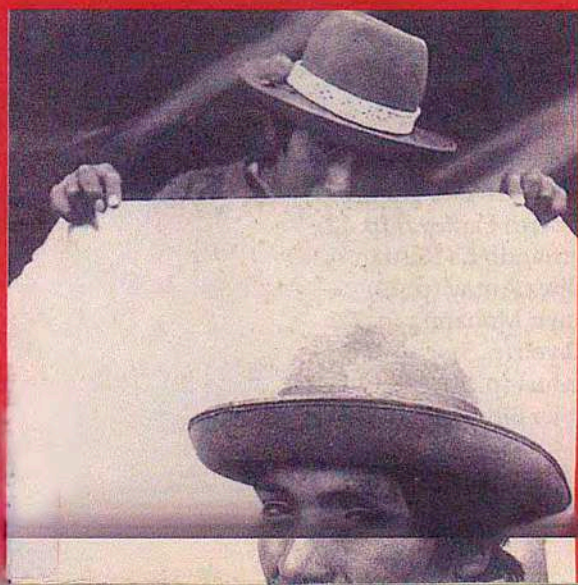




**LA ENTREVISTA :
UN INSTRUMENTO
FRENTE A LA
VIOLENCIA**



**Con el apoyo
de la Comunidad
Económica Europea**



Responsables de la edición

María Pía Costa

María del Carmen Raffo

Colaboraron

Victoria Pareja, Pilar Raffo
y Yenny Fernández

Diagramación

Lorenzo Osoreo

Ilustraciones y fotos

Alejandro Balaguer (p. 11)

Roberto Fantozzi (p. 12)

Fernando La Rosa (p. 10)

López Antay (p. 22)

Mayu Mohanna (p. 24)

Mayoc (p. 5)

Sarhua (p. 20)

Javier Silva (pp. 8, 17)

PRESENTACIÓN

En años anteriores vivimos en el país etapas de guerra y violencia. Muchos religiosos, agentes pastorales, trabajadores sociales, dirigentes, maestros, abogados y otros profesionales, atendieron desde entonces a las víctimas de esa violencia política, en las diferentes zonas del Perú.

Este folleto tiene por objeto ayudar a aquellas personas que ya realizan entrevistas a mejorar su labor.

La entrevista es un instrumento de trabajo útil, donde el diálogo permite al entrevistado desahogar sus problemas y procesar las experiencias vividas, en compañía de otro que lo escucha, comprende y no lo juzga. Y ofrece una salida positiva a la situación de violencia vivida.

Esperamos ampliar el conocimiento que han adquirido en la práctica cotidiana y proporcionar ciertos elementos, que si bien provienen de la experiencia clínica, se dan en todo tipo de encuentro donde hay un servicio de atención.



¿ QUÉ ES UNA ENTREVISTA ?...

Una entrevista es un encuentro entre dos o más personas, para conocer y hablar de determinados problemas y necesidades. Puede haber muchos tipos de entrevista. La que nos concierne ahora es la entrevista centrada en los problemas emocionales que afligen a las personas. Es un asunto que merece ser tratado con el mayor cuidado, en un ambiente de confianza y seguridad.

Además de ser una experiencia vital muy importante para el entrevistado, es a veces la única posibilidad que tiene de compartir experiencias muy dolorosas, hablar sinceramente con alguien y volver a confiar.

EL ENTREVISTADO ¿QUIÉN ES ?..

Es una persona de la ciudad, del campo o de zonas alejadas del país, que ha estado expuesto a situaciones de violencia y se acerca a pedir ayuda en un particular estado emocional. Sabe que algo no anda bien dentro suyo, siente angustia, ansiedad, temores frecuentes, recelo, inseguridad y desconfianza. Se siente afligido y humillado porque ha sufrido daño por parte de otro, ha sido maltratado y ha quedado marcado por esa experiencia. Ha vivido situaciones de amenaza y sometimiento, lo que puede haber disminuido su autoestima y la confianza en sí mismo y en los que lo rodean.

Quiere que alguien lo atienda, le brinde un espacio de confianza para hablar y encontrar alivio a su preocupación, dolor y angustia.

Puede venir por sí solo, pueden traerlo otras personas o ser "mandado" por alguien. Puede incluso acercarse buscando otro tipo de ayuda (laboral, legal, espiritual, etc...) y durante el diálogo hacerse evidente el problema que en su interior le está molestando. Algunas veces puede acercarse alguien pre-

ocupado por otro que sí ha tenido un problema de violencia. En cualquier caso necesita ser escuchado.

Durante la conversación el entrevistado puede presentar lagunas mentales, olvidos, dificultades para expresar algunas emociones y ciertas contradicciones en el relato. Con frecuencia al inicio muestra una gran necesidad de apoyo pero después de un rato puede tomar distancia porque lo comienzan a invadir sentimientos de desconfianza, ya que en el pasado es posible que haya atravesado por interrogatorios, torturas y situaciones extremas de peligro.





¿ POR QUÉ BUSCA AYUDA ?

El entrevistado busca alivio a su malestar y confusión. El necesita que le confirmen la realidad de las experiencias vividas que todavía le parecen una terrible pesadilla, ya que otro se las causó.

La mayor parte de las veces piensa que quiere olvidar lo que le sucedió, pero necesita recordar primero, para digerir las situaciones traumáticas sufridas y así poder superarlas.

Esto significa que aliviará en gran parte su aflicción y los recuerdos dolorosos serán evocados con mayor tranquilidad por haber podido expresar y entender la cólera y la tristeza que le han causado.

¿ QUIÉN ES EL ENTREVISTADOR ?...

Es un profesional o una persona debidamente entrenada, quien recibe personas que han vivido situaciones de violencia social. El instrumento de trabajo del entrevistador es él mismo, su experiencia, su reflexión, su madurez; su personalidad influye en la relación con el otro. Su trabajo lo realiza acercándose afectivamente al problema del entrevistado y, en otros momentos, se aleja emocionalmente para escuchar con objetividad.

Debe reunir ciertas características y cualidades :

- 1.** Interés personal para observar, escuchar y ayudar a otro.
- 2.** Neutralidad, que significa no evaluar los hechos que escucha como buenos o malos. Escuchar el relato con objetividad, sin opinar a favor o en contra, aumentará la confianza del entrevistado. Sin contaminar la escucha con ninguna ideología y teniendo en cuenta los diferentes valores que existen en nuestro país .
- 3.** Empatía es la capacidad de "ponerse en los zapatos del otro". Hacerle

sentir que se le está escuchando y comprendiendo y se tiene la capacidad de sintonizar con él. El entrevistado se siente así, acompañado.

Una cosa es ser empático y otra mezclarse con la persona que sufre y sólo poder sufrir con ella. En este tipo de atención suele suceder esto y es necesario estar atento porque si uno se involucra demasiado, será difícil ayudarlo.

- 4.** Etica, significa que toda la información dada por el entrevistado será usada para beneficio de él mismo y no para otros fines (personales, políticos, etc.)

Que una relación de ayuda humanitaria no se debe confundir con una relación comercial o de amistad social. Debe tener como fin, ayudar desinteresadamente al otro.

- 5.** Sensibilidad y capacidad de dar soporte psicológico a una persona que sufre. Saber acompañarlo y sostenerlo a través de la relación afectiva. Inspirarle confianza con su atención y escucha.

- 6.** Capacidad de darse cuenta cuando la gravedad del problema hace necesario, enviarlo a un especialista.

- 7.** Flexibilidad que permita la soltura y libre expresión del entrevistado.
- 8.** Discreción para saber guardar reserva de todo lo que le han contado.
- 9.** Madurez personal y ecuanimidad como para no confundir su experiencia de vida con la del entrevistado.
- 10.** Compromiso social.



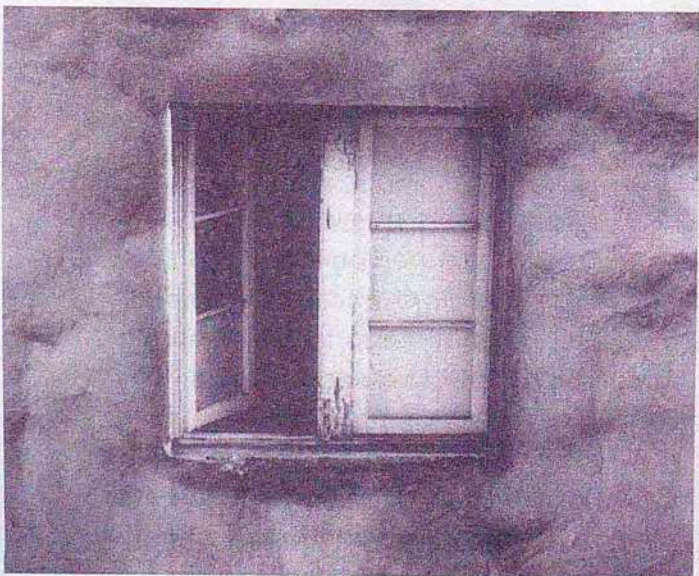
¿ CÓMO REALIZAR UNA ENTREVISTA ?

Una persona que necesita ayuda se acerca a otra persona o institución, para confiarle algo que la está molestando y dificultando su funcionamiento cotidiano, llegando a veces a encontrarse totalmente paralizado.

Es importante un ambiente cálido y confiable donde la persona pueda hablar de lo que ha vivido, ya que el clima afectivo en que se desarrolle la entrevista influirá en que la ayuda que está buscando, continúe o no.

Para que este primer encuentro sea eficaz, el entrevistador deberá ser claro desde el principio, expresando las reglas del juego.





LAS REGLAS DEL JUEGO

En lo posible el entrevistador mantendrá ciertas características para la entrevista.

- 1.** La actitud personal del entrevistador debe ser de consideración y respeto. Desde que recibe al entrevistado lo saludará con cortesía y naturalidad.
- 2.** El tiempo es una característica importante de la entrevista. El inicio y el fin deben estar claramente delimitados. También el horario convenido, el día señalado, la duración de la entrevista. Se le dirá por ejemplo: "Nos encontraremos los martes a las 4 p.m. y nuestra entrevista durará 1 hora."

3. El ambiente donde se realiza la entrevista debe ser protegido y privado, lo más libre de interferencias posible. De preferencia, será siempre el mismo lugar ya sea el despacho parroquial, el consultorio, el local comunal o la oficina porque la constancia es un elemento de seguridad.

La relación entre entrevistado y entrevistador debe en lo posible, limitarse a ese ambiente.

4. En la medida de lo posible se evitará comunicar al entrevistado las experiencias personales del entrevistador.

Todas estas "reglas del juego" aumentan la seguridad emocional del entrevistado y la constancia de la relación.





MOMENTOS DE LA ENTREVISTA

- 1.** Presentación: Tener en cuenta lo importante de presentarse dando su nombre y luego que la persona en cuestión, haga lo mismo. El entrevistador expresa la duración que tendrá el encuentro y la reserva de lo que allí se hable. A continuación se le puede hacer una pregunta abierta: "¿En qué puedo ayudarlo?"

- 2.** En un segundo momento, la atención y la escucha a su pedido de ayuda pasa a ser lo central del encuentro. El entrevistado podrá hablar libremente de sus problemas, si el entrevistador hace comentarios empáticos y las preguntas necesarias para ampliar los datos y la información que trae.

Se puede reconocer la desconfianza que el entrevistado trae diciendo: "Me imagino que después de lo que ha vivido le debe ser muy difícil confiar en mí." Esto facilitará la descarga emocional, es decir, el desahogo que estaba necesitando.

- 3.** Luego de la descarga emocional del entrevistado, tener en cuenta que la manifestación de lo que le molesta no siempre es la razón central de su pedido de ayuda. De su relato, el entrevistador deducirá lo que el entrevistado conoce y no conoce de sí mismo. Lo manifiesto en la conversación es lo que la persona puede expresar en palabras. Hay más cosas dentro de él pero aún no se siente capaz de hablar sobre ellas.

- 4.** Si algo no está claro, el entrevistador indagará con cuidado y respeto, teniendo en cuenta el grado de tolerancia y sensibilidad del entrevistado. Las preguntas oportunas pueden estimular la confianza y ayudar al entrevistado a entender sus experiencias.
- 5.** Cuando la hora va llegando a su fin, se avisa que pronto acabará la reunión y se acuerda una fecha siguiente para continuar hablando. Este es el momento de consolidar la relación. Una manera de hacerlo es reconocer el esfuerzo y el coraje que tuvo el entrevistado para decidirse a buscar ayuda.
- 6.** La despedida debe ser tranquila y cálida para reforzar su confianza y dar la posibilidad de un siguiente encuentro.



ANSIEDADES Y AFECTOS QUE PUEDEN APARECER

Durante la entrevista se pueden presentar:

- Tensión y ansiedad por la decisión tomada de hablar con alguien y por enfrentar una situación nueva y desconocida. Estas manifestaciones se suelen presentar tanto en el entrevistado como en el entrevistador.
- Angustia cuando el entrevistado no se siente comprendido.
- Ansiedad por el contenido de lo que relata.
- Olvidos y lagunas mentales, dificultad para expresar ciertos sentimientos, evasiones de ciertos temas, contradicciones en el relato. A veces en distintas entrevistas, el entrevistado puede relatar su historia de maneras diferentes. No es que esté faltando a la verdad, son diferentes maneras de experimentarla.
- Querer huir del lugar y olvidar lo que se fue a decir.

- Miedo incrementado por los recuerdos vividos que no puede contar.
- Puede llegar a estar paralizado por la amenaza que siente sobre él.
- Desconfianza por la confusión y el caos social que le tocó vivir; por las injusticias e incoherencias de lo que le sucedió.
- Sentimiento de culpa porque tiende a explicar lo sucedido como si tuviera alguna responsabilidad.
- Sentimientos de tristeza y desesperanza. Irrupciones de llanto y dolor.
- Agresión, impotencia, violencia por lo que no puede aún expresar o entender.
- Alivio por haberse decidido a confiar y tener la oportunidad de hilar su historia en compañía de alguien.
- Miedo al descontrol de sus emociones.
- Desasosiego cuando está por terminar la reunión.

Los silencios durante la entrevista nos informan sobre aquello que invita al entrevistado a la reflexión. El silencio total durante la entrevista no es fre-

cuenta, pero sí puede darse. Nos indica la intensidad del trauma vivido y/o la dificultad del entrevistado para explicar lo que siente.

El diálogo es el instrumento a través del cual el entrevistador puede canalizar estos sentimientos y afectos. Si el encuentro es cálido y empático alivia la impotencia, la agresión, la desconfianza y el miedo, y da las condiciones para el inicio de una relación basada en la verdad y en la confianza.



¿ QUÉ PUEDE HACER EL ENTREVISTADOR EN SITUACIONES DIFÍCILES ?

En algunas oportunidades el entrevistado puede colocar al entrevistador en una situación difícil.

El entrevistador podrá hacer mejor su trabajo si está atento a sus propias reacciones, para luego hacer con ellas algo útil y eficaz, en beneficio de la persona que le pide ayuda.

Daremos algunos ejemplos que se pueden presentar:

- Pedro (entrevistado) entra al consultorio, se acomoda en la silla, comienza a hablar sin parar, se levanta y se sienta sin dejar de hablar, lo cual irrita a María (entrevistadora). Esta, antes de reaccionar con gestos de rechazo, pensará qué puede decir a Pedro que lo ayude a comprender lo que está pasando. Decirle por ejemplo: "Mire lo inquieto que está, veamos de dónde puede venir esa ansiedad suya."

- Pedro muestra una conducta hostil y expresa su cólera a María con insultos. Ella puede querer responderle en el mismo tono, pero debe evitar la misma reacción hostil. En cambio puede decirle: "Parece que usted quiere que yo comprenda su enojo y su cólera."

Se pueden intentar otras respuestas similares con distintos sentimientos, ya sean de fastidio, cansancio, lástima, frustración, que pueden afectar al entrevistador durante el encuentro y también en ciertas situaciones.

- Pedro pide dinero a María. Esta, puede tener la tentación de prestárselo, más aún si está dentro de sus posibilidades.

Es importante saber que no debe prestar dinero porque podría deteriorarse la relación entre ambos. Que quede claro que la ayuda que ella da, es su escucha y su comprensión del problema. Puede sugerirle en cambio la institución o persona que le podría brindar este tipo de apoyo económico.

- Pedro deja de acudir a la cita convenida, lo que fastidia a María quien siente la ausencia.



Una medida a tomar sería esperar a que el entrevistado se contacte con ella en los días siguientes o en la próxima cita. O según su criterio, María puede comunicarse en las horas siguientes con Pedro para saber qué sucedió.

EL CIERRE: EL MOMENTO DE LA SEPARACIÓN

Este es un momento de suma importancia que debe ser iniciado por el entrevistador.

Hay que tener mucho cuidado de no ser brusco para no herir los sentimientos del entrevistado porque éste se puede sentir interrumpido en su relato.

Sugerimos hacer una síntesis que organice y resuma lo que se ha hablado y que la persona pueda llevarse alguna idea clara de lo que se podrá hacer. Al comunicar el final de la hora, se debe recordar el siguiente encuentro, lo cual mantiene la seguridad afectiva. Si el entrevistador cree necesario dar unos minutos más a la entrevista, es aconsejable que sea una decisión pensada, y no que el tiempo los sorprenda sin darse cuenta.

El momento de la separación es una oportunidad más para afianzar la relación y consolidar la confianza.



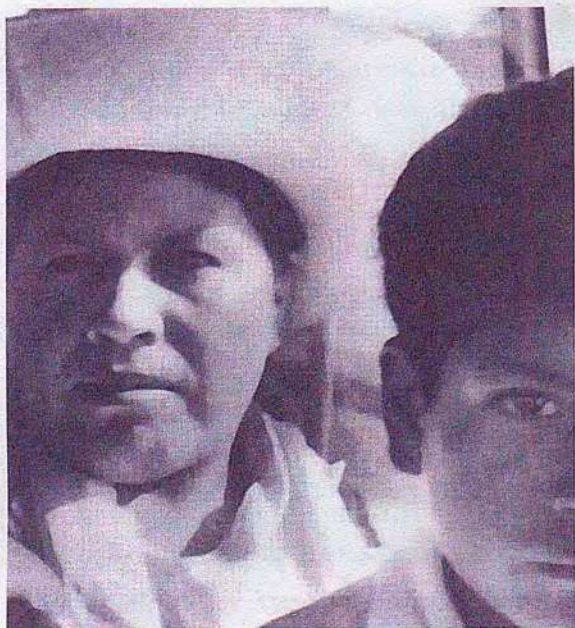
EVALUACIÓN: ARTICULANDO LA EXPERIENCIA

En todo este proceso, tanto el entrevistado como el entrevistador, son un medio para alcanzar un objetivo.

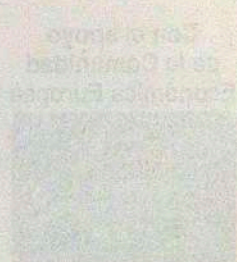
¿Cómo saber si se cumplió?... ¿Se comprendió y aclaró el pedido de ayuda?... ¿Se crearon las condiciones necesarias para una relación de confianza?...

Hay que evaluar teniendo en cuenta que:

- La entrevista es una herramienta de comunicación y conocimiento donde el único instrumento es el lenguaje.
- Es importante plantearse objetivos precisos.
- No se agota el tema en una entrevista. Se puede continuar en las fechas siguientes convenidas.
- Se necesita la continuación del diálogo para facilitar los cambios necesarios.
- El entrevistador no puede solucionar todos los problemas del entrevistado.
- Es importante conocer los límites de lo que se puede y no se puede hacer.
- Muchas veces una entrevista puede ser la ventana hacia otras alternativas posibles: dinámicas grupales, familiares, talleres, etc.
- Es beneficioso que el entrevistador se dé un tiempo para reflexionar sobre lo que pasó en la entrevista.
- Es aconsejable reordenar y organizar los datos y el relato traído en forma verbal; también lo percibido en otros niveles (sensaciones, intuiciones, gestos, actitudes, tono de voz, etc.) porque amplían el conocimiento de la persona que pide ayuda.



- Evaluar el ambiente y el clima afectivo de la entrevista. ¿Hubo sintonía entre el pedido de ayuda y el servicio que se dio?... ¿Cómo se realizó el diálogo?...
- Tener en cuenta que una entrevista se puede considerar eficaz si consigue aclarar el verdadero problema que está bajo el pedido de ayuda expresado. Lo que trae el entrevistado como problema evidente, puede ser el inicio del cabo de la madeja que comienza a desenrollarse, ahora que encuentra con quién.



Proyecto del Equipo de Psicoterapeutas
Coordinadora Nacional de Derechos Humanos