Revista Espacio ECP, 2023, Vol. 4, N°1, 30-52
ISSN: 2452-5383 (en línea)

INVESTIGACIÓN CUALITATIVA: ENTREVISTA INSPIRADA EN EL ENFOQUE CENTRADO EN LA PERSONA

QUALITATIVE RESEARCH: INTERVIEW INSPIRED BY THE PERSON-CENTRED APPROACH

Vera Lucia Pereira Alves[1] & Egberto Ribeiro Turato
Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Estadual de Campinas
UNICAMP
Campinas, Brasil

RESUMEN

La investigación cualitativa, que pretende indagar en la singularidad, complejidad y significado de la experiencia humana, se configura como un modelo amplio basado en diferentes enfoques. Es compatible con diferentes métodos y se puede aplicar a diferentes disciplinas. Preocupado por explorar el fenómeno, desde el punto de vista de quien lo experimenta, utiliza la entrevista como forma de recolección de datos. La entrevista cualitativa, si se realiza en investigaciones, como en la investigación fenomenológica descriptiva clásica, o en el modelo clínico-cualitativo de creciente uso en Brasil, es el objeto de este estudio. Se desarrolló una reflexión sobre el momento de su realización, considerando la cualidad de la entrevista, esencial para la comprensión del fenómeno. Esta propuesta tiene como objetivo comprender lo que sucede durante la entrevista y no solo en el momento del análisis. Por tanto, el objetivo es avanzar con la propuesta de utilizar una entrevista inspirada en los presupuestos de la psicología humanista y del enfoque centrado en la persona.

[1] psiveraalves@gmail.com

Palabras claves: entrevista; métodos de investigación – psicología; investigación cualitativa; Rogers, Carl Ransom; psicología de la salud.

ABSTRACT

Qualitative research, which aims to investigate the uniqueness, complexity and meaning of human experience, is configured as a broad model based on different approaches. It supports different methods and can be applied to different disciplines. Concerned with exploring the phenomenon, from the point of view of those who experience it, it uses the interview as a form of data collection. The qualitative interview, if carried out in investigations, as in the classic descriptive phenomenological research and in the clinical-qualitative model of increasing use in Brazil, is the object of this study. A reflection was developed about the moment of its accomplishment, considering the quality of the interview essential to the understanding of the phenomenon. This proposal aims to understand what happens during the interview and not just at the time of analysis. Therefore, the objective is to advance with the proposal of using an interview inspired by the assumptions of the humanistic psychology Person-Centered Approach.

Keywords: interview; research methods – psychology; qualitative research; Rogers, Carl Ransom; health psychology.

INTRODUCCIÓN

La investigación cualitativa es un modelo que tiene reconocida importancia en el campo científico y cuya presencia académica, en Brasil, se encuentra referida en la década de 1970, inicialmente en el área de la educación (Wertz, Charmaz, McMullen, Josselson, Anderson & McSpadden, 2011; Turato, 2000). Está calificada en algunos proyectos como un emprendimiento desafiante (Wertz et al., 2011; Minayo, 2010). Tal adjetivo parece estar designado tanto por su propósito como por su configuración.

La investigación cualitativa busca la investigación de la singularidad, complejidad y significado de la experiencia humana (Wertz, et al., 2011; Ormnston,

Spencer, Barnard & Snape, 2014). Se constituye como un amplio modelo de investigación, basado en diferentes enfoques y combinando varios métodos, e insertada en diferentes disciplinas en las cuales puede ser aplicada.

A partir de tal diversidad, según Ormnston et al 2014, varios autores buscarán capturar su esencia y características principales, para definirla como un enfoque naturalista e interpretativo, preocupado con la exploración del fenómeno a partir del punto de vista de quien lo experiencia. En la investigación cualitativa, se pregunta por el qué y por el cómo. La pregunta por el qué fue experienciado, implica una pregunta simultánea por el cómo se dio tal experiencia. Tales cuestiones intencionan el conocimiento sobre un proceso que es concebido como temporal y que debe incluir la comprensión acerca del contexto.

La investigación de las experiencias puede ser una vía diferente en la forma de recolectar los datos, entre ellas, las solicitudes de testimonios, empleo de grupos focales y la entrevista. La entrevista cualitativa con fines científicos es por regla, un instrumento para conocer una determinada experiencia sobre una situación específica. En las entrevistas cualitativas, se investiga una variedad de experiencia humana. Se intenta comprender el punto de vista de los participantes – sujetos de investigación – a fin de develar el significado que les atribuyen a sus experiencias vividas (Kvale, 2006; Englander, 2012).

El presupuesto de la investigación cualitativa, apuntando a esa comprensión de significados, se identifica con la psicología por estas semejanzas, notablemente en relación con la actividad de psicoterapia. A pesar de las diferencias entre sus actividades – la entrevista cualitativa y psicoterapia – hay que indicar que la primera se trata de una actividad que puede ser realizada por investigadores de diferentes áreas y no exclusivamente por psicólogos y profesionales con formación para la práctica psicoterapéutica, pues no apuntan a una intervención de orden terapéutico. En tanto, como refiere Turato, el mismo sin formación institucionalizada para la actividad psicoterapéutica, “todos los estudiosos del ser humano deberían sentir la voluntad de buscar recursos del saber psicológico profundo” (Turato, 2000, p. 103).

Simultáneamente, la búsqueda por la comprensión de significados identifica, algunas veces, ese tipo de investigación con la perspectiva fenomenológica, en tanto, no solamente la perspectiva fenomenológica busca esa forma de conocimiento. Hay otros modelos de investigación que buscan también la captación y comprensión de los significados presentados por los entrevistados, como, por ejemplo, lo que se realiza en la investigación clínico-cualitativa delineado por Turato (2008).

Será, por lo tanto, una perspectiva desde dos modelos de investigación, cualitativa–fenomenológica y clínico-cualitativa – en los que se centrará el presente texto, indicando que se trata de una discusión acerca de las entrevistas que tienen como base la captación de significados vividos, en específico, descritos en cuanto a procesos de salud/enfermedad, campo de trabajo de la autora y fuente de inspiración para la presente reflexión.

LA INVESTIGACIÓN CON PERSPECTIVA FENOMENOLÓGICA Y CON PERSPECTIVA CLÍNICA-CUALITATIVA

La investigación fenomenológica tiene como objetivo captar el significado de una experiencia inmediata para una persona en una situación dada. Por lo tanto, se utiliza para comprender el significado y la intencionalidad, que se conciben como inherentes a los actos y relaciones, convirtiéndolos en fenómenos no cuantificables, y sin embargo, comprensibles (Forghieri, 2002).

La investigación clínico-cualitativa es conceptualizada por Turato (2000, p. 96) como el “uso de un conjunto de métodos científicos, técnicas y procedimientos apropiados para describir e interpretar sentidos y significados dados a fenómenos relacionados con la vida del individuo”.

Así, la investigación clínico-cualitativa y la fenomenológica son similares en la búsqueda de la comprensión de los significados y difieren en cuanto al procedimiento de análisis e interpretación de los datos, momento en que la investigación clínico-cualitativa se sustenta en una perspectiva psicodinámica. Este fundamento, en la teoría psicoanalítica, refleja la influencia de este marco de la

psicología que, desde la década de 1970, está presente en la comprensión de los procesos de salud/enfermedad y, consecuentemente, en la conceptualización de la Psicología de la Salud.

Los procedimientos de análisis, cuando están alineados con una perspectiva fenomenológica descriptiva, exigen del investigador, para el análisis del texto transcrito de la entrevista, que esté presente la actitud de reducción fenomenológica. Es una postura en la que el investigador busca suspender todas sus concepciones, a priori, sobre el fenómeno en cuestión, entendiendo que todo lo dicho por el entrevistado constituye un fenómeno intencional. Es decir, cosas, personas, objetos, hechos presentados, en su relato, son referidas como fueron vivenciadas, lo que no quiere decir que realmente ocurrieron, como narra el entrevistado (Giorgi y Sousa, 2011).

La suspensión de conocimientos teóricos y/o prácticos previos es siempre un intento que, se sabe, no ha llegado a su plenitud. Lo importante es la intención, en contacto con los relatos del entrevistado, de comprender su experiencia con el sabor de algo nuevo, en lugar de escucharla y comprenderla de acuerdo o en comparación con todo el conocimiento previo del investigador. El investigador debe asumir la forma de atribuir significados a la experiencia vivida por el entrevistado por la novedad que es y se muestra.

Así, en una investigación fenomenológica descriptiva, el análisis del texto de la entrevista se realizará a través de esta postura implícita en cuatro pasos de análisis desarrollados por Giorgi (2009):

1. Obtener una impresión del todo;
2. Determinación de partes: división de unidades de significado;
3. Transformación de unidades de significado en expresiones psicológicas – categorías;
4. Determinar la estructura general de las categorías de significados.

En la investigación clínico-cualitativa, el uso del Análisis de Contenido (Bardin. 1977) está presente en la búsqueda de los significados contenidos en documentos, como el texto transcrito de la entrevista o las notas de observación

presentes en el diario de campo (Campos & Turato, 2009). Por tanto, en la investigación clínico-cualitativa, el análisis de la entrevista pasa por los siguientes pasos (Faria-Schützer, Surita, Alves, Vieira, & Turato, 2015):

1. Lectura y relectura de las transcripciones en suspensión de la atención, acompañada de la escucha del audio;
2. Notas al margen derecho del texto transcrito de comentarios e impresiones que surgen de estas múltiples lecturas;
3. Categorización y subcategorización: agrupación de declaraciones de los encuestados que apuntan al mismo significado;
4. Definición de categorías.

Estos pasos, de ambos modelos de investigación, deben tener sus entendimientos discutidos con pares que a menudo son investigadores que son miembros de los grupos de investigación en los que se desarrollan. Estas discusiones a veces se consideran un medio para validar los resultados. La validación se entiende como la presencia de algún acuerdo aceptable, aunque sea temporal, entre los diferentes investigadores sobre la comprensión de los significados, aun sabiendo que otras comprensiones son posibles (Turato, 2000).

La ejecución de estos pasos, en ambos modelos de investigación, conduce a una comprensión, a una descripción del fenómeno estudiado que, según Heidegger, es inevitablemente una interpretación, ya que, para él, interpretar lo que se comprende es articular explícitamente, hacer legibles, desvelar y tematizar en forma de estructuras (Davidsen, 2013).

Sin embargo, en el contexto de la fenomenología, la interpretación se diferencia de las explicaciones causales, ya que se trata de descripciones de razones, según Davidsen (2013). La explicación del autor de estas dos posibles formas de interpretación, al analizar los significados captados, permite, en este texto, comprender las diferencias de análisis entre la investigación fenomenológica y la clínico-cualitativa (psicodinámica).

La distinción que, de acuerdo con Davidsen (2013) hizo Riccoeur, es entre la interpretación como hermenéutica del sentido y la hermenéutica de la sospecha. El

primero construye un camino para describir mejor la experiencia a través de sus propios términos (Davidsen, 2013). El segundo utiliza una perspectiva teórica externa, una perspectiva psicoanalítica para arrojar luz sobre el material, asumiendo que existe un "nivel enigmático de simbolismo perteneciente al universo de los contenidos latentes (implícitos)" (Campos & Turato, 2009, p. 261).

Por lo tanto, se entiende "interpretación" en sus diversos grados. Davidsen (2013) considera que la primera forma de interpretación del significado es la más cercana: la forma empática, en la que se busca entender las cosas como las entiende el entrevistado. La segunda y más lejana interpretación es la que se realiza bajo la hermenéutica de la sospecha. Así, la investigación cualitativa, aunque construya diferentes caminos de análisis – ya sea, por ejemplo, utilizando la metodología de Giorgi (2009), como en la fenomenología descriptiva, o utilizando los pasos del Análisis de Contenido (Bardin, 1977), como lo hace la investigación clínica-cualitativo - tendrá, en un primer momento de análisis de la transcripción de la entrevista, ya distante de la persona del entrevistado, a sus investigadores (de ambos modelos) enfocándose en el fenómeno tal como fue vivido y relatado por el entrevistado. Por lo tanto, necesitan utilizar la actitud de empatía: ponerse en el lugar del entrevistado, para comprender desde su perspectiva lo vivido por él. Al final, los procedimientos de análisis de estas dos perspectivas de investigación cualitativa concluyen con resultados –la comprensión del fenómeno estudiado– expresados en forma de estructuras de sentido o categorías temáticas sobre la experiencia vivida.

Los procedimientos de análisis de las dos perspectivas fueron discutidos aquí sintéticamente, ya que no son el objeto directo de esta reflexión, pero aclaran el propósito de este artículo. El análisis de los datos, como se ve, aunque pase por diferentes etapas para su construcción, implica una comprensión en la que el investigador debe enfocarse en la perspectiva del entrevistado. Esta perspectiva que está presente en el momento del análisis de la entrevista se considera de suma importancia. Sin embargo, aquí se propone que esté presente en el momento de la entrevista, implicando, por tanto, una atención a su calidad.

ATENCIÓN A LA CALIDAD DE LA ENTREVISTA CUALITATIVA

La calidad de la entrevista sustentada en una buena interacción entrevistador-entrevistado es algo ya discutido en la literatura científica. Como señalan Qu & Dumay (2011), esta es una discusión necesaria para desarrollar un enfoque más reflexivo y pragmático de la entrevista, en el que se fomente la reflexividad como un esfuerzo consciente y consistente para ver el tema desde diferentes ángulos. Tollefson, Usher, Francis & Owens (2001) se refieren a la misma necesidad, señalando que muchos de los textos de investigación cualitativa prestan más atención a la construcción de rapport y a las preguntas que se hacen que a la escucha atenta con intención analítica, lo que diferencia la conversación rutinaria de la entrevista.

Se trata de una entrevista concebida como un encuentro humano en el que, según Qu & Dumay (2011), el entrevistador es un oyente empático en la exploración del mundo interno del entrevistado. Este es un participante que, al revelar experiencias de la vida real de su compleja realidad social y proporcionar un relato que refleja la realidad interna y externa, conduce a una comprensión profunda y compartida. Dicho esto, la respuesta del entrevistador, reflexionando sobre lo dicho por el entrevistado, tiene el propósito de aclarar e interpretar, más que de explorar o extraer nueva información (Qu & Dumay, 2011).

Esta concepción de la entrevista también ha sido denominada entrevista dialógica, ya que presupone establecer un evento, en el que están presentes la reciprocidad y el igualitarismo, surgidos de un abordaje amable y no directivo, conduciendo a la entrevista cualitativa a auténticas relaciones personales con sus “sujetos”. (Kvale, 2006). Es un tipo de entrevista que no se deja dominar por la voz de uno u otro, sino que, al permitir que el entrevistado se abra, se considerará una buena entrevista (Ezzy, 2010).

Para Birch y Miller (2000), cuando el entrevistador invita a alguien a participar en un proyecto de investigación reflexivo, el investigador puede convertirse en un catalizador para revisar las experiencias íntimas del entrevistado. A veces, es

precisamente esta experiencia del entrevistado la que hará que la considere una buena entrevista, ya que le permitió reflexionar sobre experiencias pasadas, algo que él considera terapéutico. Estos autores consideran que el proceso de hablar de sí y la reconstrucción de la identidad están vinculados, ya que, en su investigación, lo que los entrevistados consideraron terapéutico fue precisamente el reconocimiento de haber podido hablar de sí mismos y ser escuchados. Carter, Jordens, McGrath & Little (2008) también destacaron, en su estudio, las ganancias de los encuestados, incluso cuando son vulnerables, al sentirse atendidos y con la oportunidad de darle sentido a lo vivido.

Este fenómeno también fue observado por la primera autora - en la experiencia de la investigación aquí en cuestión - entrevistando a mujeres que se sometieron a reconstrucción mamaria inmediata, cuando estaban en tratamiento por cáncer de mama. Una de las entrevistadas era una persona que contaba largas historias de otras mujeres, además de las vividas por ella misma y con las que implícitamente relacionaba su propia historia de enfrentamiento al cáncer. Su lenguaje era factual. Luego de finalizada la entrevista, cuando se estaban registrando sus datos sociodemográficos, preguntó si había cumplido con los objetivos del entrevistador y si el entrevistador había disfrutado su entrevista; si hubiera dicho lo que se esperaba. Se le informó que la entrevista no implicaba juicios de valor, sino interés por sus experiencias y que había sido importante conocer su experiencia en el proceso inmediato de reconstrucción mamaria. Momentos después, habiendo salido del lugar de la entrevista y ya en el pasillo, dijo: “Me acabo de dar cuenta que recién ahora hablando contigo es que sé lo que he estado sintiendo, mis sentimientos” y luego agradeció por la entrevista que le dio el chance de saber lo que sentía acerca del tratamiento experimentado.

Wolgemut et al. (2015) concluyen, por tanto, que una entrevista de investigación puede ser un momento de catarsis; servir para el auto-reconocimiento; contribuir a un sentido de propósito; aumentar la autoconciencia; garantizando una sensación de empoderamiento entre otros aspectos, además de complacer a muchos entrevistados que, en el acto de ceder a la entrevista, esperan que su relato

pueda beneficiar a otros pacientes, algo también revelado en la experiencia investigativa mencionada anteriormente. La mayoría de los entrevistados, al final de la entrevista, cuando se les preguntó si había algo más que quisieran decir y que sintieran importante para la investigación, dieron consejos de superación para otros potenciales pacientes. Así, se colocaron en una posición en la que la entrevista tenía el sentido de contribuir con su experiencia y la de otras mujeres, indicando el mismo fenómeno reconocido por Wolgemuth et al. (2015).

Tal involucramiento por parte del entrevistado podría, por otro lado, ser considerado como causante de estrés. Sin embargo, según Corbin & Morse (2003), no existen indicaciones científicas de que este estrés sea mayor que el de la vida diaria. Los encuestados agradecen tener a alguien escuchando sus historias y poder compartirlas con alguien que esté interesado en el tema, porque la empatía con la que son escuchados les puede dar cierto consuelo.

La entrevista así concebida es en ocasiones identificada con la entrevista psicoterapéutica por algunos autores (Wolgemuth et al., 2015; Corbin & Morse, 2003; Birch & Miller, 2000; Carter, Jordens, McGrath & Little, 2008) y luego, nombrada entrevista terapéutica, ya que asume que la entrevista, como la terapia, es un evento benéfico para el entrevistado. En ocasiones, son los propios entrevistados quienes identifican la entrevista como tal. En la investigación, la entrevistadora se presentó únicamente como investigadora. Sin embargo, cuestionaron durante la entrevista, si también fuese psicóloga.

Así, se puede apreciar que la forma en que se establece esta entrevista es muy cercana al trabajo que tiene el psicólogo en la práctica clínica y/o en psicoterapia. Si bien el entrevistador no actúa como terapeuta, en el sentido de una intervención que busca solucionar un problema, su postura en la entrevista es muy similar a la postura del terapeuta, cuando necesita escuchar con atención, ser tolerante con el silencio, no juzgar y reflexionar sobre la respuesta dada por el entrevistado con el objetivo de esclarecer e interpretar más que indagar en busca de nueva información (Qu & Dumay, 2011).

Sin embargo, investigar no es ofrecer atención clínica, ni siquiera ofrecer psicoterapia, aun porque muchos investigadores ni siquiera son psicoterapeutas y los que lo son, estarán, en este momento, en un emprendimiento de otro orden. El investigador no realizará una intervención clínica, con el objetivo de que el cliente se apropie de sus significados y adquiera una mayor conciencia de lo vivido, aunque esto pueda ocurrir.

Como señalan Giorgi & Sousa (2010), desde la perspectiva fenomenológica, el investigador recolecta información y el psicoterapeuta busca ayudar al cliente a lograr sus objetivos. Como informa Turato (2008), desde una perspectiva clínico-cualitativa, el entrevistador no emitirá un dictamen pericial, como en una consulta dirigida a resolver el problema. Se trata pues de entender la entrevista como un encuentro humano.

Aunque las especificidades de la entrevista realizada en la investigación cualitativa han sido ampliamente discutidas (Birkmann, 2007; Birch & Miller, 2000; Corbin & Morse, 2003; Wolgemuth et al., 2015; Ezzy, 2010; Qu & Dumay, 2011; entre otros), se considera que no existen prescripciones en la literatura para el desarrollo de una buena entrevista, sino mucha producción sobre cómo analizar sus datos (Englander 2012). Por tanto, este artículo aborda el momento de la entrevista, ya que considera su cualidad esencial para obtener una comprensión del fenómeno estudiado y, por ello, la propone inspirándose en los presupuestos del Enfoque Centrado en la Persona.

Se cree que una reflexión sobre la operacionalización de la entrevista puede contribuir a que investigadores de diferentes áreas utilicen la entrevista cualitativa en la misma postura valorativa de los significados. También se cree que puede contribuir a investigadores alineados con diferentes marcos teóricos, aunque la presente propuesta se basa en la desarrollada en el marco de la Psicología Humanista, conocida como Enfoque Centrado en la Persona (PCA), porque todos los puntajes enumerados arriba, en lo que se refiere a la calidad de la entrevista, se aproximan a las proposiciones de este enfoque de la psicología.

PRESUPUESTOS DEL ENFOQUE CENTRADO EN LA PERSONA

Carl Rogers fue el psicólogo estadounidense que desarrolló los principios rectores del marco de la psicología que actualmente se reconoce como el Enfoque Centrado en la Persona. La primera y segunda fase de su teoría se denominaron, respectivamente, Orientación o Consejería No Directiva y Terapia Centrada en el Cliente (Hart, 1970).

Los buenos resultados obtenidos con los servicios psicológicos, realizados durante estas dos etapas (de 1935 a 1965), ampliaron la aplicabilidad de estos supuestos a otros ámbitos, como la educación, las organizaciones y ya no sólo el contexto psicoterapéutico. También condujeron a un cambio en la nomenclatura a Enfoque Centrado en la Persona. Como señala Wood (1994), el ECP también está orientado hacia las interacciones sociales mientras que, en las otras fases, el enfoque estaba en el cambio de personalidad que se lograría mediante el proceso psicoterapéutico.

En 1959, Rogers & Kinget (1977) anunciaron que los supuestos de la relación psicoterapéutica podían estar presentes en cualquier relación interpersonal. Tal idea se redactó como una “ley de las relaciones interpersonales” y se expresó como: Existe un deseo mutuo de ponerse en contacto y participar en un proceso de comunicación. Por tanto, cuanto mayor sea el grado de acuerdo alcanzado por la experiencia, percepción y comportamiento de una de las partes, más caracterizada estará la relación por: a) una tendencia a la comunicación recíproca; b) una comprensión mutua más correcta del objeto de la comunicación y c) un funcionamiento psicológico de ambas partes con una mayor satisfacción causada por esta relación.

La aplicación de los postulados de Rogers en la entrevista cualitativa no es nada nuevo. Según Brinkmann (2007), la forma en que se realiza la entrevista cualitativa revela la gran influencia de lo postulado por él para la relación terapéutica centrada en el cliente. A pesar de ello, sorprendentemente para este autor, las influencias de las escuelas de psicología, en general, son desatendidas en la comunidad de investigación cualitativa. Según él, Denzin & Lincoln (1994), autores

clásicos de la investigación cualitativa, no se refieren a aquellos psicólogos que influyeron en el campo de la entrevista cualitativa, como Rogers y Piaget, también Freud quien, para Brinkmann (2007), también tiene un trabajo en el que se puede basar la investigación cualitativa.

Los supuestos de la Terapia Centrada en el Cliente a los que se refiere Brinkmann (2007) son los formulados por Rogers para la entrevista psicológica, para la sesión de psicoterapia, como las actitudes del psicólogo hacia el cliente. Esta es la postura que debe mantener el profesional, en contacto con el cliente, para que no se sienta amenazado, juzgado y la relación facilite su expresión, comunicación y crecimiento. El psicólogo debe tener una actitud de aceptación incondicional positiva con el cliente, es decir, aceptarlo tanto en la expresión de sentimientos negativos e inmaduros como de sentimientos positivos y maduros. Esta actitud significa una "forma de apreciar al cliente, como una persona individualizada, a quien se le permite tener sus propios sentimientos, sus propias experiencias" (Rogers 1957, p.100). La segunda actitud -la autenticidad- aboga por que el terapeuta sea, "dentro de los límites de esta relación, una persona integrada, genuina y congruente […]. Es lo opuesto a presentar una 'fachada'" (Rogers 1957, p. 99). La tercera actitud, que resultó ser la más identificada con los postulados de Rogers y la más popularizada, para ámbitos distintos al de la psicología, es la actitud de empatía. La empatía es "sentir el mundo privado del cliente, como si fuera el propio, pero sin perder la cualidad de 'como si'" (Rogers 1957, p.102). La importancia de esta actitud se da, para Rogers, porque cuando el mundo del cliente es lo suficientemente claro para el terapeuta, se mueve libremente en él y puede entonces comunicar su comprensión de lo que el cliente sabe o puede expresar significados que aún no lo son. claro para el cliente. Sin embargo, el cliente debe notar la presencia de estas tres actitudes: "A menos que se efectúe alguna comunicación de estas actitudes, tales actitudes no existen en la relación" (Rogers 1957, p.103).

La comunicación de estas actitudes, en el desarrollo de una relación psicoterapéutica centrada en el cliente, acontece por medio de una respuesta, una

"intervención", un discurso del terapeuta que explicita si él comprendió bien lo que acaba de decir el cliente. Tal respuesta ya ha sido nombrada como reflejo de sentimientos o reformulación de sentimientos. Rogers tenía una forma de dar esa respuesta que le era peculiar. A veces, repetía el discurso del cliente o se expresaba con tantas palabras iguales como las que usaba el cliente. Su intención era saber "si mi comprensión del mundo interior del cliente es correcta, si estoy entendiendo este mundo exactamente como él o ella lo está experimentando en ese momento" (Rogers 1999, p.10). Este tipo de respuesta pasó a formar parte de una forma de comunicación que popularizó la Terapia Centrada en el Cliente y que, en ocasiones, se caricaturizó como una mera repetición de lo dicho por el cliente. El propio Rogers, disgustado con este curso, trató de corregir esta desviación, advirtiendo que la reformulación de los sentimientos acababa siendo enseñada como una técnica rígida que poco tenía que ver con la relación terapéutica efectiva que tanto deseaba. Lo que buscaba con su forma de expresión era asegurarse de que entendía y no solo "repetir" lo que el cliente había dicho, para construir una supuesta neutralidad en la que no dirigía de ninguna manera el proceso psicoterapéutico del cliente (Rogers, 1999).

Esta forma de comunicación, con ese carácter de "ensayo" de la comprensión, está presente en algunas consideraciones sobre la entrevista de investigación cualitativa, caracterizándola como dialógica, como señalan, por ejemplo, Brinkmann (2007) o Corbin & Morse (2003), cuando indican que el entrevistador necesita sensibilidad, autenticidad, credibilidad, intuición, receptividad y reciprocidad.

CRÍTICAS A LA PROPUESTA DE ENTREVISTA DIALÓGICA Y/O BASADA EN LOS PRINCIPIOS DE LA TERAPIA CENTRADA EN EL CLIENTE

La realización de la entrevista cualitativa, inspirada en la postura de la Terapia Centrada en el Cliente, es criticada por Kvale (2006). Para el autor, el uso de entrevistas dialógicas, que reconocen la fenomenología, la hermenéutica y la filosofía discursiva, es algo que se interconecta con el desarrollo general de la

sociedad, para una cultura dialógica que, según él, enmascara la dominación y la desigualdad presentes en las relaciones.

Para Kvale (2006), una entrevista puede, de forma amable y centrada en el cliente, crear una relación cercana, en la que los encuestados revelen su mundo privado. Una relación que, según él, puede abrir una relación manipuladora y más peligrosa que la relación distante entre experimentador y sujeto en los estudios experimentales. Tal manipulación se originaría en la dominación que está presente en la entrevista y que se descuida, según él, cuando se apoya en un diálogo empático, en una concepción de la entrevista de investigación como una zona libre de conflicto y poder.

El autor no está de acuerdo con la noción de la entrevista como una empresa conjunta en la que socios igualitarios, a través de la conversación, buscan la comprensión y el conocimiento verdaderos. Su disconformidad se relaciona con la constatación de que una de las partes busca la comprensión y la otra sirve de medio para el conocimiento del entrevistador. Como la entrevista cualitativa solo ocurre con el propósito de uno, para Kvale (2006) instala una relación jerárquica con una distribución asimétrica de poder entre entrevistador y entrevistado. Se convierte en un diálogo unilateral, un instrumento y una conversación indirecta, en la que el entrevistador mantiene el monopolio de la interpretación. El entrevistador inicia y finaliza la conversación y plantea las preguntas.

Así, para él, la entrevista no es un diálogo libre de dominación entre iguales. Está lejos de ser una conversación espontánea o un diálogo filosófico. Es una conversación instrumentalizada. Además, según él, los investigadores pueden usar técnicas terapéuticas para ir más allá de las defensas del sujeto y obtener la información que buscan. Por lo tanto, descuidar la compleja dinámica de poder del proceso de construcción social socava la validez del conocimiento construido.

Tales críticas de Kvale (2006) respaldan su propuesta de una entrevista agonista que enfatiza la transparencia, la aceptación del poder y los conflictos y la disidencia para contribuir a la objetividad de la entrevista. Esta propuesta de entrevista no es el foco de este artículo, pero sus críticas iluminan la discusión sobre una propuesta

que, en la búsqueda de sentidos experimentados, se inspira mucho más en los presupuestos del Enfoque Centrado en la Persona. Estos supuestos ya están muy alejados de posibles actitudes técnicas, como afirmaba Rogers, inspiradas en la Terapia Centrada en el Cliente.

PROPUESTA DE ENTREVISTA INSPIRADA EN LOS SUPUESTOS DEL ENFOQUE CENTRADO EN LA PERSONA

Es la propuesta de una entrevista que se aleja de las manipulaciones, y parte del supuesto de que cuanto mejor sea la interacción entre entrevistado y entrevistador, mayor será la implicación del entrevistado con su propia reflexión sobre su experiencia. A mayor proximidad del entrevistador, habrá mejor captación de los significados señalados o expresados por el entrevistado, pudiendo alcanzar, en consecuencia, una validez de conocimiento, construida no sólo durante el proceso de análisis.

Se propone, en este contexto, realizar una entrevista en la que el significado de lo dicho por el entrevistado sea comprendido y comunicado de forma inmediata por el entrevistador. Para obtener tal comprensión, el entrevistador deberá estar dispuesto a tener un compromiso auténtico con el entrevistado, en el que lo que se diga debe ser aceptado, únicamente porque es la expresión importante y deseada de los significados del entrevistado. El entrevistador debe buscar comprender empáticamente tales significados, comunicando esta comprensión. Así, el entrevistado podrá confirmar o no la comprensión del entrevistador; podrá dilucidar por sí mismo las imbricaciones de este significado; podrá reflexionar mejor sobre la experiencia vivida escuchando la comprensión de lo que acaba de decir, afinando su significado y, en cierto modo, elaborando también sus vivencias. Al aclararse, aclara al entrevistador. De esta forma, la primera interpretación será del propio entrevistado y construida en esta interacción. La entrevista se convertirá así en un momento de entendimiento construido en sociedad, en el que pesa, sin embargo, que los significados atribuidos sean aquellos, en lo posible, contrastados con el

propio entrevistado, en lugar de ser los obtenidos sólo en un momento posterior en su ausencia.

Esta forma de relación interpersonal se puede ver en lo comentado anteriormente en referencia a la calidad de la entrevista, señalada por varios autores. Sin embargo, en referencia a lo propuesto por Rogers, para la práctica psicoterapéutica, tales actitudes exigirían la condición inicial de un mutuo deseo de esa relación. Entonces, en paralelo con la psicoterapia, ¿cómo podría surgir ese deseo de la entrevista de investigación?

La entrevista, a veces, ni siquiera es esperada por el entrevistado, ni siquiera vislumbrada. Muchos entrevistados, en situaciones de investigación de procesos de salud/enfermedad, son invitados a dar la entrevista cuando se encuentran en situaciones ambulatorias u hospitalarias, donde luego pueden ser encontrados por los investigadores que se presentan y los invitan a la investigación, a veces sin ningún anuncio anterior.

Sin embargo, en la realización de la entrevista cualitativa, el supuesto de deseo mutuo también es inicial y primordial. El entrevistado no sabe de la entrevista, pero cuando se le invita a hacerlo, sólo se realiza si está de acuerdo con ella. Esta es una norma ética de la investigación que no permite que suceda sin ese consentimiento que no es, por simple que sea, el sí inicial. Luego de este acuerdo, el entrevistado es conducido al lugar de la entrevista; acogido a través de un relato y recibe información más detallada sobre el mismo antes de firmar el Formulario de Consentimiento Libre e Informado, lo que ocurrirá si permanece disponible. Es la disponibilidad del entrevistado, en este segundo momento, lo que caracteriza lo que Rogers conceptualiza como un deseo mutuo de esta relación.

En la experiencia de la investigación en cuestión, el entrevistador constató que, aunque no se esperaba esta entrevista, en el momento de la invitación, fue aceptada. A los 48 entrevistados, cuando se les preguntó - individualmente, en diferentes días en la sala de recepción ambulatoria, mientras esperaban su primera consulta postoperatoria- si les gustaría compartir su experiencia con fines de investigación, inmediatamente aceptaron (excepto dos de ellos sin disponibilidad

horaria, sic). Posteriormente, en la sala de entrevistas, cuando recibieron explicaciones sobre la investigación, demostraron un deseo genuino de iniciar la entrevista. Algo que ya se entiende, insinuándose más que como un mero consentimiento, sino como un deseo de hablar de las experiencias vividas con aquella entrevistadora que se puso allí a disposición para escuchar. Este hecho no es exclusivo de la experiencia en la investigación en cuestión, está presente en los informes de diferentes investigadores que trabajan tanto con investigación fenomenológica como clínico-cualitativa.

De esta manera, se inicia una comunicación recíproca, en la que puede darse una comprensión más precisa de la experiencia vivida por el entrevistado y, en la que ambos se benefician de esta relación, al permitirse entrar en un flujo experiencial en el que lo vivido, específicamente por el entrevistado, también es entendido experiencialmente por el entrevistador. Es un momento en el que puede "zambullirse" en el mundo interior de su entrevistado, sin por ello perderse en él y, volviendo a su lugar de entrevistador, podrá entonces mostrar su comprensión o su incomprensión, o también sus dudas, sobre los significados a los que alude su entrevistado en ese momento.

Es una concepción de entrevista que va más allá de los límites de lo puramente cognitivo, en la que el entrevistado entrega información al entrevistador que explora más datos. Es un momento en el que ambos participan en la construcción de este diálogo impregnado de significados y en el que ambos se actualizan. El entrevistado actualiza la implicación y exploración de las experiencias vividas y el entrevistador actualiza su capacidad de comprensión. Por lo tanto, es una relación de actualización igualitaria, en la que ambos podrán actualizarse en este diálogo porque, como recomienda Rogers, todos los individuos tienen una tendencia a actualizar sus potencialidades.

Sin embargo, esta propuesta no hace referencia a una relación que, como critica Kvale (2006), se torna ingenua en cuanto a la jerarquía de poderes. Por el contrario, esta relación, establecida en la entrevista cualitativa, debe darse con total claridad por parte del entrevistador, de que él es el conductor. El entrevistado tiene

un papel central, pero esta relación se está dando a favor del entrevistador. Este reconocimiento no implica manipular al entrevistado para obtener más información, ya que el objetivo es que el entrevistador esté auténticamente presente y centrado en la experiencia del entrevistado. Presupone, sin embargo, que el entrevistador es tan consciente de su poder jerárquico que puede prescindir de él, en el momento de la entrevista, para centrarse auténticamente en el entrevistado.

La entrevista de investigación no puede ser puesta en acción por el entrevistador, con objetivos terapéuticos, pero sí puede ser experimentada por el entrevistado. Los beneficios que el entrevistado pueda tener con esta entrevista pueden eventualmente ser expresados por él, como lo fue en la investigación en cuestión, pero puede ser que el entrevistador nunca llegue a ser consciente de ellos y, al no ser una situación de psicoterapia, puede o no, expresar estos beneficios, por lo tanto, no hay forma de potenciar su elaboración como podría ocurrir en psicoterapia.

Por otro lado, los daños pueden ser mejor atendidos si se expresan. El entrevistado puede emocionarse, sentirse incómodo con la entrevista y luego corresponde al entrevistador interrumpirla o incluso terminarla y, asimismo, sin fomentar ninguna elaboración sobre este malestar, especialmente si el entrevistador también es psicoterapeuta.

Carl Rogers creía que cualquiera podía construir una verdadera relación de ayuda, incluso sin tener formación profesional para eso. Le bastaba con desarrollar actitudes de autenticidad, consideración incondicional y empatía, y así sus principios rectores de la Terapia Centrada en el Cliente se extendieron a varias aplicaciones. Esto sumó a la transición a la tercera fase de su teoría, el Enfoque Centrado en la Persona, la importancia de que esta relación más que centrarse en una expresión adecuada del facilitador, mediante el uso de actitudes que a veces se usaban técnicamente y no actitudinalmente, se basaba en una relación de flujo de experiencias entre ambos. Es esta misma creencia la que impregna la propuesta aquí esbozada. Se propone que quien estudia al ser humano se sienta a gusto, no sólo en buscar recursos de profundo conocimiento psicológico, sino en hacerse

disponible para la vivencia de relaciones en las que la subjetividad se presenta en toda su intensidad.

Se trata de una propuesta que se cree utilizable por profesionales ajenos al ámbito de la psicología y por otros que no estén acostumbrados a la teoría de Carl Rogers, ya que recomendaciones similares se esbozan, por ejemplo, para los sociólogos.

Bourdieu (2008) señala que es fundamental que el entrevistador escuche activamente y sea capaz de ponerse en el lugar del entrevistado, por lo que la entrevista es, según él, considerada una forma de ejercicio espiritual, en el que se realiza una transformación del cómo se mira a los otros, en las circunstancias comunes de la vida, dejando de lado lo propio por una disposición de acogida, en la que el investigador se inclina a hacer suyos los problemas investigados. Es fundamental construir un modelo de entrevista, en el que se invite al entrevistado -por proposición sin imposición- a realizar un autoanálisis en el que construya su propio punto de vista sobre sí mismo y el mundo. Puede entonces manifestar este punto fundamental, desde el cual se ve a sí mismo y al mundo, explicándose a sí mismo y situándose en el mundo que significa. Esta forma de entrevista Bourdieu (2008) llama autoanálisis provocado y acompañado, porque consiste en un trabajo de explicación a la vez gratificante y doloroso, en el que el entrevistado enuncia con expresiva intensidad las experiencias y reflexiones que ya cultivó, pero que nunca tuvo la oportunidad de explicarlos o actualizarlos por tendencias a reservarse (individual) o a dejarse reprimir (social).

CONSIDERACIONES FINALES

Se concluye que una entrevista como esta, en la que se hace presente un intercambio experiencial y comprensivo, es la que dará lugar a un texto que favorece un análisis más profundo y válido que el realizado sólo en el momento del análisis, lejos del entrevistado. La validez no significa, desde esta perspectiva, un proceso empírico, algo ajeno al orden de la investigación cualitativa, sino un proceso de descripción certera de las experiencias vividas por los entrevistados.

AGRADECIMIENTOS

A mis colegas Débora Faria-Schützer y Jaime Doxsey por sus sugerencias al texto. A los pares del LPCQ - Laboratorio de Investigaciones Clínico-Cualitativas, de la Universidad Estadual de Campinas, en cuya interacción frecuente de los encuentros académicos se permitió la reflexión fructífera y el estímulo para la redacción de este manuscrito. A la Fundación de Investigación del Estado de São Paulo (FAPESP) por el apoyo a la investigación en cuestión ("Experiencias de vida relatadas por pacientes con cáncer de mama frente a la reconstrucción mamaria inmediata: un estudio clínico cualitativo"), desarrollada en un programa de investigación que generó este artículo (beca nº2012/16456-0 y beca de investigación nº 2012/17815-4). La investigación cumplió con la Resolución 196/96 del Consejo Nacional de Salud, que regula la investigación con seres humanos en Brasil, y fue aprobada por el Comité de Ética/Plataforma Brasil, número 166.684, el 10 de diciembre de 2012.

REFERENCIAS

Bardin, L. (1977). L'analyse *de contenu*. France: PUF.

Birch, M. & Miller, T. (2000). Inviting intimacy: the interview as therapeutic opportunity. *Qualitative Inquiry,* vol.3, pp. 189-202.

Brinkmann, S. (2007). Could interviews be epistemic? An alternative to qualitative opinion polling. *Qualitative Inquiry,* vol.13, pp. 1116-38.

Bourdieu, P. (2008). *A miséria do mundo*. Petrópolis: Vozes.

Campos, C. & Turato, E. (20). Análise de Conteúdo em pesquisas que utilizam metodologia clínico-qualitativa: aplicação e perspectivas. *Revista Latino-americana de Enfermagem*, vol. 17, pp. 259-64.

Carter, S., Jordens C., McGrath, C., & Little, M. (2008). You Have to Make Something of

All That Rubbish, Do You? An Empirical Investigation of the Social Process of Qualitative Research. *Qualitative Health Research*, vol. 18, pp. 1264-76.

Corbin, J. & Morse, J. (2003). The unstructured interactive interview: issues of reciprocity and risks when dealing with sensitive topics. *Qualitative Inquiry,* vol.9, pp. 335-54.

Davidsen, A. (2013). Phenomenological Approaches in Psychology and health sciences. *Qualitative Research in Psychology*, vol. 10, pp. 318-39.

Denzin, N. & Lincoln, Y. (1994). *Handbook of qualitative research*. London: Sage Publication.

Englander, M. (2012). The Interview: Data collection in descriptive phenomenological human scientific research. *Journal of Phenomenological Psychology*, vol. 43, pp. 13-35.

Ezzy, D. (2010). Qualitative interviewing as an embodied emotional performance. *Qualitative Inquiry*, vol. 16, pp. 163-70.

Faria-Schützer, D., Surita, F., Alves, V., Vieira, C. & Turato, E. (2015). Emotional Experiences of Obese Women with Adequate Gestational Weight Variation: A Qualitative Study. *Plos One,* doi:10.1371/journal.pone.0141879.s001

Forghieri, Y. (2002). *Psicologia fenomenológica: fundamentos, método e pesquisas* São Paulo: Pioneira Thomsom Learning.

Giorgi, A. (2009). *The descreptive phenomenological method in psychology: A modified Husserlian approach.* Pennsylvania: Duquesne University Press.

Giorgi, A. & Sousa, D. (2011). *Método fenomenológico de investigação em Psicologia.* Lisboa: Fim de Século.

Hart J., (1970). The development of Client-Centered Therapy. In Hart, J. & Tomlinson. *New Directions in Client-Centered Therapy.* Boston: Houghton Company.

Kvale, S. (2006). Dominance through Interviews and dialogues. *Qualitative Inquiry*, vol. 12, pp. 480-500.

Minayo, M.C. (2010). *O Desafio do Conhecimento: Pesquisa Qualitativa :* Hucitec,

Ormnston, R., Spencer, L., Barnard, M. & Snape, D. (2014). The foundations of qualitative research. In Ritchie J., Lewis J., Nicholls C., Ormston R. (eds.). *Qualitatitve Research Practice*. (pp.1-26). Los Angeles: Sage.

Qu, S. & Dumay, J. (2011). The qualitative research interview. *Qualitative Research in Accounting & Management*, vol. 8, pp. 238-264.

Rogers, C. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change, *Journal of Consulting Psychology*, vol. 21, pp. 95-103.

Rogers, C. & Kinget, G. (1977). *Psicoterapia e Relações Humanas*. Belo Horizonte: Interlivros.

Rogers C. (1999). Reformulação de sentimentos, *A pessoa como centro. Revista de Estudos Rogerianos*, vol. 3, pp. 9-11.

Tollefson, J., Usher, K., Francis, D. & Owens, J. (2001). What you ask is what you get: Learning from interviewing in qualitative research. *Contemporary Nurse*, vol. 10, pp. 258-64.

Turato, E. (2000). Introdução à metodologia da Pesquisa Clínico-Qualitativa – definição e principais características. *Revista Portuguesa de Psicossomática*, vol.2, pp.93-108.

Turato, E. (2008). *Tratado da metodologia da pesquisa clínico-qualitativa: Construção teórico-epistemológica, discussão comparada e aplicação nas áreas da saúde e humanas.* Petrópolis: Vozes.

Wertz, FJ Charmaz, K McMullen, LM Josselson, R Anderson, R & McSpadden, E. (2011). Introduction. In Wertz, FJ Charmaz, K McMullen, LM Josselson, R Anderson R & McSpadden E. (eds.). *Five ways of doing qualitative analysis.* (pp.1-12). NY: Guilford Press.

Wolegemuth, J., Erdil-Moody, Z., Opsal, T., Cross, J., Kaanta, T., Dickmann, E. & Colomer, S. (2015).'Participants' experiences of the qualitative interview: considering the importance of research paradigms', *Qualitative Research*, vol 15, pp. 351-72.

Wood J. (1994). Prólogo. In Wood, J. et al. (orgs.) *Abordagem Centrada na Pessoa.* (pp. i-xiv). Vitória, ES: Fundação Ceciliano Abel de Almeida – UFES.