

Guía para el abordaje de personas desde una perspectiva psicosocial



El papel del entrevistador(a) desde una perspectiva psicosocial

Debe dirigir la entrevista con el objetivo de obtener información precisa sobre la persona consultada, y desde una perspectiva social, es decir: considerar que es parte de todo un grupo de personas con determinada cultura, tradiciones, costumbres, etcétera. Quien entrevista juega un papel activo, por lo que tendrá que tomar en cuenta las siguientes cuestiones:

- **Individualización.** Todas las personas entrevistadas son diferentes.
- **Objetividad.** Evitar los prejuicios y estereotipos durante la sesión.
- **Autodeterminación.** Las personas tienen derecho a tomar por sí mismo todo tipo de decisiones. Respeta siempre los **derechos** de a quien se entrevista, así como los propios.
- **Respeto absoluto a la parte entrevistada.**
- **Secreto profesional (en caso de aplicar).** Cuando hacemos una entrevista estamos recogiendo datos personales que deben permanecer confidenciales, sólo se informará a terceros de las conclusiones, sin entrar en detalles más personales.

Variables a considerar del entrevistador:

- Clima de confianza:
 - a) Imagen y postura. El lenguaje no verbal es determinante.
 - b) Lenguaje. Siempre habrá que adecuar el tipo de lenguaje a la persona entrevistada.
 - c) Empatía. "Ponerse en el lugar del otro".
- Saber escuchar y preguntar:
 - a) Oír no es escuchar; debemos prestar atención de forma activa, mostrando interés y manteniendo el contacto visual con expresiones que denoten comprensión. Recordemos que la entrevista es una conversación entre personas y no debe entenderse como un interrogatorio unilateral.
 - b) Es importante conocer los tipos de pregunta que debemos hacer en cada momento, teniendo en cuenta el momento y **estado de ánimo** de quien es entrevistado e intentando evitar cuestiones que atenten contra la intimidad, privacidad y seguridad de las personas.

Además, recuerda...

- Debe tenerse en cuenta que la persona entrevistada reaccionará tanto a la manera de desenvolverse de quien entrevista, como al asunto que se discuta.
- La o el entrevistado debe sentir que se le comprende y que no se le está juzgando ni criticando, para mantener su motivación.
- Las entrevistas deben centrarse en el o los temas previstos y reducirse al mínimo los comentarios y conversaciones ajenas al mismo, en cuyo caso la parte entrevistadora debe redirigir la conversación, volviendo al tema principal.
- No se debe apurar la respuesta; a veces es deseable y necesario dar un tiempo razonable para que se piense la respuesta.
- Es conveniente limitar al máximo las interrupciones o distracciones, tanto externas como internas, para no interferir en la concentración de ambos participantes.
- Nunca debe contradecirse a la persona entrevistada; por el contrario, si no se está de acuerdo, deben utilizarse métodos que conviertan el desacuerdo en un intercambio de ideas.

Al finalizar la entrevista ¿qué debo hacer?

- Brindar a la parte entrevistada la oportunidad de hacer comentarios adicionales sobre los temas tratados, que le permitan agregar alguna otra idea no tratada y concluir su intervención.
- Obtener su disposición y consentimiento para entrevistas posteriores, o que facilite nuevas entrevistas con funcionarios a su cargo.
- Agradecer su tiempo y la información aportada, recordándole, de ser el caso, el suministro o envío posterior de documentos o soportes adicionales que complementen los datos obtenidos durante la entrevista.

Entrevista con menores de edad

¿Para qué hablar de características de la infancia y la adolescencia?

Parece obvio, pero es necesario recordar que una niña o niño nunca puede pensar y actuar de la misma manera en que lo hace una persona adulta, quien ya transitó por todas las etapas del desarrollo. Así, las niñas y niños no son “adultos pequeños”, ni “piensan igual que un adulto, pero menos”. Se trata de personas cualitativamente diferentes de las personas adultas; el modo en que perciben el mundo, construyen razonamientos e interactúan a partir de ellos, es también distinto.

Recomendaciones basadas en el “Manual de niñez y periodismo” de la Red ANDI América Latina:

- ✓ No mostrar el rostro de los niños y niñas cuando los datos, imágenes o informaciones amenacen su honor, su reputación o constituyan injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada y en su intimidad familiar.
- ✓ Las entrevistas con niños deberían realizarse cuidadosamente y, excepto en circunstancias excepcionales, siempre deben tener lugar en presencia de una persona que vele por el mejor interés del niño, lo proteja y pida una interrupción en caso necesario.
- ✓ Sentarse a la misma altura que el niño y no hablar con él “por encima del hombro”, tanto en sentido literal como metafórico.
- ✓ Las preguntas deben ser dirigidas al niño, no a un adulto, y el adulto debe observar y no intervenir, de otra manera, se obtendrá la versión del adulto y no la del niño.
- ✓ Adoptar una voz tranquila y afable, pero neutra, y no reaccionar conmovido o asombrado ante lo que escucha.
- ✓ Las preguntas pueden repetirse en otros términos para verificar que el niño ha comprendido y expresado claramente.

Entrevista con personas indígenas

Un aspecto que debe considerarse al tratar con personas indígenas es que se trata de un sector de la población caracterizado por enfrentar situaciones de discriminación estructural, de tal modo que ámbitos como el de la salud, educación, justicia o empleo, son de difícil acceso para ellas. Sumado a lo anterior, también debe considerarse que suelen ser una población expuesta a diversos estereotipos, lo que influye bastante al momento de relacionarse; además de que pueden presentarse situaciones donde la diferencia de lenguas complique la interacción.

Aspectos a considerar en una entrevista:

- Si la persona se identifica como indígena o miembro de una etnia.
- Si la lengua que habla la persona es indígena o no (ya que podría requerirse de traductores, lo que podría incrementar el número de “entrevistadores”).
- No hacer juicios previos de lo que es ser indígena o sus implicaciones, así como sus formas de vida.

Recomendaciones

- ✓ Al abordar a la persona, explicarles sobre la situación o contexto de la entrevista o encuesta, de tal modo que se mencione que se busca preguntar a personas indígenas. Esto da pie para que la persona diga si es indígena o conoce a personas indígenas.
- ✓ Evitar utilizar frases como “ustedes que viven o tienen tales condiciones” o frases del tipo que señalen. Este tipo de expresión implica colocarlos nuevamente en un lugar como grupo vulnerable.

- ✓ Con las personas que ya hayan sido identificadas como indígenas, antes de preguntar directamente sobre algo en específico, se puede recurrir a preguntar si se puede abordar el tema o no.

Entrevista con personas que padecen alguna enfermedad

Cuando una persona padece alguna enfermedad, especialmente de tipo crónico (como la insuficiencia renal), se generan una serie de complicaciones en la persona y en su contexto familiar y social, las cuales surgen por factores como:

- Modificaciones en el estilo de vida: tienen que cambiar sus rutinas diarias, puede que ya no tengan la capacidad para hacer actividades que antes sí, cambios en las relaciones interpersonales (como familia o amigos), alteraciones en el trabajo y economía, etc.
- Alteraciones cognitivas: puede que presenten aspectos como falta de concentración, incapacidad para entender lo que se le pregunta (ya sea por cuestiones que tienen algún problema auditivo o de comprensión), etc.
- Autoestima: la manera en la que piensan de sí mismos se ve afectada por diversas circunstancias que pueden ir desde aspectos físicos (como si suben o bajan de peso, o si alguna parte de su cuerpo se ve afectada) hasta la manera en cómo son tratados por otras personas (por ejemplo, si se considera que ya no pueden hacer nada o valerse por sí mismos).

Dichos factores pueden generar que se presenten otras situaciones como trastornos mentales, además de sentimientos como tristeza, frustración, enojo, entre otros.

Con base en lo mencionado, puede presentarse la situación que, al abordar en una entrevista la enfermedad de la persona (o algún punto relacionado a ello), ésta tenga alguna reacción de aceptación, es decir, que ya haya aceptado su enfermedad y todo lo que conlleva; o, en el caso contrario, que trate de evitar el tema.

Recomendaciones

- Debe tomarse en consideración lo que la persona conoce de su enfermedad y cómo la está viviendo.
- Dependiendo de factores como escolaridad, acceso a servicios de salud, entre otros, las personas pueden tener una mayor o menor comprensión de lo que implica su padecimiento, desde sus síntomas físicos (como dolor, molestias en partes del cuerpo, cansancio, etc.) hasta los cambios en su vida diaria.
- Si se van a abordar temas delicados, tratar de solicitar permiso al propio paciente; en caso de no poder darlo él mismo, se puede solicitar a la persona que sea la encargada de sus cuidados.

- Evitar hacer preguntas que pudieran considerarse como “invasivas” en temas personales o delicados del paciente. En este punto se requiere empatía con la persona (un ejercicio que podría servir es preguntarnos “¿me gustaría que me preguntaran esto a mí o a algún familiar?”).
- Debe considerarse si la persona presenta alguna complicación para entender lo que se le pregunta. En caso de presentarse alguna situación así, se puede tratar de reformular la pregunta con palabras más simples o más comunes para ella.
- Si la persona con la enfermedad ya asimiló su padecimiento y lo aceptó, es probable que colabore cómodamente con la entrevista. En caso contrario, puede mostrarse inquieta o evite responder preguntas, entre otras situaciones. Si se presenta alguna situación así, puede explicarse a la persona la razón o importancia de que conteste la pregunta; en caso de volver a negarse, se recomienda cambiar de tema o detener la entrevista.

Bibliografía:

1. Acevedo, A. y López, A.F. (1986). *El proceso de la entrevista. Conceptos y modelos. (4ª Ed)*. México: Limusa.
2. Castañer, A. & Griesbach, M. (2006). *Manual especializado para la toma de declaración infantil ¿Cómo obtener información sin revictimizar al niño?* México: Oficina de Defensoría de los Derechos de la Infancia, A.C.
3. CONAPRED. (2018). Pueblos indígenas. Recuperado en octubre 26, 2020; de: <http://www.conapred.org.mx/userfiles/files/Ficha%20Pindingenas.pdf>
4. Piaget, J. & Bärbel I. (2007). *Psicología del niño*. Madrid: Editorial Morata.
5. Mendoza, H.; González, R.; Cabrera, R. & Arzate, R. (2016). Impacto de la atención psicológica en el paciente con insuficiencia renal crónica. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, vol. 19 (3), pp. 972-993
6. Suprema Corte de Justicia de la Nación. Protocolo para quienes imparten justicia en casos que involucren a niñas, niños y adolescentes, en: 2012.
7. Tamayo, J. & Lastiri, H. (2016). La enfermedad renal crónica en México. Hacia una política nacional para enfrentarla. CONACYT. México: Intersistemas Editores.

Material de consulta:

<https://www.unicef.org/mexico/media/1281/file/Informaci%C3%B3n%20b%C3%A1sica%20para%20entrevistas.pdf>

<http://www.conapred.org.mx/userfiles/files/Ficha%20Pindingenas.pdf>