

Actitud humanista y entrevista social desde la percepción de los actores

Humanistic attitude and social interview from the perception of the actors

<http://dx.doi.org/10.17981/cultedusoc.13.1.2022.07>

Recibido: 4 de junio de 2020. Aceptado: 20 de enero de 2021. Publicado: 24 de enero de 2020.

Anna María Fernández-Poncela 

Universidad Autónoma Metropolitana. Ciudad de México (México)
fpam1721@correo.xoc.uam.mx

Para citar este artículo:

Fernández-Poncela, A. (2022). Actitud humanista y entrevista social desde la percepción de los actores. *Cultura, Educación y Sociedad*, 12(2), 111-124. DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/cultedusoc.13.1.2022.07>

Resumen

Introducción: Este texto es una aproximación a la experiencia de la entrevista como técnica de investigación social aplicada y el desarrollo de las actitudes humanistas. El objetivo es reflexionar en torno a la entrevista, con especial énfasis, no tanto en el aspecto metodológico y el aprendizaje de la técnica como tal, como en su aspecto relacional, humano y social. **Metodología:** Para ello se contempla la opinión de un grupo de estudiantes universitarios formándose en investigación social, y con objeto de complementar se presenta también el testimonio de las personas entrevistadas. Se cuenta así con un acercamiento amplio a la experiencia de la aplicación de entrevistas, ya que entrevistadores y entrevistados aportan su percepción y valoración, si bien el análisis gira en torno a las actitudes de quien aplica la entrevista. **Resultados y discusión:** Entre los resultados destaca la actitud humanista de las personas entrevistadoras en general y la valoración positiva sobre ese punto según las entrevistadas. **Conclusiones:** Se puede decir que se observa autenticidad, escucha, aceptación, empatía, confianza, comodidad e incluso agradecimiento.

Palabras clave: Aceptación; autenticidad; empatía; entrevista; humanismo

Abstract

Introduction: This text is an approach to the interview experience of the interview as a technique of applied social research and development of humanistic attitudes. The objective is to reflect on this technique, with special emphasis, not so much on the methodological aspect and the learning of it as such, as not its relational, human and social aspect. **Methodology:** For this, the opinion of a group of university students training in social research is considered, and to complement the testimony of people interviewed is also presented. Thus, there is a broad approach to the experience of the applying interviews, since interviewers and interviewees contribute their perception and assessment, although the analysis resolves around the attitudes of the person applying the interview. **Results and discussion:** Among the results stands out the humanistic attitude of the interviewers in general and the positive assessment in this regard according to the interviewed. **Conclusions:** Say that authenticity, listening, acceptance, empathy, trust, comfort, and even gratitude is observed.

Keywords: Acceptance; authenticity; empathy; humanism; interview

INTRODUCCIÓN

La entrevista es una técnica de investigación social aplicada perteneciente al método cualitativo que se emplea en los estudios en ciencias sociales y humanidades en general (Fernández, 2009). En este texto se trata de una aproximación metodológica realizada usualmente cara a cara con objeto de obtener información para una investigación, además de un encuentro humano entre dos personas con pensamientos, sentimientos, ideas, vivencias, cultura y experiencias (Rogers, 2007).

Aquí se realiza un acercamiento precisamente a la experiencia de las entrevistas y en particular su aplicación. Esto se hace por medio de un estudio con la participación de un grupo de estudiantes universitarios formándose en técnicas de investigación y que realizan entrevistas a un grupo de jóvenes. Pero lo que interesa concretamente, más allá de la metodología, la aplicación de la técnica y es lo que Haber (2011) denomina el “entre”, la relación en el sentido de vínculo entre seres humanos, además del entretnejimiento de la relación social y la relación de conocimiento, estar y ser con el otro en la conversación y la vida, ello desde el punto de vista participativo y social, además de ético y humano. Por esta razón, el foco central consiste en observar la actitud humanista —o no— de las personas entrevistadoras desde su autovaloración y desde la valoración de las personas entrevistadas. Este es un asunto poco investigado hasta la fecha, que además invita a desarrollar la humanidad en todo lo que se hace en la vida, en este caso una relación tan humana y viva como es la entrevista, que además forma parte del proceso enseñanza aprendizaje de la investigación social.

Referentes teóricos

La perspectiva teórica se centra en una revisión de las entrevistas y su experiencia desde la psicología humanista y el enfoque centrado en la persona (Rogers, 2007), en concreto las actitudes desplegadas por quien entrevista¹. No obstante, y si bien esto procede de un enfoque terapéutico, es posible aplicarlo como parte de la relación entre entrevistadores y entrevistados en la realización de entrevistas de investigación, como aquí se hace, con objeto de revisar las sensaciones y percepciones, desde la mirada de quien la aplica y la voz de la persona a quien se le aplica. Rogers (2007) pertenece a la psicología humanista, la llamada tercera fuerza de psicoterapia y organiza su propio enfoque: *Terapia Centrada en la Persona* (Rivero, 2014). De forma resumida, existen tres actitudes que todo terapeuta ha de presentar en la relación con el cliente como define Rogers (2007) que colaboran en el desarrollo satisfactorio de la persona: autenticidad, aceptación positiva incondicional y empatía. Esto se realiza en la entrevista terapéutica, se repite, también es algo que puede extenderse a otro tipo de relaciones, como en el caso que ocupa: la entrevista como técnica de investigación.

¹ Se tiene conciencia de que no es una entrevista terapéutica la aquí analizada, sino de investigación social. Sin embargo, las entrevistas invitan a la expresión, y esta siempre suele aliviar la vida; además de la necesidad de sensibilidad social y humana de quien aplica todo tipo de entrevista como interrelación e intervención que es.

De manera somera exponer que la entrevista en ciencias sociales es una técnica cualitativa de investigación social aplicada, considerada de las más apropiadas para llegar al universo de significaciones de los actores (Guber, 2012; 2013). Si bien su objetivo es obtener información para una investigación (Taylor y Bogdan, 1986), desde su etimología deriva el entre-ver, el ver uno al otro (Sierra, 1998), por lo que en la actualidad y desde las nuevas metodologías de investigación se habla sobre la construcción de la misma en el “entre”, en el flujo de la conversación, en el estar con el otro y ser con el otro (Haber, 2011), incluso el mover y conmover (Bhabha, 2002). Siempre se trata de acortar la distancia entre investigador-investigado (Mignolo, 2003) y hablar al otro toda vez que hablar del otro (Rufer, 2012; Corona, 2012), desde la conciencia de donde está situada la persona investigadora y su postura ante el mundo (Harding, 1998), así como, acercamientos a las versiones del mundo real (Haraway, 1995).

Percepciones, actitudes y opiniones se vierten en la entrevista, se aconseja establecer *rapport* como confianza entre las partes implicadas con objeto de la óptima aplicación de la técnica (Cannell y Kahn, 1987), así como, la sensibilidad humana del intercambio yo-tu (Buber, 2008), incluso de la co-creación en la interrelación y diálogo (Robine, 2005). En fin, una entrevista es el arte de hablar y de escuchar como dice Rogers (2007), autor central para el trabajo que aquí se presenta (Méndez, 2014; Tassinari, 2019; Sabater, 2019). El arte de intercambiar intersubjetivo y se sentir subjetivo.

El objeto de estudio de esta investigación es un acercamiento a la aplicación de la entrevista desde el punto de vista humanista, según las miradas y voces de entrevistadores y entrevistados, sus percepciones y valoraciones, no como técnica de investigación social que es lo que es también, sino desde la concepción que se trata de una relación bidireccional, de una construcción inter relacional, un acercamiento personal, humano y social, una expresión de manera amplia aprehendida como sanadora (Rogers, 2007), un darse cuenta (Zinker, 2008) y una reflexividad (Guber, 2012). En fin, toda una experiencia que puede ser aprovechada desde el conocimiento y el autoconocimiento, la sensibilidad, la explicación y la comprensión (Hobsbawm, 1996; Morin, 1999).

El sujeto de estudio son jóvenes estudiantes universitarios realizando prácticas de entrevistas, y jóvenes de diferentes estratos sociales y grados escolares siendo entrevistados. Esto es, dos grupos de jóvenes en interacción, todos ellos residentes en la ciudad de México en el año 2015. Se trata, de jóvenes estudiantes como sujetos y protagonistas de experiencias, no únicamente objetos de estudio para la investigación como acontece en numerosas ocasiones, ni meros receptores de conocimiento a la hora de la educación como también se propugna desde la escolaridad tradicional; sino portadores de vivencias y sentidos recogidos a través de las entrevistas, desde su capacidad sensitiva y de agencia social que configura significados, esto por cierto, desde una mirada relativamente nueva, y como tema y enfoque novedoso en los estudios, tanto metodológicos, como los focalizados a estudiantes y a jóvenes, sobre vivencias y experiencias escolares. Todo ello constituye un intento de mejorar y humanizar la metodología, la educación y el quehacer investigativo, para que quien investiga y quien es investigado desarrollen vivencias y experiencias que colaboren en su desarrollo humano (Rogers, 2007; Tassinari, 2019), toda vez que tiene lugar el proceso de enseñanza aprendizaje y la práctica de aplicación de técnicas de investigación.

METODOLOGÍA

En el presente artículo se hace un estudio sobre la experiencia humana y relacional que significa la entrevista, en este caso, la entrevista dentro de la investigación social como técnica de investigación social aplicada en el método cualitativo (Fernández, 2009), en concreto en torno a las actitudes de la aplicación de la misma según el enfoque centrado en la persona (Rogers, 2007), y del darse cuenta (Zinker, 2008), y desde la perspectiva de quien la aplica y a quien se la aplican, con el objeto de obtener un panorama lo más completo posible. Para ello se realiza una entrevista centrada en el tema, objeto de estudio y objetivos de este trabajo de investigación y cuyos resultados aquí se presentan, ello a ambos grupos implicados en un ejercicio realizado previamente como práctica de investigación social.

La muestra se compone de 74 personas, 37 jóvenes estudiantes que entrevistaban —15 hombres y 22 mujeres— y 37 jóvenes que son entrevistados —20 mujeres y 19 hombres—. Todos ellos tienen edades comprendidas entre los 18 y 29 años, aunque la moda de los primeros era de 20 años, mientras los segundos con edades más dispersas.

En primer lugar, las y los estudiantes realizan una práctica de entrevista, para lo cual elaboraron un proyecto y una guía de entrevista de tema libre según los intereses de cada grupo estudiantil, en total son tres proyectos de investigación cuyos temas fueron: la política en México, la infidelidad conyugal y recuerdos de la infancia. La guía se diseñó correctamente apegada al tema y proyecto de cada grupo, y contiene en los tres casos entre 15 y 20 preguntas. Para la aplicación se eligen personas jóvenes de diferentes sectores sociales y escolaridades, todas ellas residentes en la ciudad de México.

En segundo lugar, tras el ejercicio anterior, se realiza una segunda entrevista a la persona entrevistada —la que se trae a estas páginas para su estudio— sobre sus sensaciones y percepciones, opiniones, emociones, valoraciones y experiencias de la entrevista aplicada con anterioridad, qué pensaron y sintieron al respecto. Esta entrevista tiene una guía de diez preguntas —aclarar que se trata de un cuestionario abierto y cualitativo—, esta se aplica a todas y todos los entrevistados anteriormente y consta de 15 preguntas.

Y finalmente, en un tercer momento, se aplican entrevistas entre las/os aplicadores de las entrevistas anteriores, compañeros/as estudiantes. También en torno a la práctica de aplicación de forma general, en este caso el cuestionario está compuesto de 16 interrogantes, básicamente su sentir y pensar alrededor de la práctica de la entrevista realizada —por supuesto, con preguntas abiertas—. Estas dos últimas entrevistas, muy similares en formulación de presuntas e intención sobre la práctica de entrevistar, son las que se revisan y analizan a lo largo de estas páginas de forma amplia y pormenorizada: la entrevista aplicada a las personas entrevistadas y la entrevista aplicada a las y los entrevistadores.

Remarcar que se trata de interrogantes sobre cómo fue la aplicación de la entrevista y cómo se sintieron durante la misma, cómo la percibieron y cómo se percibieron, eso sí para este redactado se seleccionaron aquellos que más tienen que ver con las actitudes de quien aplica, de manera directa o indirecta, además y en ocasiones se emplean narraciones aparecidas en las respuestas a diversas preguntas generales no directamente relacionadas en principio con el tema en la formulación y fraseado de la misma, sin embargo, la

respuesta sí tiene que ver con el tema central que se aborda en estas páginas. Dejar claro el carácter empírico, exploratorio y cualitativo de este estudio, que sirve también como una rica autorreflexión para todas las personas participantes. Esto último no siempre tenido en cuenta en las ciencias sociales ni en la metodología de investigación, pero que bien se haría en considerarlo y valorarlo en su justa medida.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presentan los resultados del estudio realizado, se apuntan las actitudes de quien entrevista: autenticidad, aceptación, empatía, escucha y consideración, apoyo mutuo, incluso un agradecimiento final; esto último solo por parte de las personas entrevistadas; todo lo cual redundando en la humanidad de la práctica de la entrevista y recalca la aplicación correcta de las actitudes humanistas.

Las actitudes de quien entrevista desde el enfoque centrado en la persona

Desde la teoría rogeriana, toda persona posee capacidades propias y una tendencia actualizante hacia el desarrollo pleno en la vida, abierta a la novedad, reflexiva, con confianza en sí misma y en los demás. Así que cuando hay alguna problemática y se acude a terapia la relación con el o la terapeuta es esencial, es más, este autor llega a afirmar que el terapeuta es su principal instrumento, y las actitudes de este en la relación y por tanto en la entrevista son fundamentales. En sus propias palabras: “Si puedo crear un cierto tipo de relación, la otra persona descubrirá en sí mismo su capacidad de utilizarla para su propia maduración y de esa manera se producirán el cambio y el desarrollo individual” (Rogers, 2007, p. 40).

Con base en diversas investigaciones concluye que, en primer lugar, la autenticidad, coherencia, congruencia, “ser tal como soy”, es una actitud que inspira confianza en el otro, “aceptarme y mostrarme a la otra persona tal como soy” (Rogers, 2007, p. 56). En segundo lugar, la aceptación positiva incondicional del otro, “cuanto más libre de juicios y evaluaciones pueda mantener una relación, tanto más fácil resultará a la otra persona alcanzar un punto en el que pueda comprender que el foco de la evaluación y el centro de la responsabilidad residen en sí mismo” (Rogers, 2007, p. 59). Y la tercera actitud es la empatía, o el “ponerse en los zapatos del otro”, como se dice habitualmente, y que no es otra cosa que comprender la experiencia de la otra persona, comunicársela y acompañarla en su sentir con objeto que esta se sienta libre de seguir explorando en su ser. La empatía que, por otra parte, es necesaria en toda relación social (Rifkin, 2009), parte de la comprensión necesaria también en la investigación (Fernández, 2009). En definitiva, es intervenir desde la actitud más que desde la habilidad, la disposición por parte de quien entrevista y el despliegue, eso sí, de habilidades (Barceló, 2012).

A continuación, se revisan algunas preguntas directas e indirectas realizadas a las y los entrevistadores sobre el tema, mismas que se combinan con algunas respuestas obtenidas de las percepciones de las personas entrevistadas.

Respecto a los entrevistadores, es posible afirmar que hubo quien dijo haber tenido algunas actitudes, y quien reconoció que no. Todo lo cual es una muestra de autoobservación y autoconsciencia, de darse cuenta y experiencia, si bien en este punto solo se toman los

testimonios como actitudes rogerianas de quien realiza la entrevista. En cuanto a los entrevistados, su testimonio y relato centrado en cómo se sintieron a lo largo de la entrevista, también aporta información y datos de forma indirecta sobre dichas actitudes, de ahí que su visión se retome, en cuanto se considera pertinente, ya que no tienen por qué conocer cuestiones teóricas ni metodológicas sobre la entrevista, no obstante, como se observa arrojan información alrededor de dicho asunto.

La percepción de la autenticidad

Se aborda la concepción y evaluación práctica de la autenticidad desde la voz de las personas que entrevistaron. Hubo quienes afirman dicha cualidad, basándose en que “auténtica sí, fui yo misma a lo largo de la entrevista”. En el mismo sentido, un muchacho dijo: “Me parece que sí, estoy seguro que le dejé una buena impresión”. Aunque hubo quien reconoce que “congruente sí, auténtico lo dudo, siento que la entrevista genera demasiadas reacciones falsas”. “Claro que sí ya que reí un poco con el personaje que entrevisté, conocí anécdotas que no sabía de esa persona, me gustó”, afirma un hombre en algún momento de la entrevista y otro añade: “Sentí que la persona era feliz”. Así en general se responde afirmativamente, y se aportan ejemplos, si bien también hay quien discrepa.

Se muestra la percepción de la autenticidad en las personas entrevistadas. En varias declaraciones se siente la autenticidad, en el sentido de ser como se es y de crear un ambiente de confianza, de ahí que una mujer afirma: “Porque me siento cómoda, en confianza” y otra reitera en similar dirección: “Pues, la confianza que me inspira la persona que me la hizo” y otra más, “la confianza que me brindaste” y otra, “que eres una persona que sabes cómo preguntarme las cosas y ganarse la confianza”. Algunos de los entrevistados alegan también en el sentido de percibir la aceptación, “sí, porque la persona que me entrevistó fue muy amable y me generó confianza y pude contestar sin problemas”. Y otra declara: “Sí. Porque me gustó el tema, las preguntas y el entrevistador fue muy amable”. O como dice un joven: “La súper amabilidad de la entrevistadora”. Desde esta mirada también se detecta autenticidad. En fin, que se comprueba su presencia según la teoría de Roger (2007), ahora en voz de las personas que entrevistan e n introspección y autoevaluación, así como desde la mirada valorativa de aquellas que son entrevistadas.

El sentimiento de aceptación

Ahora se revisa la actitud de aceptación según las y los entrevistadores estudiantiles. Por ejemplo, a la pregunta sí le gusta entrevistar uno responde: “Sí, porque es interesante conocer la perspectiva que tiene alguien más en referencia a algún tema”, mostrando aceptación positiva incondicional. Lo mismo la siguiente transcripción de una joven entrevistadora:

La información que te pueden transmitir los jóvenes siempre es importante, siempre es interesante conocer su punto de vista, es sorprendente lo que ellos piensan y creo que a veces se les hace menos por el hecho de no tener experiencia en la vida, y sin embargo y a pesar de esa corta experiencia, de alguna forma los jóvenes han demostrado tener ideas innovadoras, ideas que tratan de transformar a un país entero, y que por supuesto su participación en esto es sumamente importante.

Varios relatos fueron en el sentido de la aceptación, en la relación de la entrevista, en todo caso el verlo y reconocerlo, el darse cuenta (Stevens, 2006), parece algo importante.

Otro joven, también sobre el tema de si le gusta entrevistar, al contrario que los anteriores, muestra una “no aceptación” y juzga de deshonesto a quien respondió su entrevista: “No siento que la entrevista sea realmente efectiva. Las formas son forzadas y se está cuidando muchas veces lo que se dice, lo que significa que no siempre te dan la respuesta honesta”. “No la juzgué sobre el tema, pero si sentí que no fue como que muy sincera”, afirma un estudiante. A veces el juicio es sobre la sinceridad, otras sobre cómo es o lo que dice: “Al principio no, pero al final sí tuve una etiqueta que hacerle”. Sobre la veracidad de las respuestas y el juicio a quien se entrevista, mucho se podría añadir, pero aquí interesa únicamente la revisión de actitudes.

En cuanto a este punto de juzgar se observa una actitud inicial que luego cambia. “Si, no pensé esperar las respuestas que me dio, simplemente fue más de lo que esperé”, “si, de hecho, pienso que cuando vas a entrevistar a alguien llegas con un prejuicio de la persona de acuerdo al tema y a quien seleccionas, pero conforme va fluyendo la entrevista te creas otra perspectiva de la misma. Si tenía prejuicios”. Comentan dos estudiantes. Así, se confiesa en los relatos anteriores cómo se pasa del no juicio al juicio, y cómo se fluye del juicio al no juicio. Y es que el prejuicio es parte intrínseca de nuestra sociedad (Goffman, 2003), y no podría ser de otra manera, por la propia reflexión y el desarrollo humano personal de cada quien.

Aunque hay quien declara que: “No, no es de mi personalidad juzgar o etiquetar a las personas”. Dice una joven y otro muchacho señala: “No, no me gusta juzgar a nadie”. Y el no juicio es parte de la aceptación positiva y “tal vez la manera en cómo logré que la entrevistada abriera su confianza para contarme cosas privadas y dolorosas”, dijo una chica de forma muy atinada.

Tal vez una muestra de aceptación es la expresada por una joven entrevistadora en el sentido de “que había dejado una muy buena impresión en la persona que entrevisté porque se ofreció a ayudarme en cualquier otra cosa que necesitara”, apoyo se verá en un punto subsecuente y tuvo lugar en varias ocasiones. En este punto decir que diversos testimonios presentados a continuación en otros párrafos amplían y ahondan en el sentido de dedicar palabras lindas y de agradecimiento a las personas que los han entrevistados, lo cual significa que se han sentido bien y a gusto, más que eso han sentido no juzgadas y aceptadas (Rogers, 2007).

El desarrollo de la empatía

Ya en concreto sobre la empatía que quien aplica la entrevista desarrolla durante la misma, se observan diferentes niveles según confiesan. Un chico dice que “hasta cierto punto”, y otro añade: “De principio fue un poco los nervios por las dos partes, pero se creó empatía al final”. Algunos reiteraron lo de “hasta el final”. Eso sí, hubo clara simpatía como señala una joven, precisamente por el hecho de ser jóvenes ambos, entrevistador y entrevistado:

Si, fue tranquilizador saber que es joven igual que tú, de alguna forma la edad ayuda mucho te sientes más abierta al vocabulario que se utiliza, obviamente siempre lo haces con respeto, la conversación como que se da más fluida, y pues al conocerla, y ella misma me brindó mucha confianza, mucha libertad para que yo la pudiera entrevistar y entonces por eso sentí mucha empatía por ella.

Simpatía, empatía, sentimientos compartidos. “Sentía tristeza por la entrevistada, me conmovió su relato”. Dice un joven y una chica añade sobre el tema: “Pues como que le hacía falta un desahogo a la persona que entrevisté”. Y es que la entrevista no es terapia, es investigación, pero puede contribuir a la primera, sin dejar de cumplir el cometido de la segunda, como se defiende en estas páginas.

“Sí, creo que todos debemos de (sic) tomar en cuenta a las personas respetarlos y valorarlos”, dijo una joven. Otra añadió, “me sentí identificada con ella”, y es que el sentir se siente, valga la redundancia. “La persona hablaba con emociones” dice un chico, varios son los testimonios en torno a “compartir opiniones”, “coincidencia”, y también “me conmovió”, o “sentí su dolor”. Muestra de la sintonía que tiene lugar en cuanto a contenido y a frecuencia emocional se refiere. Las emociones son importantes en todo, la empatía es una de ellas que se centra en el afecto como emoción básica (Fernández, 2011) y que destacan en la práctica investigativa (Fernández, 2009), así como en la terapéutica (Rogers, 2007; Sabater, 2019).

“Por supuesto, el hecho de entrevistarle y que él recordara cosas graciosas me hizo sentir a mí en un ambiente de confianza, creé empatía con él, ya que siempre fueron momentos divertidos” (hombre). A veces no es tan fácil sentir empatía, o mejor dicho mostrarla. “Que todo había salido bien, pero que no sabía qué hacer con la chica porque como no éramos conocidas no pude mostrar un aspecto de solidaridad en cuanto a lo que estaba sintiendo” (mujer). Aunque, no siempre surge y eso también está bien, no se trata aquí de emitir juicios, se trata de reconocer la empatía o la falta de la misma, lo importante es el autoconocimiento y la autoaceptación, se reitera, tanto en la aplicación de una técnica de investigación, como en la vida.

Hasta aquí las tres actitudes, autenticidad, aceptación y empatía. A continuación, otras cuestiones relacionadas con estas y en general con los pensamientos y sentimientos de la práctica realizada para este estudio, o sería más correcto decir en la práctica de la entrevista misma.

Ser escuchados y tomados en cuenta

Como parte de la aceptación está el ser escuchado por quienes responden la primera entrevista. Ante la amplia información y testimonios, se opta por abrir un subapartado concreto, mismo que tiene que ver con la autenticidad y la empatía desplegadas.

Se muestra aquí cómo el no juicio y la aceptación se percibe por las y los entrevistados, al respecto una joven expresó: “Fue raro, pero después pensé que es agradable dar a conocer y que presten atención a tu punto de vista”. Desde ser escuchados, recibir atención, a sentir la aceptación de su punto de vista o como persona, todo esto parece bien valorado por las personas entrevistadas. Apunta un joven: “El expresarme, el que me escucharan un poco... ora sí que fue mi sentir y no sé, me gusta transmitir lo que veo, lo que siento y más que

nada fue por eso”. Añade otro: “Pues en sí dar mi punto de vista sobre la problemática actual y sobre, pues en sí sobre cualquier pregunta que estuviera dispuesto a hacerme, estaba totalmente dispuesto a acceder”. “Sí, porque me gusta mucho dar a conocer lo que pienso” (hombre). “Claro, claro que me gustó. Más porque expresé mi punto de vista, expresé lo que realmente se siente”. Y es que “nunca es tarde para... dar tu punto de vista sobre algunos temas” (mujer); “es importante dar mi punto de vista” (mujer); “brindo mi opinión” (hombre); “me gusta dar mi opinión” (hombre). Y no solo es importante “dar a conocer los puntos de vista”, como reitera una joven, sino que como otra señala: “que te tomen en cuenta para algo, ya es un mérito por parte del investigador”. “Me agrada que me tomen en cuenta” (mujer); “escuchan mi punto de vista” (mujer); “mi opinión me gusta que sea tomada en cuenta respecto a estos temas” (mujer); “me pareció una idea interesante... siempre es bueno expresarte y dar una idea de lo que piensas” (hombre). Dar opinión, ser escuchados y ser tomados en cuenta, parte de la aceptación, es algo muy valorado por quienes son entrevistados, como se observa en varias transcripciones traídas a estas páginas. Quizás son reflejo de la falta de expresión y sobre todo necesidad de escucha y comprensión de nuestra sociedad.

Sobre el gusto de ser entrevistada una mujer joven afirmó: “Sí, pues a veces dar a conocer nuestros puntos de vista sirve para algo, nos escuchan”. Aunando la necesidad de opinar y de ser escuchada. En el mismo sentido al interrogante sobre lo que recordará de la entrevista un chico declara “la oportunidad de expresar momentos de mi vida que fueron dolorosos y que me escucharas”. Incluso una joven termina su entrevista con estas palabras: “Pues muchas gracias por interesarte en mi para responderte estas preguntas”. En cuanto a esto último se retomará más adelante por su significado en este trabajo, no obstante, remarcar que incluye el darse cuenta (Zinker, 2008), las actitudes de autenticidad, aceptación y empatía, y todo lo relacionado con la importancia de la confianza en la relación en el transcurso de una entrevista (Rogers, 2007; Tassinari, 2019).

Apoyo mutuo en la relación

Algo que surge, relacionado con las actitudes del entrevistador es el apoyo y ayuda que varias personas entrevistadas ofrecen como respuesta, el sentirse bien y a gusto, en confianza, escuchados y comprendidos, reiterando lo visto con anterioridad, así como, expresando consciente y directamente la ayuda prestada.

La actitud de apoyo y ayuda por parte de la juventud entrevistada hacia la juventud entrevistadora se observa en numerosas respuestas, muestra la interrelación positiva que hubo entre ellos, la humanidad, el diálogo fructífero, la solidaridad, la simpatía e incluso la empatía mutua que al parecer tiene lugar en esta relación que construye la entrevista, cuestión esta última ya expuesta. Se traen algunas narraciones al respecto del apoyo.

Pues me gusta ayudar a los chavos” (hombre); “es bueno apoyar a los jóvenes” (mujer); “ayudar a que realizaras tu tarea” (hombre); “es agradable ayudar a alguien” (mujer). Un joven le dijo a otro en la respuesta a la propuesta final sobre si deseaba añadir algo más “No, sólo que espero que te ayude con tu trabajo.

Hubo quien apunta: “Me gusta colaborar y dar mi punto de vista” (hombre), mostrando la interrelación. O quien a la ayuda dada confiesa también la recibida: “Sí, porque pude ayudarte en tu trabajo, no tuve ningún problema en contarte eso y pues es muy bonito que me hiciste recordar” (mujer). Se reitera la relación de ida y vuelta que significa la entrevista, el entre (Haber, 2011) que rememora al yo-tu (Buber, 2008).

En fin, se trate de simpatía entre jóvenes, de actitudes, capacidades y habilidades demostrada por las/os entrevistadores, o de la facilidad que dice la teoría que la juventud tiene a la hora de realizar entrevistas, y concretamente como investigadores las juventudes universitarias (Fernández, 2009), lo cierto es que seguro que algo de esto también influye en esta situación, y las personas entrevistadas, parecen contentas, colaborativas, e incluso agradecidas, como respuesta a la actitud que a su vez tuvieron las personas que entrevistaron. La satisfacción de necesidades psicológicas (Maslow, 1982). Una forma óptima de realización de una práctica de entrevista, ya que ambas partes parecen satisfechas y mutuamente agradecidas, como se ahonda en el punto siguiente. Este tema incluye los anteriores y es una muestra del despliegue de toda la teoría humanista en psicología y de los nuevos enfoques en metodologías de investigación, mismos que han sido ya expuestos en la introducción de este artículo.

El agradecimiento final de las personas entrevistadas

Muchos entrevistados expresaron su agradecimiento a los entrevistadores por el espacio brindado. Esto tuvo lugar a lo largo de la entrevista, y de manera particular en la intervención final. Pues se propuso abrir la entrevista de forma totalmente libre y se preguntó a la persona si deseaba añadir algo más, como colofón de la misma.. Siendo la participación obtenida casi siempre en el sentido positivo, por calificarlo de algún modo, pues la mayoría responde a esta pregunta opcional totalmente abierta sobre el tema.

Varias de las explicaciones que se obtienen en este punto muestran su amplio agradecimiento en el sentido de “participar” y “ser tomados en cuenta”, así como, la satisfacción de “ayudar” y también la necesidad de “alabar” y “agradecer” a quien entrevistó.

“Agradecerte el poder haberme dado la oportunidad de haber participado contigo y pues el poder quedarme con el cosquilleo de investigar más sobre este tema” (hombre); “solo que espero que te ayude con tu trabajo” (hombre); “pues que muchas gracias, que estuvo muy padre y que el entrevistador me hizo sentir muy cómoda. Me gustó mucho” (mujer); “que eres una persona que sabes cómo preguntarme las cosas y ganarse la confianza” (mujer); “pues muchas gracias por interesarte en mi para responderte estas preguntas” (mujer).

Agradecer en numerosas ocasiones a quien entrevista e incluso el animarlo a seguir con sus estudios -son estudiantes-, es muestra de la simpatía y sintonía anteriormente mencionada, “le quiero agradecer a la persona que me entrevistó por tomarme en cuenta, y decirle que hizo un gran trabajo que continúe así y que le eche ganas para terminar la carrera” (mujer); “pues espero que te apoye o te sirvan mis respuestas, y bueno, cuando gustes ya sabes dónde encontrarme. Adelante sigue estudiando y que salga bien todo” (mujer).

Lo anterior se presenta como ilustración de para qué sirvió la entrevista a la persona entrevistada, pues al parecer pudo expresarse y se sintió escuchada, cómoda, en confianza, y finalmente agradecida, lo cual además refleja la actitud de quien entrevista cuando se expresa sobre ello de una manera cálida y satisfactoria. Sobre lo cual no hay mucho que añadir, pues queda claro en sus propias palabras y se recogen en este texto.

Hasta aquí este acercamiento a la experiencia de la entrevista, centrado en las actitudes de quien entrevista —autenticidad, aceptación positiva incondicional y empatía (Rogers, 2007)—, su auto revisión y auto valoración, así como, las percepciones y valoraciones de quienes son los entrevistados; a lo cual se añade el ser escuchados y tenidos en cuenta, la ayuda y apoyo mutuo y el agradecimiento, las tres cosas directamente relacionadas con lo anterior, pero que se desean subrayar, de ahí su presentación en apartados propios.

Si bien, como se dijo en un principio en este texto, se trabaja en torno a entrevistas de investigación social (Canell y Kahn, 1987; Taylor y Bogdan, 1986; Guber, 2013), no por ello no debe contemplarse y desplegarse el humanismo en su ejercicio de aplicación (Haber, 2011; Bhabha, 2002), incluso el diálogo y co-creación que tiene lugar en la entrevista terapéutica (Buber, 2008; Robine, 2005), y el desarrollo de las actitudes rogerianas que son el corazón de esta investigación. La comprensión (Hobsbwan, 1996; Morin, 1999) junto a la explicación en la investigación son importantes, así como, la empatía o *rapport* según se quiera denominar (Canell y Kahn, 1987), sin olvidar algo destacado que es cómo entrevistadores y entrevistados se conmovieron mutuamente (Bhabha, 2002). Y de alguna manera y en cierta medida tuvo lugar lo que Haber (2011) llama el entre en la relación y Robine (2005) denomina co creación, así investigación y terapia se tocan, o si se quiere ver así, se hermanan.

Algunas reflexiones

Destaca entre los hallazgos el desarrollo de las actitudes según Rogers (2007) por parte de la mayoría de las y los entrevistadores, según su propio relato producto de autoobservación, así como, según la información recabada entre los entrevistados.

En primer lugar, la autenticidad lograda, no por todos como ellos mismos confiesan, pero sí, en general por la mayoría, misma que las narraciones de las personas entrevistadas corroboran afirmando el haberse sentido cómodos, a gusto, en confianza. Se retoma la ya mencionada importancia del *rapport* (Fernández, 2009).

En segundo lugar, se aprecia la aceptación hacia las opiniones, percepciones y valoraciones recabadas, así como hacia las personas entrevistadas entre el grupo de entrevistadores, si bien hay quien reconoce haber tenido prejuicios o haber juzgado a quien entrevista. No obstante, en general también consideraron que desplegaron dicha actitud. Por su parte, las personas entrevistadas la percibieron, observaron y relataron al sentir que libremente pudieron expresarse, fueron escuchadas, tenidas en cuenta e incluso comprendidas.

En tercer lugar, se desarrolla simpatía como varias transcripciones muestran y demuestran a lo largo de estas páginas, e incluso empatía —también con sus excepciones expuestas— en el sentido que las y los entrevistados no solo comprendieron a las y los entrevistadores, y viceversa, sino que se conmovieron con su dolor o su alegría, como testimonian. Por su parte y reflejo de lo anterior, el grupo de entrevistados manifiesta

haberse sentido satisfecho, pudo expresar libremente su opinión, ser escuchado, tomado en cuenta. Incluso desarrolló una suerte de relación que puede ser llamada de apoyo mutuo, el “entre” (Haber, 2011) en la conversación en la investigación y la co-creación (Robine, 2005) fructífera terapéutica en el desarrollo de la aplicación de la técnica, en el sentido de agradecer ser entrevistados los que tuvieron dicho papel y de ofrecer apoyo en su trabajo y suerte en sus estudios a quienes jugaron en esta ocasión el rol de entrevistadores.

CONCLUSIONES

Como se ha enfatizado en este texto, la actitud humanista es fundamental en las prácticas de entrevistas, así como la cordial relación entre entrevistadores y entrevistados, no solo en el espacio y uso terapéutico, sino también en la aplicación metodológica cuando se emplea como técnica y con objeto de investigación social.

En la actualidad parece darse un acercamiento entre lo que se ha dado en llamar nueva metodología o nuevos enfoques metodológicos —el reconocimiento de la intervención, la sensibilidad hacia el sujeto de estudio y la relación, su intento de horizontalidad, y la conciencia de co-construcción del conocimiento, entre otras cosas— y la tradición humanista en psicología y psicoterapia. Este trabajo recoge precisamente una experiencia que se considera fructífera ilustración de lo anterior, en el sentido de un grupo de estudiantes universitarios en su práctica investigativa de ciencias sociales y que aplican las actitudes humanistas —autenticidad, aceptación incondicional y empatía— al realizar entrevistas.

El proceso consistió en realizar una entrevista de investigación social a un grupo también de jóvenes como parte de una práctica metodológica. Acto seguido se entrevistó a dichos sujetos sobre dicha práctica, y también fueron los entrevistadores entrevistados por sus compañeros sobre lo mismo. Con ello se realiza una aproximación al tema con base a una vivencia concreta y el testimonio recabado al respecto. Se alcanza el objetivo de reflexionar sobre ambos aspectos, el metodológico y en especial el humanista, a modo de estudio de caso. Entrevistados y entrevistadores exponen su opinión, percepciones, vivencias y valoraciones, de lo que piensan y sienten, a la hora de la aplicación de una entrevista. Se concluye cómo destacan las actitudes humanistas de las personas entrevistadoras y la favorable valoración de las entrevistadas, en una interrelación bi direccional que crea el “entre” de la relación y construcción narrativa de la información.

Más allá de realizar una correcta práctica metodológica, más allá de comprobar la aplicación de actitudes humanistas en las entrevistas, es posible afirmar las habilidades, competencias, coherencia, aceptación, empatía, respeto y confianza que muestran los jóvenes estudiantes, según ellos y sus entrevistados, con las que transcurrió la aplicación de entrevistas. No sin limitaciones y errores, por supuesto, reconocidos y expuestos con objeto de ser corregidos, paliar y mejorar su ejercicio. Ello se hace a través de una entrevista reflexiva sobre su práctica, un darse cuenta, un instrumento de introspección, sensibilidad y conciencia. Mismo que queda corroborado con la entrevista aplicada sobre el tema a las personas entrevistadas sobre su propia experiencia en la entrevista, y que realizan una valoración satisfactoria a todas luces, agradecidas incluso a quienes los entrevistaron, como reiteran en más de una ocasión.

Por lo que es posible afirmar la posibilidad, además y por supuesto, de la necesidad de prácticas metodológicas correctas, acompañadas satisfactoriamente con actitudes humanas, esto último en todo el sentido pleno de la palabra como se ha demostrado a lo largo de estas páginas.

REFERENCIAS

- Barceló, T. (2012). Las actitudes básicas rogerianas en la entrevista de relación de ayuda. *Miscelánea Comillas*, 70(36), 123–160. Disponible en <https://revistas.comillas.edu/index.php/miscelaneacomillas/article/view/722>
- Bhabha, H. (2002). *El lugar de la cultura*. Buenos Aires: Manantial.
- Buber, M. (2008). *Yo y tu*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Cannell, C. F. y Kahn, R. L. (1987). La reunión de datos mediante entrevistas. En, L. Festinger y D. Katz (Comps.), *Los métodos de investigación en ciencias sociales*. México, D.F.: Paidós.
- Corona, S. (2012). Notas para construir metodologías horizontales. En, S. Corona y O. Kaltmeier (Coords.), *En diálogo. Metodologías horizontales en Ciencias Sociales y Culturales*. Barcelona: Gedisa.
- Fernández, A. M. (2011). Antropología de las emociones y teoría de los sentimientos. *Version*, 26, 1–24. Disponible en <https://versionojs.xoc.uam.mx/index.php/version/article/view/416>
- Fernández, A. M. (2009). *La investigación social. Caminos, recursos, acercamientos y consejos*. México, D.F.: Trillas.
- Goffman, E. (2003). *Estigma. La identidad deteriorada*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Guber, R. (2013). *El salvaje metropolitano*. Buenos Aires: Paidós.
- Guber, R. (2012). *La etnografía. Método, campo y reflexividad*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Haber, A. (2011). Nometodología payanesa. *Revista Chilena de Antropología*, (23), 9–49. <https://revistadeantropologia.uchile.cl/index.php/RCA/article/view/15564>
- Haraway, D. (1995). *Ciencia, cyborgs y mujeres*. Valencia: Cátedra.
- Harding, S. (1998). *Is science multicultural? Postcolonialisms, feminisms and epistemologies*. Bloomington: Indiana University Press.
- Hobsbawm, E. (1996). *Historia del siglo XX*. Barcelona: Crítica.
- Maslow, A. (1982). *La amplitud potencial de la naturaleza humana*. México, D.F.: Trillas.
- Méndez, M. (2014). Carl Rogers y Martín Buber: las actitudes del terapeuta centrado en la persona y la relación “yo-tu” en psicoterapia. *Apuntes de Psicología*. 32(2), 171–180. Disponible en <https://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/509>
- Mignolo, W. (2003). *Historias locales/diseños globales*. Madrid: Akal.
- Morin, E. (1999). *El método. El conocimiento del conocimiento*. Madrid: Cátedra.

- Rifkin, J. (2009). *The empathic civilization: The race to global consciousness in a world in crisis*. New York: Penguin.
- Rivero, E. (2014). La psicología humanista: sus orígenes y su significado en el mundo de la psicoterapia a medio siglo de existencia. *Ajuju*, 12(2), 135–182. Recuperado de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v12n2/v12n2a1.pdf>
- Robine, J. (2005). *Contacto y relación en psicoterapia. Reflexiones sobre terapia gestalt*. Santiago de Chile: Cuatro Vientos.
- Rogers, C. (2007). *El proceso de convertirse en persona*. Barcelona: Paidós.
- Rufer, M. (2012). El habla, la escucha y la escritura. Subalternidad y horizontalidad desde la crítica poscolonial. En, S. Corona y O. Kaltmeier (Coords.) *En diálogo. Metodologías horizontales en Ciencias Sociales y Culturales*. Barcelona: Gedisa.
- Sabater, V. (octubre 10, 2017). La psicología humanista de Carl Rogers. *La Mente es maravillosa*. [Online]. Disponible en <https://lamenteesmaravillosa.com/la-psicologia-humanista-de-carl-rogers/>
- Stevens, J. (2006). *El darse cuenta*. Santiago: Cuatro Vientos.
- Sierra, F. (1998). Función y sentido de la entrevista cualitativa en investigación social. En, J. Galindo, *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. México, D.F.: Pearson/Addison Wesley.
- Tassinari, M. (mayo 9, 2019). El enfoque centrado en la persona apuesta por la vida. *Instituto Carl Rogers*. [Online]. Disponible en <https://www.institutocarlrorgers.org/marcia-tassinari-enfoque-centrado-persona/>
- Taylor, S. J. y Bodgan, R. (1986). La entrevista en profundidad. En, S. J. Taylor y R. Bodgan, *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- Zinker, J. (2008). *El proceso creativo en la terapia gestáltica*. México, D.F.: Paidós.

Ana María Fernández Poncela es Doctora “Cum Laude” en Antropología cultural de la Universidad de Barcelona (España). Docente en Tronco Interdivisional, Tronco Divisional, Licenciatura en Política y Gestión Social, y Doctorado en Ciencias Sociales en la UAM/X. Además de investigadora de esa misma institución. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3080-212X>