con unos roles asimétricos y una ayuda que va a ofertar el experto a la persona solicitante. Es una relación asimétrica que confiere una singularidad a esta entrevista psicológica.

En cuanto a las etapas, diría que son fundamentalmente tres. Hay una pre-entrevista, donde en general se toma el paciente a la demanda, lo que le ocurre, el problema, se toman sus datos, etc; el desarrollo de la entrevista, donde se expone toda la problemática, y a su vez esta parte tiene tres etapas bien configuradas; y una post-entrevista, donde al paciente se le indica cuál ha sido el motivo principal por el que ha venido, se acuerda con él las próximas sesiones, se le explica de forma clara y determinada cual va a ser el funcionamiento consecuente a esa entrevista y se le da una cita posterior para seguir trabajando con él en el proceso de diagnóstico psicológico.

CARMEN MORENO ROSSET. Ya que nos has dicho esto del proceso de diagnóstico psicológico, me parece muy importante resaltar que la entrevista en sí también tiene un proceso, que es este que nos acabas de decir, y que quizás es el instrumento de evaluación que dentro del proceso de evaluación psicológica se mantiene desde el principio a final de todas las etapas del proceso.

CARMEN MAGANTO. Efectivamente, quizás ha sido evaluado en muchas ocasiones como un instrumento de evaluación subjetivo, con dificultades en todo lo que supone fiabilidad y validez, en relación a otros instrumentos de evaluación, sin embargo, es el instrumento más utilizado; es el más útil; es el que más pista da y el que permite conocer a paciente porque es libre, porque hay una adecuación a lo que el paciente plantea y una riqueza y creatividad y de algo que lo confiere como una entidad específica, singular y diferente de gran riqueza para conocer a paciente. Y, efectivamente, a lo largo del proceso distintas entrevistas, distintas modalidades de entrevistas van configurando todo el proceso diagnóstico. Te referías a esto, me imagino.

CARMEN MORENO ROSSET. Sí, a esto. Si bien existen estas distintas etapas, a mi parece que Belén, quizás nos podrías explicar que unas son las etapas por las que el entrevistador tiene que caminar y la otra es cómo debe ser un buen profesional de la entrevista. Es decir, qué estrategias, qué habilidades, qué actitudes, qué aptitudes debe tener un buen entrevistador, un buen psicólogo.

BELÉN GUTIÉRREZ. Yo creo que la entrevista es de los procesos más ricos, como nos ha comentado Carmen, con relación a la forma de evaluar a un paciente pero también creo que hay mucho de un proceso subjetivo y que refiere muchas habilidades por parte del profesional. Dentro de esas habilidades me gustaría destacar tres grandes bloques. Por un lado, sus aptitudes, relacionadas sobre todo con la escucha, con la comprensión y alguna que comentaré porque quiero detenerme en este aspecto. Por otro lado, su escucha activa. Todas las habilidades que tienen que ver con la escucha. Ya no sólo con su actitud con el paciente sino con su forma de escuchar. Y, en tercer lugar, todo lo que tiene que ver con las habilidades

de conversación, con sus primeras intervenciones con el paciente. Si bien cada uno de estos grandes bloques de habilidades tiene como muchas subhabilidades, sí me gustaría, por mi trabajo clínico, destacar algunas. Por ejemplo, en cuanto a la actitud del profesional, me parece fundamental esa actitud de empatía comprensiva. Es decir, muchas veces en diálogos informales con otros profesionales, hemos discutido si es mejor tener una relación más fría con el paciente, para que éste no entre en tu vida personal, y yo que, al contrario, la situación de entrevista es ya lo suficientemente violenta para el paciente, porque va a contar algo muy personal a una persona que desconoce totalmente. En ese momento lo que necesita es la máxima calidez. Esa calidez no va reñida con el establecimiento de un rol distinto pero es que ese rol ya viene marcado por la relación asimétrica. Es una relación en la que el paciente cuenta su situación personal y el terapeuta no aporta datos personales de su vida sino que está intentando comprender y metiéndose en la piel de problema que transmite el paciente. En cuanto a la escucha, sí me gustaría destacar que esa habilidad de escucha sobre todo lo que pretende, por supuesto una escucha activa, el terapeuta lo transmite a través de su lenguaje no verbal, de su contacto ocular con el paciente, de sus asentimientos con la cabeza, de su disposición corporal hacia el paciente, que está intentando acogerle en un entorno que le resulta bastante hostil.

En cuanto a las habilidades de conversación, de comunicación, me gustaría destacar la importancia de utilizar en determinados momentos preguntas que faciliten el que el paciente pueda transmitir eso que le está costando tanto comunicar. Y esas son las preguntas abiertas, en un momento determinado manejar bien los silencios, es muy importante saber aguantar un silencio para que el paciente siga con la comunicación. Es muy difícil transmitirle a un alumno qué habilidades debería tener un terapeuta porque éstas forman parte del bagaje profesional del propio terapeuta y se van adquiriendo muchas de ellas con experiencia. Es muy difícil dar un recetario pero sí que hay alguna que deberían manejarse bien desde el principio.

CARMEN MAGANTO. Creo que, en la relación con lo que decías, la tendencia del novel, cuando empieza a entrevistar, es preguntar mucho y a querer tener muchos datos. Sin embargo, lo que el paciente necesita es que el otro tenga una serenidad en la escucha, tenga una baja reactividad en la respuesta, escuche con calma. El otro necesita saber que alguien contiene sus problemas más que le bombardeen para tener datos precisos. Por eso me ha gustado y creo que es muy importante lo que decías de las habilidades de escucha.

BELÉN GUTIÉRREZ. Creo que muchas veces, cuando un terapeuta utiliza tanta pregunta, está intentando calmar su propia ansiedad por saber o incluso sus momentos noveles, no saber manejar una situación. Cuando no sabes manejar una situación preguntas continuamente porque es una forma

de llenar ese silencio que si no te resulta muy violento. Cuando mucha más información la vas a recoger escuchando y, al hilo de lo que el paciente te está comentando, tú vas a poder hacer la nueva pregunta.

CARMEN MORENO ROSSET. Estoy totalmente de acuerdo con lo que estáis diciendo y me gustaría añadir una cosa más. Yo creo que en las entrevistas, sobre todo en la primera, es importante y ayuda al entrevistador y al paciente, y a su vez estamos cumpliendo con las normas éticas de nuestra profesión, y es explicarle desde el principio cuál va a ser el funcionamiento de esa hora que vamos a estar con él. De esa hora y de las siguientes. Porque, normalmente no tiene por qué haber ido a otra consulta de un psicólogo, es la primera vez. Cuando va al médico, sabe muy bien lo que tiene que hacer. Llega, pase por aquí, vamos a sacar sangre, ya pone el brazo... O vamos a la peluquería y sabemos que primero nos lavan la cabeza y luego nos cortan. Pero, cuando vamos al psicólogo, no sabemos qué nos va a pasar. Recomiendo, y a la vez estamos cumpliendo con las normas éticas, explicar el funcionamiento. Decirle, todo lo que usted me va a contar, y ahí entro en las normas éticas, va a ser totalmente confidencial. Muy importante que me diga la verdad porque, sea la que sea, yo no soy un juez. No voy a juzgarle sino ayudarle en su problema y es muy importante que me diga la verdad para construir sobre la realidad y no sobre una ficción. Tiene que contarme todo lo que está pasando aunque haya cosas que da vergüenza, reparo, porque no se conoce, precisamente al psicólogo. Es importante decir que vamos a dedicar un tiempo a recabar información, que es posible que en las siguientes entrevistas nos rellene algún cuestionario. Que, al igual que cuando va al médico y le analizan el colesterol o el ácido úrico, como no tenemos un termómetro o una analítica de las emociones, vamos a utilizar otros instrumentos, como profesionales de la psicología y no de la medicina, para conocer su estado emocional. Quizás también el paciente se acomoda a saber el funcionamiento de cómo vamos a obtener información: para qué sirve la entrevista, la parte confidencial, la parte que tú resaltas en el libro, que se ha de comentar al final del tema económico, los honorarios. Esto cuánto vale, cuánto me va a costar, cuánto es posible que pueda llegar a durar. Y, además, son normas que, insisto, están en el código deontológico y que, además, ayudan mucho a hacer esa empatía, hacer esa relación asimétrica un poco más cercana.

CARMEN MAGANTO. Más cercana y en la línea de lo que venías explicando, es importante porque estos principios deben quedar explícitos al inicio de la entrevista, estar seguros después de informar al paciente de su consentimiento porque, especialmente cuando viene una pareja. Muchas veces vienen porque quiere la mujer o porque quiere el marido y el otro, pues viene, pero no porque voluntariamente quiera venir. Pero cuando se le informa en qué consiste, cuál va a ser su colaboración, qué se le va a exigir, qué tiene que pagar, durante cuánto tiempo, etc quizás quiera seguir adelante o no. Cuando se habla del consentimiento informado como otra de

las normas deontológicas que hay que cumplir y esto es importante porque se nos olvida en niños porque nos parece que tienen que obedecer y como los padres piensan que es lo mejor, tienen que ir sí o sí. Y no. Tienen que ir si ellos quieren consentir. Y hay que informar también a los niños sobre esto.

CARMEN MORENO ROSSET. Quizás nos podrías explicar, Carmen, que impartes la asignatura de evaluación psicológica, en infancia y adolescencia, en la universidad del País Vasco, las diferencias entre la entrevista psicológica con adultos y cuando se consulta por un niño o un adolescente. ¿Cuáles serían las principales diferencias?.

CARMEN MAGANTO. Hay muchas, me voy a centrar en algunas que pueden ser cruciales. Una de ellas es que, el niño no sabe que tiene un problema generalmente sino que esto lo saben los adultos y él no hace el inicio de pedir un psicólogo. Viene porque los padres, el profesor o el médico, están preocupados porque le pasa algo. Una diferencia fundamental y es quién solicita la consulta. Segundo, el niño a veces no sabe que los padres han ido a un psicólogo. Y siempre se debería decir a los padres: informen al niño de que ustedes han venido, de lo que les han dicho, etc, mientras que cuando es un adulto no tienen que informar y hay una información ya mediada. Cuando el psicólogo dice qué te han dicho los papás o porqué vienes, a veces no le ha informado nadie y eso es un tremendo error. Tercero, todo el planteamiento que has hecho de la información deontológica, del secreto profesional, de la confidencialidad, del consentimiento informado. En un niño es difícil pero hay que hacerlo. Se podrá hacer con marionetas, como he hecho yo con algunos niños, se podrá hacer con dibujos, se podrá hacer de la forma que sea pero el niño que entender con qué profesional está, por qué está allí y para qué. Y que se va a solicitar su colaboración y que es preciso que él quiera estar allí, porque también a él se le devolverá esa información. Y el niño tiene que saber por qué los padres quieren que se le haga una evaluación y esta es una diferencia fundamental. Que los adultos han opinado, han decidido, lo han llevado y el niño tiene que conocer todo eso y decir: vale, voy a colaborar.

CARMEN MORENO ROSSET. Quizás añadir que la entrevista, cuando se consulta con un niño o con un adolescente, por regla general, la primera entrevista se hace con los padres y la siguiente ya se hace con el niño. Yo pienso que se debe hacer con el niño a solas, independientemente de la edad que tenga, 17 o 1, me da igual, y se puede recurrir a varias fuentes: el maestro, el cuidador, la abuela, etc.

Sí que me gustaría centrarnos un poco más en la entrevista con el niño porque con los padres el procedimiento más o menos será igual. Primero le pedimos toda la información desde que nació, el parto, cuándo han surgido los problemas, pero se complica realmente cuando tenemos a un niño,

sobre todo cuando es más pequeño, y tenemos que hacerle una entrevista. ¿Esto cómo se hace, Belén?

BELÉN GUTIÉRREZ. A mí me gustaría destacar lo importante que es, al principio, ganarte al niño. En una entrevista con adultos, como habéis comentado, el adulto sabe a lo que viene. Al niño, más o menos le han explicado a lo que viene pero él ni siquiera tiene motivación para cambiar. Es que no sabe qué tiene que cambiar. Al principio lo fundamental es ganártelo de alguna manera, a través de su propio mundo, haciéndole preguntas sobre sus cosas actuales, sobre sus gustos, sus hobbies, y una vez que se ha establecido una relación, que además te aporta muchos datos del niño. Cuando en una entrevista inicial le pregunto sobre, qué cosas te gusta hacer, ya estoy recopilando información que me puede servir luego para utilizar en una intervención como refuerzos. Son preguntas que forman parte de la propia entrevista, aunque yo lo utilice para acercarme a él. También es importante ver el tipo de niño que es, captar desde el principio en sus reacciones ese tipo de niño. Si es un niño abierto, si está más acostumbrado a manejarse entre adultos, si está más acostumbrado a moverse entre niños y desconoce el mundo de los adultos y la situación a la que se enfrenta le resulta demasiado desconocida. No olvidemos que entra a un despacho donde hay una persona que está enfrente de él a la que desconoce, le habla en términos... hay que descender a su nivel. Yo por eso utilizo mucho el lenguaje no verbal: ponerme a su lado, quito la mesa de en medio, incluso descender a su altura, empiezo a hablarle de un tú a tú. Me empiezo a manejar con sus mismas palabras, con su misma forma de moverse, giro las sillas, cambio un poco la estructura del despacho, incluso metiendo alguna cosa que le llame la atención.

CARMEN MORENO ROSSET. Hay que acomodar algún despacho para trabajar con los niños. Yo he hecho cantidad de entrevistas sentada en el suelo con el niño, los dos sentados encima de la moqueta, rodeados de juguetes, pelotas, de puzles. Elige el juguete que quieras y empezamos a jugar. Así se puede empezar la entrevista psicológica con el niño. Incluso yo recuerdo, como anécdota, una niña que se fueron sus padres, no paraba de llorar. Al principio, siendo muy novel, intenté calmarla. Más la calmaba, más lloraba. ¿Qué estaba haciendo?, error, la estaba reforzando. Como nos habíamos sentado en el suelo y estábamos rodeadas de juguetes, me puse frente a la pared con una pelota jugando. Ella se fue acercando y le empecé a tirar la pelota, ella me la devolvió y la primera comunicación que tuve con la niña fue a través de una pelota. Fue el elemento que nos comunicó y, a partir de ahí, cogimos otros juguetes. Esa sesión jugando fue suficiente, no pretendía más. La siguiente ya sabía que venía, jugaba y empezamos a hablar, a dibujar. Es muy importante mantener esa estructura. No podemos poner al niño en una silla, que le cuelgan las piernas, con muebles de adultos.

BELÉN GUTIERREZ. Otra cosa que me parece importante e insisto a los alumnos porque se está extendiendo cada vez más, es la necesidad de no mentirle al niño. Hay padres que dicen: no le diga que nos vamos a separar, no le diga que es adoptivo... Mire, yo sobre la mentira no voy a trabajar. Les dejo un tiempo para que ustedes aclaren esta situación porque hay que poner las cartas boca arriba. Uno viene a mejorar en su vida en algo y eso supone que la mentira no está en medio. No puede estar en medio del motivo de consulta porque la confianza se gana con la verdad. Y porque si pedimos un consentimiento para ser confidencial, se basa en el supuesto de la sinceridad mutua sobre lo que vamos a trabajar. Pero hoy hay mucha costumbre de mentir a los niños para que no sufran. Me voy a un sitio y digo que voy a otro... Eso que en la vida cotidiana está tan manido, en la entrevista psicológica con los niños, debe haber una disposición a la verdad y a la claridad mayor.

CARMEN MORENO ROSSET. Debemos pactar también un tiempo. Saber que cuando se acaba el tiempo, se acaba también la entrevista y este programa también se nos está terminando. Para terminar, ¿qué recomendaciones o frases nos pueden decir nuestras invitadas para que nuestros alumnos sean unos excelentes entrevistadores? Cuatro frases claves para que tengan presente.

BELÉN GUTIERREZ. Se aprende más observando y escuchando que hablando, se necesita un gran respeto para estar en contacto con el otro y hay que vivenciar lo que el paciente dice para entender al paciente.

CARMEN MAGANTO. Yo diría también, métete en su piel, vive el problema desde él con el juicio crítico que tú tienes como profesional.

CARMEN MORENO ROSSET. Con estas sugerencias vamos a terminar el programa, agradeciendo. Creo que en la entrevista también es importante agradecer la valentía que tienen de venir con un problema a una persona desconocida y terminar como voy a terminar yo, agradeciendo la presencia de nuestras dos profesoras y amigas, la profesora Maganto, que ha venido desde Euskadi, desde el País Vasco, pasando bastante tiempo en él para estar aquí con nosotros y también a la profesora de la UNED, Belén Gutiérrrez, que como les he dicho antes se ha incorporado este año, en la asignatura de Evaluación Psicológica en la facultad de psicología de la UNED y, desde luego, a todos nuestros oyentes, psicólogos o no, futuros o no psicólogos, que aquí seguiremos en esta emisión de radio en Psicología Hoy. Nada más y muchas gracias a la dos.

Muchas gracias.