



## **Prácticas Comunitarias Gerontológicas por competencias**

### Competencias genéricas del Gerontólogo

#### ➤ **Manejo de técnicas para la entrevista gerontológica**

### **Introducción**

La intención de analizar la técnica de la entrevista se funda en la importancia que reviste para el trabajo gerontológico como una de las herramientas más útiles para obtener información sobre las personas de edad y los grupos de adultos mayores. De su aplicación metodológicamente bien estructurada depende que los datos obtenidos sirvan para hacer efectiva cualquier intervención al ofrecer los elementos primordiales para establecer un diagnóstico acertado. Una entrevista bien recopilada y analizada puede aportar gran cantidad de información que complementa e incluso puede sustituir algunos aspectos de la evaluación psicogerontológica.

Más aún, con independencia del ámbito donde un gerontólogo lleve a cabo su práctica profesional, la entrevista forma parte de su trabajo cotidiano, razón por la cual se recomienda el desarrollo de las habilidades y capacidades necesarias e indispensables para su correcta aplicación e interpretación. “Porque en el encuentro que se produce, la historia, las emociones y la ideologías del entrevistador y el entrevistado interactúan para favorecer o no al desarrollo de la entrevista y por lo tanto, el logro de los objetivos” (García Rivas 2001). De ahí que dominar el “arte de la entrevista” constituya una competencia genérica que debe dominar a la perfección.

### **Qué es la entrevista**

Para algunos autores la entrevista se encuentra en el límite entre la ciencia y el arte, es decir debe abocarse a resolver problemas utilizando el método científico pero con lineamientos estéticos, es decir “que ocurra en el tiempo y el espacio armónico, rítmico, equilibradamente, esto es, no a jalones, llena de aceleraciones, frenazos, sin proporción en sus áreas, y con sobriedad lo que implica que no se plague de alambicamientos” Cicero y Moreno (2000).

Es común pensar que la entrevista sucede solamente entre dos personas que conversan entre sí, sin embargo esta situación varía radicalmente y se puede hablar de diferentes tipos y situaciones de entrevista, su aplicación es tan variada como los contextos y necesidades del entrevistador y la persona o personas entrevistadas, en este sentido es difícil encontrar una definición que abarque por sí sola el concepto de entrevista, para fines didácticos existen algunas conceptualizaciones teóricas que pueden resultar útiles a fin de comprender su significado y ámbito de aplicación. “Se trata siempre de una “situación” de conversación (de dos o varias personas) en la cual, si difieren los objetivos, son idénticos los medios: intercambio de opiniones, de hechos, de actitudes, etc.” (Nahoum 1885)



Symonds (citado en Nahoum 1985) desarrolla un concepto más operacional:

La entrevista es un método para reunir datos durante una consulta privada o una reunión; una persona que se dirige al entrevistador cuenta su historia, da su versión de los hechos o responde a las preguntas relacionadas con el problema estudiado o con la encuesta emprendida... Este método puede comportar la aplicación de las técnicas de observación y del rating (estimación) y tiene aspectos comunes con la técnica del cuestionario.

Para Nahoum "La entrevista es una situación psicosocial compleja cuyas diferentes funciones, aunque formalmente analizables, se disocian difícilmente en la práctica profesional". Lo cierto es que se trata de una situación de intercambio de información, que se ve necesariamente influida por las percepciones e interpretaciones entre personas que tienen una motivación propia y están formadas por su ámbito cultural y los rasgos de su personalidad, por ello mismo el entrevistador debe siempre tener presente que "la entrevista tiene un propósito, procura tener una unidad, progresión y continuidad temática" (García Rivas 2001) a fin de no perder la conducción de la entrevista y conseguir el objetivo que se propone con su aplicación,

De acuerdo con Nahoum puede hablarse de entrevista en dos sentidos, la entrevista que realiza cualquier profesional que trata problemas humanos y que requiere de cierta información especializada y dirigida a la búsqueda de información específica, para lo cual ha estructurado el contenido de la misma y dirige hacia este objetivo toda la conversación, por ejemplo el médico para obtener un diagnóstico, el abogado que interroga a un individuo, el vendedor que quiere satisfacer a un cliente, un periodista que busca los hechos para sustentar una noticia e incluso el gerontólogo que busca ofrecer un servicio de calidad con calidez.

El segundo sentido que este autor encuentra en la entrevista tiene que ver más con una finalidad psicológica o psicosocial, y se convierte en "una técnica de estudio y observación del comportamiento humano con miras a la solución de problemas que atañen a la psicología, la sociología o a la medicina mental. Estos problemas pueden concernir tanto a los individuos como a los grupos de individuos". Es este segundo sentido la entrevista se convierte en una herramienta de investigación perfectamente aprovechable por todas las ramas de disciplina Gerontológica: la Psicogerontología, la Gerontología Social, la Gerontagogía, la Evaluación Gerontológica, la Biología del Envejecimiento y por supuesto la Gerontología Comunitaria, a fin de cuentas se trata de un proceso interactivo.

### **Clasificación y objetivos**

En general puede asegurarse que los usos más comunes de una entrevista son básicamente tres: recopilar hechos, obtener información específica y motivar, orientar o influir sobre un asunto determinado. (Bingham y Moore, citado en Nahoum 1985).



### *Entrevista diagnóstica*

El propósito principal de ésta es obtener la mayor información posible de una persona, en el caso de la entrevista gerontológica con fines diagnósticos se explora la historia de vida del adulto mayor: antecedentes familiares, nivel educativo, historia laboral, tipo y calidad de sus relaciones interpersonales, antecedentes médicos, su situación actual, formas de afrontamiento, recursos emocionales... en fin todo aquello que permita a través de lo que dice, sus opiniones y características personales y de la observación objetiva del entrevistador, describir su problemática actual con el fin de establecer líneas de intervención para la solución de problemas o bien llegar a conclusiones que apoyen la elección de alternativas para su atención integral. La información que se recopila en estas entrevistas resulta muy útil para la toma de decisiones, ayuda a evaluar y determinar el tipo de servicio o intervención que requiere la persona, otro aspecto que es importante considerar es la habilidad que debe tener el aplicador en cuanto a los conocimientos y capacidad en el análisis de los datos obtenidos, muchas ocasiones información muy valiosa puede desperdiciarse por falta de destreza profesional.

### *Entrevista de investigación*

La finalidad de este tipo de entrevista es recoger información precisa, metodológicamente planeada y estructurada con el fin de estudiar alguna problemática de interés general respecto a un segmento de población específica, en el caso de la Gerontología se trata de ahondar en el conocimiento del proceso de envejecimiento, la vejez o los adultos mayores.

En este sentido es necesario considerar que las personas entrevistadas generalmente son parte de una muestra elegida por el gerontólogo, por lo tanto no solicitaron formar parte de la investigación puesto que es el entrevistador quien provoca la relación psicosocial de la entrevista, y quien a fin de cuentas, debe ser capaz de justificar perfecta y claramente los fines e intereses que motivan el estudio con el objetivo de provocar el interés en participar. En esta circunstancia, si de antemano el entrevistador no está completamente convencido de la legitimidad del estudio, de la utilidad de la entrevista, y de los objetivos del interrogatorio que está realizando, la entrevista no augura objetividad ni éxito.

### *Entrevista de orientación o consejo terapéutico*

Su propósito es, al igual que en los otros tipos de entrevista, obtener información específica que tiene como fin último procurar ayudar, orientar o brindar un consejo, generalmente de tipo psicológico, que el individuo puede aceptar o rechazar. En cuanto a la orientación gerontológica de este tipo, las necesidades e intereses del adulto mayor son el eje tanto de la entrevista como del resultado. Se trata siempre de entrevistas individuales donde competencias genéricas como la capacidad de observación, la empatía, el rapport, el conocimiento sobre el funcionamiento de la estructura psíquica, la personalidad, las necesidades básicas, las etapas del desarrollo, la asertividad, la inteligencia emocional son fundamentales por parte del gerontólogo.



En este tipo de entrevista es conveniente que el gerontólogo evite la tentación de asumirse como el experto y con su actitud limite el papel activo del adulto mayor, quien puede circunscribirse a sólo contestar a las preguntas y tomar los comentarios como pasos a seguir, más que como sugerencias que debe analizar y evaluar antes de aceptarlas íntegramente. Si bien el objetivo es propiciar un cambio en la persona con la meta de alcanzar su bienestar integral, lo más importante es impulsarla para que realice dicho cambio como una decisión automotivada.

La personalidad del gerontólogo y el autoconocimiento son muy importantes para evitar interpretaciones confusas de la realidad que el adulto mayor expone, tener presente este punto conduce a entrevistas eficaces, fructíferas y armónicas, en otras palabras “La armonía de la relación interpersonal lograda (sobre todo si el investigador posee una personalidad armónica), será una de las metas en el juego de personalidades que es la entrevista, así ésta se tornara, si es áspera y difícil, en fluida y fácil” Cicero y Moreno (2000).

Otra parte importante de este tipo de entrevista reside en la libertad necesaria para que el adulto mayor se exprese, sin ceñirlo a un orden específico de preguntas, y dejar que insista en los puntos que más le preocupan; en palabras de Nahoum “el problema no es saber qué preguntas precisas deben formularse y en qué orden, sino analizar correctamente la situación de entrevista y escoger las técnicas adecuadas”. Una ventaja de este tipo de entrevista es que la gran mayoría de las veces es el propio individuo quien ha solicitado el consejo y está consiente de que ello requiere la recopilación de esta información y, por lo tanto, está dispuesto a cooperar brindando la mayor cantidad de datos posibles.

### *Esquema de la entrevista*

Existe una clasificación de la entrevista que se refiere a su estructura, en este sentido pueden ser de dos tipos: abiertas o cerradas. Las primeras se caracterizan por la libertad, por parte del entrevistador, de planear las preguntas conforme las respuestas del individuo, su flexibilidad permite explorar los temas de diferente manera, lo importante es tener un objetivo definido y un guión temático, y aprovechar la intuición, lo que también implica estar atento a lo que el sujeto dice y no dice, este tipo de entrevista requiere de mucha habilidad y sensibilidad en su aplicación. Como puede suponerse su utilidad práctica esta más relacionada con las entrevistas diagnósticas o de consejo terapéutico.

En el caso de la entrevista cerrada, se trata de preguntas ya previstas, tanto en el orden como en la forma de plantearlas, son muy útiles en la investigación, aquí sólo se requiere que la persona que realice la entrevista tenga un buen entrenamiento en cuanto a los objetivos de la entrevista y la forma de plantear las preguntas, por lo mismo la comparación sistemática y confiable de datos es su fin último.



Algunos autores refieren que al aplicar una entrevista sumamente estructurada existe el riesgo de que ésta no revele información que podría ser importante al evaluar o diagnosticar a una persona particular. Razón por lo cual, para algunos casos en que se requiere mayor información, resulta útil combinar una entrevista que en una primera fase es estructurada, con una posterior que sea más libre.

### **Cómo organizar una entrevista**

Es necesario considerar que toda entrevista tiene una fase inicial, un cuerpo intermedio y una fase final que cierra la situación de entrevista, independientemente de que la conversación pueda continuar. Sin embargo éstas fases no tienen un tiempo de duración específico, “en la realización de entrevistas, la experiencia le permitirá al entrevistador conocer en qué momento inicia una y pasa a la siguiente, para ello es necesario, seguir el movimiento del entrevistado, de esta manera, no se pierde el ritmo de la entrevista” (García Rivas 2001).

El primer paso de la entrevista siempre es previo a esta, para obtener un buen resultado es necesario realizar una serie de preparativos que aseguren su buen desarrollo y, por lo tanto, el éxito de los resultados. En este sentido es necesario considerar los diferentes escenarios y contextos en que está se llevará a cabo.

Cuando es el entrevistado el que acude a que le apliquen la entrevista, se trata de una situación donde el entrevistador esta “en su territorio”, por lo tanto tiene mayor control sobre el manejo de la situación. Debe arreglar en escenario físico, en la medida de lo posible cuidar cuestiones como la buena iluminación, la ventilación adecuada, la limpieza y orden del lugar, debe lograr que el espacio sea un sitio cómodo que le permita un ambiente de confianza donde el adulto mayor pueda expresarse con libertad.

Independientemente de si se trata de una entrevista abierta o cerrada, debe tener un guión preparado y a la mano o bien los formatos que utilizará, sobra decir que los implementos técnicos como plumas, lápices, hojas blancas, libretas, o en su caso grabadoras de audio o video, deben estar en perfecto funcionamiento. En este último caso la persona debe saber o otorgar su consentimiento para ser grabada o filmada. En la medida de lo posible, se recomienda estudiar con anterioridad los antecedentes o datos generales de la persona a entrevistar.

El recibimiento debe ser puntual, grato y amable, en todo caso siempre se debe cuidar la autenticidad de las actitudes hacia el sujeto, no existe nada mejor para cerrar la cooperación de una persona que sentir la falsedad en las conductas y actitudes del entrevistador. En el trabajo con el adulto mayor es recomendable evitar barreras como el escritorio u una mesa que obstruya el acercamiento cálido y afectuoso, con el fin de establecer la empatía y el rapport necesarios.





La iniciación se refiere a formas de iniciar una entrevista. El entrevistado debe ser recibido cortésmente, pero no efusivamente. Lo adecuado es recibirlo en la puerta del cubículo y a la entrada de la recepción, llamarlo por su nombre dándole la mano, como forma concreta de saludar, luego invitarlo a tomar asiento... Iniciar la entrevista con expresiones informales no debe considerarse tiempo perdido, al contrario, facilita la entrada a la entrevista, le da confianza al entrevistado y le permite “acomodarse” física y mentalmente para el inicio de la entrevista. (García Rivas 2001)

Es recomendable que la conversación informal con que se inicie la entrevista no se prolongue demasiado puesto que puede generar ansiedad e indisposición en el adulto mayor.

Otro escenario muy común en la situación de entrevista surge cuando es el entrevistador quien acude en busca del entrevistado, esto sucede generalmente al hacer trabajo de campo. En este caso se deben tomar algunas consideraciones previas. Acudir a la comunidad requiere cuidar aún más el arreglo personal, la vestimenta debe ser formal, pero no ostentosa, la ropa impecable y limpia, los zapatos cómodos y presentables, así como llevar consigo siempre todos los elementos que permitan al entrevistador identificarse y explicar el motivo por el cual se encuentra incursionando en el lugar: uniforme, identificación, cartas de presentación, documentos oficiales perfectamente foliados y en papel membretado, así mismo se requiere verificar la funcionalidad de los elementos que se utilizarán, plumas, lápices, formatos, entre otros, en estos casos también son recomendables las tablas de apoyo. La calidad, calidez y corrección en el trato son indispensables para establecer la confianza necesaria que abra las puertas y la disposición del sujeto a entrevistar.

#### Explicación introductoria

Es un hecho que las personas están más dispuestas a cooperar en la entrevista y a ofrecer la mayor información posible cuando tienen claro los objetivos que ésta busca y cómo los beneficiará en lo personal. Esta explicación debe incluir aspectos relevantes como: Qué institución, organismo o persona requiere la información que está a punto de proporcionar, qué pasará con los datos recabados, qué uso tendrán, la seriedad del entrevistador en este sentido puede abrir o cerrar la puerta a la información que necesita. También se debe dejar en claro el tiempo que se llevará la entrevista y si se requiere más de una sesión, en este caso acordar claramente las fechas, lugar y horario de las siguientes sesiones para evitar confusiones y pérdida de tiempo.

Finalmente se debe tener en cuenta que la persona entrevistada se pregunta ¿qué se propone esta persona que me interroga, qué función tiene y esto en qué me beneficiará? En la medida en que el gerontólogo sea capaz de aclarar a estas interrogantes iniciales, su entrevista será más fructífera.



## Fase intermedia

A esta también se le conoce como fase de desarrollo, “durante la entrevista es importante tener presente el objetivo, sobre todo en esta fase, porque de éste dependerá su éxito” (García Rivas 2001), en consecuencia es necesario tener conocimiento metodológico y técnico con el fin de orientar adecuadamente la entrevista. No sólo se refiere a tener una estructura y un objetivo claro, sino al manejo es sí e incluye la forma de preguntar, la conducción de los silencios y posturas corporales, la interpretación del lenguaje no verbal, la capacidad de análisis y síntesis que permitan relacionar los hechos y llegar a conclusiones adecuadas, la capacidad de escuchar y saber qué hacer ante las situaciones emocionales, las propias y las que presente el adulto mayor entrevistado, en este último punto el conocimiento efectivo del proceso de envejecimiento, la vejez como etapa del desarrollo y del adulto mayor como individuo que envejece, sus características biológicas, psicológicas y sociales es fundamental.

En esta etapa se debe considerar si se trata de una situación que se dará por única vez o por el contrario es una entrevista inicial, que se prolongará por algunas sesiones más. En este último caso es útil que el adulto mayor entrevistado cuente con mayor libertad para relatar su historia y el cómo entiende su situación actual, que exponga sus inquietudes y expectativas, lo que permitirá al gerontólogo realizar un esquema para explorar algunas áreas o problemáticas específicas en sesiones posteriores. La labor aquí consiste en escuchar atentamente a la persona e ir “entresacando” o clasificando los asuntos principales, los datos más relevantes, que deban ser primordiales para llegar a alternativas de solución más adecuadas, sobre todo en el caso de las entrevistas de orientación y consejo terapéutico. Esto exige del profesional que realiza la entrevista “un desarrollado sentido de coordinación y saber escuchar atentamente, es decir, saber organizar sus ideas de acuerdo con lo que ve y oye y responder a un forma tal que pueda ayudar al entrevistado a participar en tal organización” (García Rivas 2001) Tomar notas cortas, claras y precisas (fechas, datos específicos, asuntos relevantes que quiera retomar al final o investigar en otro momento) puede ser de gran utilidad, siempre y cuando no impidan seguir atentamente el hilo conductor del relato ni distraigan la atención de manera prolongada por parte del entrevistador, en todo caso lo más importante es tener en cuenta que el adulto mayor debe sentir que existe interés por lo que está relatando.

## Cierre

Es la fase final, esta debe quedar especificada desde el inicio, el adulto mayor entrevistado debe saber cuánto tiempo se tiene proyectado para la duración de la entrevista y en la medida de lo posible este tiempo debe ser respetado por ambas partes. Por lo tanto cuidar que todos los aspectos y objetivos planteados sean cubiertos en tiempo y forma es una habilidad técnica que el gerontólogo debe desarrollar, sobre todo cuando se enfrenta con un adulto mayor que habla mucho, de forma dispersa, distrayendo su atención de un tema a otro, o bien cuando sólo se expresa con frases cortas y concretas que no brindan mucha información adicional.



Existen algunas técnicas de las que el gerontólogo puede echar mano para ir dando fin a la situación de entrevista en la que el entrevistado no da muestras de querer terminar: los recordatorios no verbales como cerrar la libreta, comenzar a recoger los papeles, checar discretamente el reloj, hacer un resumen de los logros alcanzados hasta el momento, dejar algunas situaciones que se quedan de tarea para reflexionar. En cualquier caso es importante tener presente que el gerontólogo debe concluir asegurándose que el entrevistado se queda tranquilo y satisfecho del proceso de entrevista, terminar con una charla informal ayuda a establecer el equilibrio emocional del adulto mayor, despedirse de manera cálida, dándole la mano o bien un abrazo y un beso respetuoso también resulta muy reconfortante.

### **Técnicas para el manejo de la entrevista**

#### *Observación*

La efectividad en la observación por parte del gerontólogo es fundamental en el trabajo con los adultos mayores, estar atento a los lenguajes (verbal, gestual, corporal) tomar en cuenta que en muchas ocasiones existe mayor información en lo que no dicen que en lo que dicen.

Para observar lo primero que se necesita es una actitud abierta y la conciencia de la situación, estar verdaderamente con el pensamiento en la entrevista y mostrar en todo momento interés en lo se está haciendo. Cuando no existe esta disposición mucha información puede perderse, tener confianza y estar relajado puede apoyar mucho al entrevistador, puesto que sentirse angustiado o preocupado por qué hacer después, qué responder, o por problemas que en ese momento no son importantes distraen la atención e impiden la observación objetiva y acortan las posibilidades de comunicación. En no pocas ocasiones el adulto mayor es muy sensible a las distracciones del entrevistador y lo interpreta como falta de interés hacia su persona y sus problemas.

Un segundo punto, tan relevante como el primero, es llegar a la entrevista en perfecto estado de salud, para poder observar objetivamente todos los detalles de la situación de entrevista debemos asegurarnos de escuchar bien, ver bien y no tener algún trastorno nervioso, digestivo ni estar bajo los efectos de algún medicamento que afecten nuestros sentidos o estados de ánimo. Un estado anímico que exprese tristeza, desánimo, melancolía puede hacer que el adulto mayor termine consolando, aconsejando o apapachando al gerontólogo, desviando los objetivos de la entrevista.

También es necesario poseer cierta intuición, vivacidad y prudencia que nos permita llevar a cabo comparaciones, advertir cambios en la situación, analizar los pequeños detalles que se vayan produciendo durante la conversación, manteniendo la objetividad en cuanto a los hechos observados, teniendo en mente siempre la distinción entre lo que se observa y la interpretación que damos a lo observado. Finalmente es recomendable hacer anotaciones mínimas pero lo suficientemente claras que nos permitan elaborar un reporte completo de la entrevista, sobre todo en el caso de datos y fechas importantes.





### *Manejo del espacio*

El espacio en que nos movemos nos representa, por lo tanto es indispensable pensar en la forma en que ocurre la entrevista en términos de espacio físico y espacio psicovital.

El espacio físico es considerado como el territorio de quien lo habita y refleja la personalidad del habitante, si la entrevista se lleva a cabo en la oficina, despacho, cubículo, consultorio del investigador o especialista, éste debe pensar conscientemente acerca de qué imagen quiere dar. Qué distancia quiere establecer entre el y el entrevistado, debe elegir el la forma como maneja el espacio, iluminación, disposición y tipo de mobiliario además de pensar en el ambiente en conjunción con su presentación personal y el manejo de su voz y expresión corporal, "La elección del lugar con una adecuada disposición del espacio, las posibilidades de dar variabilidad a la distancia, entre el entrevistador y el entrevistado combinada con la intensidad de voz apropiada es fundamental en la entrevista" Cicero y Moreno (2000). Por el contrario, cuando el espacio físico es establecido por el entrevistado, porque la entrevista se realiza en su casa, lugar de trabajo o recreación, entre otros, es necesario que el entrevistador observe las condiciones que el entrevistado esta seleccionando para llevar a cabo la entrevista, puesto que pueden brindar alguna información complementaria e importante, dependiendo siempre del tipo de entrevista y sus objetivos,

Con relación al espacio vital, el concepto utilizado por el psicólogo Kurt Lewin al desarrollar su teoría simbólica, para referirse a la totalidad de los hechos que determinan la conducta de un individuo. Para este autor "En el espacio psicovital están todas la fuerzas que chocan con la persona y que determinan su conducta. Incluye todo lo conocido y desconocido a nivel consiente del individuo". Bischof (1982). De acuerdo con los preceptos de esta teoría, también conocida como Teoría de Campo, el espacio vital va más allá del espacio geográfico puesto que contiene todo aquello que afecta al sujeto, esté o no en su espacio físico. El ambiente y su percepción subjetiva de éste también influyen en su comportamiento, sus metas y barreras. Así el campo psicológico es una totalidad dinámica que manifiesta las relaciones de la persona con su entorno social en un momento determinado e incluye sus percepciones y motivaciones. Por está razón se vuelve importante tenerlo en cuenta en la situación de entrevista.

Finalmente es necesario identificar el manejo del espacio personal, que se refiere a la proximidad o distancia física entre personas que interactúan Morris y Maisto (2009) lo describen así:

La distancia que las personas mantienen entre sí mismas y los demás se llama espacio personal. Esta distancia varía dependiendo de la naturaleza de la actividad y las emociones sentidas. Si alguien se le acerca más de lo acostumbrado, puede indicar enojo o afecto, si se aleja más de lo habitual, puede indicar temor o disgusto.



En todo caso esto varía de acuerdo con la cultura e historia personal de quienes están involucrados en la situación de entrevista, encontrar estas diferencias requiere de prudencia, tacto e intuición por parte del entrevistador.

#### *Comunicación no verbal*

A pesar de que contamos con la palabra para comunicar nuestros pensamientos, sentimientos y emociones, y que la técnica de la entrevista se fundamenta en la comunicación oral o escrita para la obtención de datos específicos, existe un lenguaje “paralelo” que es indispensable saber aprovechar, puesto que en muchas ocasiones ofrece información valiosa que apoya la comprensión de la información otorgada, lo “no dicho” puede hacer la diferencia en la interpretación de algunos mensajes, sin embargo es necesario recalcar que se requiere de una gran capacidad de observación y una buena dosis de objetividad para hacer de esta información un soporte y no un obstáculo en la entrevista.

Para Morris y Maisto (2009)

Aunque las emociones se expresan la mayoría en palabras, buena parte del tiempo comunicamos nuestros sentimientos de manera no verbal. Lo hacemos, entre otras cosas, mediante la calidad de la voz, la expresión facial, el lenguaje corporal, el espacio personal y los actos explícitos.

Con respecto a la calidad de la voz no sólo nos referimos al volumen que se utiliza para hablar, en el caso de los adultos mayores un alto volumen de voz puede estar indicando dificultad auditiva; también podemos inferir el estado de ánimo, en el ritmo y volumen de la voz, el miedo, en el habla pausada y “temblosa”, la inseguridad y la desconfianza, aunada o otros indicadores corporales, la agresión contenida, entre otras. “Buena parte de la información que transmitimos no está en el contenido de las palabras que usamos, sino en la forma en que se expresan esas palabras” (Morris y Maisto 2009).

Al parecer la capacidad de transmitir emociones a través de la expresión facial es innata y, de acuerdo con los psicólogos evolucionistas, cumplen una función adaptativa, no importa la cultura, el lenguaje, la educación, ni la condición social, nacemos con un repertorio específico para transmitir ciertas emociones, todos los seres humanos asentimos o negamos con la cabeza de la misma forma, reímos o lloramos ante las mismas emociones, fruncimos el entrecejo al enojarnos o hacemos un mohín con la boca como muestra de disgusto o desaprobación. Algo parecido sucede con el lenguaje corporal en general, por medio de éste expresamos tensión, relajación, nerviosismo, apertura, comodidad, felicidad, tristeza, incluso seducción o indiferencia.

Una forma más acentuada de mostrar nuestros estados afectivos son los actos explícitos, aventar las cosas, azotar la puerta, sentarse bruscamente, colgar el teléfono son aspectos que dicen mucho más que las palabras. En otro nivel existe un término acuñado por Freud “Actos Fallidos” para designar toda clase de errores o procesos mentales inconscientes, conductas “reveladoras” de las verdaderas intenciones de algo diferente a lo que se está expresando, que se dan incluso en personas sanas: lapsus linguae, errores de lectura, errores de



escritura, errores de la acción, extravíos, etc. En su obra “Psicopatología de la vida cotidiana” (1901) analiza los casos de actos fallidos y demuestra cómo no son producto de la casualidad o el descuido, sino que están movidos por un deseo inconsciente que no encontraría otra forma de aflorar a la conciencia que burlando de esta manera la censura. Fundamentalmente habla de *Equivocaciones Orales*: cuando una persona dice una palabra por otra, escribe una palabra por otra, lee en un texto impreso algo distinto de lo que en el mismo aparece, oye cosa diferente de lo que se dice; y de *Olvidos Momentáneos*: Lagunas mentales (olvido de nombres), pérdida de objetos y olvido de propósitos (Olvidar una cita). La observación de estas conductas, si bien manejarse con prudencia, pueden ofrecer información importante para ayudar al adulto mayor a expresar aquello que no se atreve y que, sobre todo en la entrevista de consejo, resulta de gran utilidad para el manejo de la intervención gerontológica.

### *Comunicación Asertiva*

Con el fin de tener éxito en la entrevista, y en general en toda actividad humana, es indispensable la comunicación adecuada, en el sentido de saber expresar y recibir los mensajes que se transmiten, la asertividad tiene el objetivo de ayudar a las personas para que, durante el proceso de comunicación, puedan decir de forma correcta lo que en realidad sienten, piensan y creen, dejando abierto el diálogo e intercambio de ideas y opiniones que enriquezca en lugar de cerrar, ocultar o reprimir las opiniones, sentires o pensamientos de los interlocutores.

Es este sentido es indispensable que la asertividad constituya una de las habilidades instrumentales más desarrolladas por el gerontólogo. Fernández Ballesteros (2000), discurre que se hace imprescindible que el gerontólogo se maneje bien con la asertividad negativa [no-asertiva] y positiva [asertiva] del adulto mayor, de tal forma que pueda mantener posturas firmes y acertadas en el manejo de situaciones especiales que surgen del contacto diario en la comunicación que establece con él.

En ocasiones el adulto mayor puede establecer comunicaciones no asertivas, esto de acuerdo con Aguilar Kublí consiste en:

No comunicarse o hacerlo de una manera débil, hablando con demasiada suavidad o “timidez”, ocultando lo que piensa en contenido o intensidad, siendo comúnmente indirecto en el mensaje, rodeando el tema o disculpándose cuando la situación requiere que *hablemos claro* respecto a los que deseamos o necesitamos.

Cuando el adulto mayor está “acostumbrado” a relacionarse de forma no asertiva, durante la entrevista se ve obstaculizado el flujo de información debido a que la persona suele sentirse intimidado, desmotivado, inseguro, abrumado, victimizado, no puede expresar con libertad sus sentimientos y vivencias. Por lo tanto en el caso de entrevistas de diagnóstico e investigación será muy parco en sus respuestas y opiniones. Y en el de entrevista de consejo



terapéutico será un elemento que se tendrá que tomar en cuenta para trabajar y mejorar.

Es necesario tener presente que la conducta asertiva no debe esperarse siempre del adulto mayor, puesto que es la persona con quien se está trabajando y es sujeto de atención. Sin embargo si es un ideal en la conducta gerontólogo, la capacidad de aserción positiva, tomando en cuenta que los componentes esenciales de la asertividad son “respetarse a sí mismo, respetar a los demás, ser directo, honesto y oportuno, control emocional, saber decir y escuchar, ser positivo y la expresión no-verbal de los mensajes” Aguilar Kubli (1991).

## **Entrevista con adultos mayores**

### *Perfil del aplicador en la entrevista gerontológica*

Por supuesto el perfil ideal para realizar una entrevista gerontológica es el del Licenciado en Gerontología, que cuenta con las herramientas metodológicas necesarias aunadas a un profundo conocimiento del proceso de envejecimiento, la vejez y los adultos mayores. Desde su perspectiva puede interpretar con mayor precisión y sensibilidad los cambios anímicos, las preocupaciones, las ideas erróneas, los mecanismos de afrontamiento y adaptación propias de las personas mayores. Así mismo es consiente de sus capacidades físicas y su manejo. De no ser un Gerontólogo si es necesario que tenga suficientes conocimiento en la materia para poder entablar empatía e interpretar adecuadamente la información subyacente a la situación de entrevista.

En general la entrevista gerontológica requiere además un conocimiento profundo de lo que se va a investigar, aptitudes abiertas y habilidades mentales primarias básicas como fluidez y comprensión verbal, raciocinio además de inteligencia emocional adecuadas. Está última debe incluir sensibilidad, tacto, empatía, humildad, sencillez, tenacidad, veracidad, actitud de escucha, calidez, gentileza, sentido del humor, respeto, lenguaje adecuado y autenticidad. Fernández Ballesteros (2000) y Cicero y Moreno (2000).

### *Asegurar el éxito en la entrevista gerontológica*

A pesar de la disposición mostrada por el adulto mayor para llevar a cabo la entrevista pueden existir factores que influyan para que los objetivos propuestos no se cumplan. Estos pueden estar en el orden de las capacidades físicas, las respuestas emocionales, los mecanismos psicológicos o el contexto social en que la persona mayor se desenvuelve.

En el aspecto físico es indispensable considerar que las respuestas psicomotoras en la vejez, cuya velocidad de respuesta está en relación con la capacidad de los sentidos, la efectividad de la percepción y de la transmisión neuromuscular, sufren un aumento en el tiempo de reacción entre el estímulo y el comienzo de la respuesta; de acuerdo con Moragas (1991) “el proceso de la información recibida en el cerebro lleva más tiempo y la causa parece ser la



espera, que deben realizar los estímulos, por no haberse producido las respuestas de los que llegaron antes” lo que requiere que las preguntas e interacciones de la entrevista sean más pausadas, y el tiempo de espera de la respuesta se lentifique. La prisa y ansiedad por parte del entrevistador puede hacerle suponer que el adulto no quiere cooperar, cuando no responde rápidamente a sus preguntas.

Entre los cambios más comunes que presentan los adultos mayores se encuentra la disminución para percibir estímulos ambientales a través de los órganos de los sentidos. Para la situación de entrevista son esenciales la vista y el oído, por lo que es necesario identificar, desde un inicio, si existe alguna dificultad en este sentido con el fin de que el entrevistador ajuste sus estrategias de entrevista a estas circunstancias.

Algunas respuestas emocionales como la ansiedad y el miedo también pueden interferir en la disposición para ser entrevistado o para otorgar cierto tipo de información, sobre todo de índole personal, el papel del entrevistador para establecer confianza y seguridad es fundamental para obtener éxito en la entrevista. Por otro lado la angustia, entendida como “la respuesta global de la personalidad ante situaciones que el sujeto experimenta como amenazantes para su existencia organizada” Cicero y Moreno (2000), puede afectar el comportamiento de los adultos mayores en la entrevista debido a la rigidez en las técnicas de afrontamiento ante las amenazas percibidas. Las tres principales fuentes de angustia, de acuerdo con estos autores son: La soledad, la vergüenza y la culpa, situaciones de las que el adulto mayor suele ser “presa fácil”, y que el entrevistador no puede pasar por alto.

Finalmente el contexto social y cultural del entrevistado y de quien lo entrevista son fundamentales, no sólo para entablar empatía, sino para comunicarse de forma efectiva, cierto lenguaje común, surgido de un bagaje cultural similar, al menos en lo que se refiere a la cultura general, logrará mejorar la comunicación y relación interpersonal durante la situación de entrevista. Para lograrlo es importante que el gerontólogo tenga información suficiente sobre el contexto sociocultural de la persona o grupo que va a entrevistar y se prepare para hacerlo de la mejor manera posible.

#### *Relación gerontólogo/adulto mayor*

Un punto fundamental para observar continuamente en la situación interpersonal que ocurre dentro de la entrevista con adultos mayores está constituido por el cuidado en las relaciones de transferencia y contratransferencia en el sentido psicoanalítico que Freud le dio al término. En el texto de Cicero y Moreno (2000) éstas están definidas como:

TRANSFERENCIA Y CONTRATRANSFERENCIA, definiendo la primera como similitud de los sentimientos que se tienen hacia el entrevistador con los que se tuvieron hacia los padres [abuelos] o figuras significativas en el pasado (infancia). Y la segunda –contratransferencia lo mismo pero de parte del entrevistador hacia el entrevistado. [Sentimientos similares que se tuvieron hacia los hijos o nietos].





## Referencias

- Aguilar Kublí, Eduardo (1991) Asertividad: sé tú mismo sin sentirte culpable, México, Editorial Pax México.
- Bischof Ledford, S. (1982) Interpretación de las teorías de la personalidad. México. Trillas. Pp. 561-571.
- Cicero Franco Mario y Moreno Camacho Sotero (2000) Teoría y técnica de la entrevista. México, UNAN, Facultad de Psicología.
- Fernández Ballesteros, Rocío (2000) Gerontología Social, Madrid, Psicología/Pirámide.
- Freud, Sigmund “Psicopatología de la vida cotidiana” en <http://www.elalmanaque.com/psicologia/freud/20a.htm>
- García Rivas, Ma. del Socorro (2001) Metodología de la entrevista (Módulo I del Diplomado Estudio de Casos), México Universidad Nacional Autónoma de México-Escuela Nacional de Trabajo Social (unam-ents).
- Moragas Moragas, R. (1991) Gerontología Social: Envejecimiento y calidad de vida. Barcelona, Editorial Herder.
- Morris Charles G. y Maisto Albert A. (2009) Psicología México, Pearson. pp 372-374.
- Nahoum Charles (1985) La entrevista psicológica, México, Editorial kapelusz.