

# **Habilidades basicas para administrar entrevistas psicologicas en estudiantes de psicologia que desarrollan las practiclas pre-profesionales en instituciones publicas de salud.**

Costa, Andrea Maricel, Wortley, Ana Carolina, Gigante,  
Costansa y Ferrero, Dina Gricelda.

Cita:

Costa, Andrea Maricel, Wortley, Ana Carolina, Gigante, Costansa y  
Ferrero, Dina Gricelda (2015). *Habilidades basicas para administrar  
entrevistas psicologicas en estudiantes de psicologia que desarrollan  
las practicas pre-profesionales en instituciones publicas de salud. VII  
Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en  
Psicología XXII Jornadas de Investigación XI Encuentro de Investigadores  
en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de  
Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-015/209>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/epma/nsM>

# HABILIDADES BÁSICAS PARA ADMINISTRAR ENTREVISTAS PSICOLÓGICAS EN ESTUDIANTES DE PSICOLOGÍA QUE DESARROLLAN LAS PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES EN INSTITUCIONES PÚBLICAS DE SALUD

Costa, Andrea Maricel; Wortley, Ana Carolina; Gigante, Costansa; Ferrero, Dina Gricelda  
Secretaria de Ciencia y Técnica, Universidad Nacional de Córdoba. Argentina

---

## RESUMEN

Se presenta un proyecto cuyo objetivo es indagar la identificación y el entrenamiento de habilidades básicas para administrar entrevistas psicológicas de practicantes de instituciones públicas de salud. Se define como habilidades básicas, a la escucha, a la facilitación de la actividad narrativa y a la facilitación de la generación de narrativas alternativas específicas (Fernández Liria y Rodríguez Vega, 2006). Se encuadra en un enfoque cualitativo. Para identificar las habilidades básicas para entrevistar desempeñadas por los profesionales se instruyó a los estudiantes en la aplicación de una grilla de observación. Para analizar el entrenamiento de las habilidades de los practicantes en el espacio de supervisión se diseñó una grilla de registro. El análisis se realiza a través del procedimiento analítico inductivo, en el marco de teoría fundamentada, esto mediante una codificación abierta de las transcripciones verbales. Se presentan resultados preliminares: entre las habilidades observadas en el espacio institucional los practicantes reconocen la actitud general de escucha. Dentro de las habilidades entrenadas destacan la actitud interna del entrevistador y la utilización del yo observador. También la facilitación de la actividad narrativa (reflejo empático). Entre las habilidades observadas y entrenadas en la supervisión reconocen el entrenamiento del yo observador y del reflejo empático.

## Palabras clave

Habilidades Clínicas, Entrevista Psicológica, Prácticas Pre-Profesionales, Instituciones Públicas

## ABSTRACT

MANAGEMENT SKILLS FOR INTERVIEWS IN PSYCHOLOGICAL PSYCHOLOGY STUDENTS WHO DEVELOP PRE-PROFESSIONAL PRACTICES IN PUBLIC HEALTH INSTITUTIONS

A project which aims to investigate the identification and basic skills training to administer psychological interviews of practitioners of public health institutions is presented. It is defined as basic skills, listening, facilitation of narrative activity and facilitating the generation of specific alternative narratives (Fernández Liria and Rodríguez Vega, 2006) It falls into a qualitative approach. To identify basic interviewing performed by professional students he was instructed in the application of a grid of observation skills. To analyze the training skills of practitioners in the Monitoring space log a grid was designed. The analysis is done through inductive analytical procedure, within the framework of grounded theory, this through open codification of the verbal transcriptions. Preliminary results are presented: from the skills observed in the institutional space

practitioners recognize the general attitude of listening. Among the trained skills include the inner attitude of the interviewer and the utilization of the observer. Also facilitating the narrative activity (sympathetic reflex). Between observed and trained in supervision skills training I recognize and empathetic observer reflect.

## Key words

Clinical Skills, Psychological Interview, Pre-Professional Practice, Public Health Institutions

## INTRODUCCION

Se presenta un proyecto cuyo objetivo es *investigar las habilidades básicas para administrar entrevistas psicológicas de estudiantes de psicología que desarrollan prácticas pre-profesionales en instituciones públicas de salud.*

El aprendizaje de habilidades es un tema de creciente importancia por las implicancias que tiene en la formación y en la acreditación de las carreras de psicología, especialmente si se toma en cuenta la inclusión de ésta en el Art. 43° de la Ley de Educación Superior que establece requisitos para aquellas carreras cuyo ejercicio profesional puede poner en riesgo la salud y seguridad de la población. En el marco de este proyecto se define como **habilidad** a los conocimientos procedimentales vinculados con el hacer y con el ejercicio de destrezas para resolver determinados problemas (Pozo, 1996); y **habilidades básicas**, a la escucha, a la facilitación de la actividad narrativa del paciente y a la facilitación de la generación de narrativas alternativas específicas, también llamadas habilidades de primer nivel (Fernández Liria y Rodríguez Vega, 2006). Las autoras de este proyecto se desempeñan como docentes a cargo de supervisar las *prácticas psicológicas tutoriadas* de estudiantes en situación de egreso de la Facultad de Psicología. El desempeño de este rol facilita un contacto permanente con el campo de indagación, y desde allí permite observar cómo la experiencia se transforma en una posibilidad para que los estudiantes se confronten con la insuficiencia de los aprendizajes adquiridos durante la carrera, especialmente en lo que respecta a la identificación y entrenamiento de habilidades.

## FUNDAMENTACION

En el *Proyecto para la armonización de la curricula de Psicología en las Universidades Latinoamericanas*, Amalio Blanco (2001) afirma que la entrevista es uno de los contenidos procedimentales que toda curricula de psicología debe garantizar. Ubica a la entrevista entre los conocimientos de técnicas, instrumentos prácticos, habi-

lidades y competencias imprescindibles tanto para comprender los contenidos conceptuales básicos como para desarrollar una actividad en cualquiera de los ámbitos profesionales.

Fuentes consultadas (Jurado Cárdenas, 2003 - Bertella, 2009) coinciden en identificar la toma de entrevistas psicológicas como una de las principales habilidades clínicas específicas, necesaria en la formación profesional del psicólogo. Para Villegas y Toro (2001) la técnica de la entrevista es una de las habilidades que puede resultar especialmente relevante para el desempeño profesional del futuro egresado.

Para Roe (2002), las habilidades constituyen uno de los tres pilares, junto a los conocimientos y actitudes, en los que se basan las competencias. Este autor considera que las habilidades, a diferencia de las competencias, son más elementales y pueden ser desarrolladas aisladamente y evaluadas separadamente. Entre las habilidades que cita, se destacan *la comunicación oral*, *la observación* y *la escucha*, todas fundamentales en la técnica de la entrevista. Estas habilidades se corresponden con las habilidades de primer nivel propuestas por Fernández Liria y Rodríguez Vega (2006), quienes distinguen tres niveles de habilidades: 1) *de primer nivel* que incluyen las habilidades de escucha, la facilitación de la actividad narrativa del paciente y la facilitación de la generación de narrativas alternativas específicas; 2) *las habilidades de segundo nivel o de acompañamiento y guía*, en tanto permiten que la comunicación se amolde a las necesidades del paciente y adopte los ritmos y énfasis que permiten un trabajo productivo; y 3) *las de tercer nivel o habilidades generativas*, en la medida que generan nuevas narrativas y producen cambios en el paciente.

Si bien, durante la formación de grado se adquieren conocimientos básicos, se observa que, generalmente, recién en la instancia de la práctica pre-profesional el estudiante se ubica por primera vez en situación de entrevistador, evidenciando el nivel alcanzado en el desarrollo de habilidades clínicas específicas.

## ANTECEDENTES

En ese marco, surge en el 2010 el interés por investigar las *habilidades clínicas* que los estudiantes manifiestan en el tramo del egreso, especialmente en el rol de entrevistadores, por ser el desempeño en este rol el más observado.

Como la entrevista psicológica es aplicada como técnica en distintos dispositivos de intervención hospitalaria, en el período 2012-2013, se circunscribió el objeto de investigación al estudio de las habilidades clínicas para la **entrevista de admisión** en el ámbito de instituciones públicas de salud. La *entrevista de admisión* es el primer contacto que establece la persona con el psicólogo, cuando solicita una consulta en una institución hospitalaria; y, en tanto constituye una unidad en sí misma, pone en evidencia las habilidades clínicas adquiridas por el entrevistador.

Se entrevistó a referentes institucionales, a docentes de la facultad y a estudiantes, en situación de práctica, sobre las habilidades de 1° y 2° nivel (Fernández Liria y Rodríguez Vega, 2006). Se considera que las habilidades de 3° nivel o generativas son propias del proceso terapéutico.

La elección de la admisión, entre los dispositivos de intervención clínica en los que se administra la entrevista se basa, además, en que así como la admisión “es la puerta de entrada de los consultantes a la institución”, también “es la puerta de entrada de los estudiantes a la práctica”. Constituyéndose este primer contacto en una experiencia de contraste entre lo que saben y no saben hacer. Del análisis de las entrevistas a admisores (psicólogos) de dos hospitales polivalentes de la ciudad de Córdoba en los que los estu-

diantes realizan sus prácticas y a docentes de la facultad, surgen las siguientes consideraciones:

- Los profesionales insertos en los servicios de salud coinciden en afirmar que “saber hacer” una entrevista de admisión se correspondería con una experiencia producto de años de ejercicio del rol profesional. Fundamentalmente, en lo que refiere a determinados aspectos técnicos como diagnosticar, elaborar un pronóstico, detectar signos y síntomas, saber preguntar y saber hacer una aproximación a la problemática. Se propone al admissor como un “intermediario” entre el paciente y la institución, reconociendo como objetivo de la admisión: la presunción diagnóstica y la devolución. Señalan entre las habilidades necesarias para realizar cualquier entrevista psicológica: establecer un ambiente de confianza; realizar preguntas orientadoras que le permitan al paciente contar lo que le pasa; contener; escuchar; observar y la capacidad empática.

- Los profesionales que se desempeñan como docentes universitarios en la Facultad de Psicología, reconocen el entrenamiento de habilidades como un área de vacancia en la formación de grado.

- Todos los entrevistados coinciden en afirmar que “estar en el campo”, desde la práctica pre-profesional, permite entrenar **habilidades clínicas básicas** para realizar cualquier entrevista clínica, entre las cuales mencionan: la observación, la escucha y la empatía.

- Solo algunos reconocen la adquisición de habilidades como un proceso de construcción que parte de ciertos conocimientos (algunos adquiridos en la formación de grado) que se complementan con estilos personales, desarrollados solo a través del ejercicio del rol en la práctica profesional.

Se refuerza la necesidad de que la formación en el contexto de la práctica cubra la adquisición de habilidades clínicas a través de la observación y la supervisión, debiendo ponerse a prueba la adquisición de las mismas. En este marco, el contexto de la práctica abarca las actividades observadas y desarrolladas tanto en el ámbito de las instituciones de salud como en el espacio de supervisión a cargo del equipo docente que presenta el proyecto.

Se considera a la supervisión grupal el ámbito en el que los estudiantes pueden reconstruir situaciones de entrevista observadas en la práctica, analizar las habilidades desplegadas y evaluarlas separadamente, así como también, multiplicar la perspectiva al compartir este proceso con el grupo.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se parte de identificar como un problema en la formación de grado la escasa posibilidad que tienen los estudiantes de confrontar con la realidad de las intervenciones profesionales en las que los psicólogos tienen incumbencias. En este sentido, Villegas (2001) afirma que las carreras se han desarrollado aisladas de los organismos y lugares donde se ejerce la psicología como profesión.

En un esfuerzo por avanzar en la superación de estas falencias, se considera que el ámbito de las prácticas pre-profesionales, desde su creación en el 2007, se ha transformado en un espacio para favorecer el acercamiento al quehacer del psicólogo clínico en el marco de las instituciones públicas de salud.

La supervisión de la práctica resulta el espacio privilegiado para acompañar el análisis de lo observado al momento de participar en la administración de entrevistas clínicas, al ser donde se pone en evidencia la dificultad de los estudiantes para reconocer habilidades, para identificar qué observar, qué escuchar y para desagregar la situación en sus elementos componentes.

Se plantearon los siguientes problemas: ¿cuáles de las habilidades básicas para entrevistar se identifican en el contexto de la práctica? ¿cuáles se entrenan en el contexto de la práctica? ¿cómo se desa-

rolla la identificación y análisis de las habilidades en el espacio de supervisión? ¿cuáles se entrenan en la supervisión?

## OBJETIVOS

### Objetivo General

- Indagar la identificación y el entrenamiento de habilidades básicas para entrevistar en estudiantes que realizan prácticas pre-profesionales.

### Objetivos Específicos

- Identificar las habilidades básicas para entrevistar ejercitadas durante la formación de grado por practicantes.
- Identificar las habilidades básicas para entrevistar observadas y entrenadas en el contexto de la práctica por los estudiantes.
- Analizar las habilidades clínicas para entrevistar que los estudiantes identifican y entrenan en el contexto de la práctica.

## METODOLOGIA

Este proyecto se encuadra en un **enfoque cualitativo** de investigación, donde se incluyen interpretaciones y aproximaciones naturalistas del objeto de estudio. En ese marco, el investigador se aproxima al mundo con un conjunto de ideas, una estructura que se especifica en un grupo de preguntas, las cuales son analizadas de diferentes maneras. (Denzin, N.K. y Lincoln, Y.S., 1994), las que fueron enunciadas en el planteamiento del problema.

Para identificar las habilidades básicas para entrevistar ejercitadas por estudiantes que realizan prácticas pre-profesionales en instituciones públicas de salud durante la formación de grado, se administró una **grilla de evaluación**.

Para identificar las habilidades básicas para entrevistar desempeñadas por los profesionales psicólogos de las instituciones se instruyó a los estudiantes en la aplicación de una **grilla de observación y registro de habilidades básicas**.

Para analizar el entrenamiento de las habilidades básicas para entrevistar de los practicantes en el espacio de supervisión grupal se diseñó una **grilla de registro completada por el supervisor** durante los encuentros.

El análisis se realiza a través del **procedimiento analítico inductivo**, en el marco de un enfoque de investigación: la teoría fundamentada (Strauss, 1994); esto mediante una **codificación abierta** de las transcripciones verbales, a partir de la cual se generan conceptos más abstractos y se busca reconocer posibles relaciones entre ellos.

Las decisiones de muestreo estuvieron directamente relacionadas con el acceso al campo, el conocimiento de los profesionales psicólogos que integran servicios de salud mental de las instituciones públicas, en los que los alumnos realizan prácticas. La muestra es intencional.

La teoría fundamentada, definida como un estilo de hacer análisis cualitativo, incluye una serie de herramientas metodológicas como la realización de comparaciones constantes y el muestreo teórico. La codificación de las categorías se extrae de una teoría existente y se desarrolla inductivamente durante el análisis. A medida que se realiza la codificación, se promueve la confección de una matriz de planificación de datos. La misma es útil para vincular las preguntas de investigación (qué información se necesita saber y porqué), las decisiones de muestreo (a quién contactar para acceder a esa información, dónde obtenerla), los métodos de recolección de datos (cómo obtener la información) y el tipo de análisis (cómo analizar). En este caso la información a saber tiene que ver básicamente con ideas y nociones prácticas sobre las habilidades básicas necesarias para realizar una entrevista psicológica y, fundamentalmente,

la forma de entrenarlas.

Para delimitar la recolección de datos se utilizará el **criterio de saturación**.

## RESULTADOS PRELIMINARES

A continuación se presentan resultados preliminares que consisten en el aporte a la formación profesional del psicólogo en base a un proceso de identificación y entrenamiento de habilidades básicas para la administración de entrevistas psicológicas observadas y entrenadas en el espacio institucional, y observadas y entrenadas en el espacio de supervisión.

Entre las habilidades observadas en el espacio institucional los practicantes reconocen la actitud general de escucha (postura física, actitud interna del entrevistador y atención a lo no explícito). Dentro de las habilidades entrenadas en la institución destacan la actitud interna del entrevistador, especialmente el silencio intrapsíquico y la atención a la respuesta experimentada por el entrevistador (utilización del yo observador). También la facilitación de la actividad narrativa del paciente a través del reflejo empático.

Entre las habilidades observadas y entrenadas en el espacio de supervisión los practicantes reconocen especialmente el entrenamiento del yo observador y del reflejar empático.

La actividad docente, tanto en la selección de contenidos como en los aspectos metodológicos se enriquece con la información proveniente de la evaluación del practicante como observador de una entrevista y como sujeto que participa de un proceso de entrenamiento sistemático de habilidades básicas.

Se considera que, conocer las habilidades clínicas que se entrenan al aplicar la entrevista como técnica refuerza la capacitación de los practicantes en dos sentidos: en cuanto a la forma, incorporando técnicas vivenciales donde puedan “jugar el rol” en un ámbito contenido; y en cuanto al contenido, al incorporar habilidades emergentes de contextos específicos, lo que favorece un mayor ajuste entre la formación del perfil del egresado y los requerimientos de los usuarios del sistema sanitario público.

Entre las habilidades emergentes reconocidas en el proceso de aprendizaje se destacan: el uso de la autorrevelación (Cormier y Cormier, 1994) por parte del terapeuta, favoreciendo la apertura emocional de los pacientes; y el apelar a entrenar en la resolución de problemas (Bados López & García Grau, 2011) a través de indagar sobre la capacidad de los sujetos para identificar la situación problemática, se lo orienta en la posible resolución de los mismos. Se reconoce que esta última habilidad ha sido entrenada también en el espacio de supervisión, a través de la identificación de situaciones clínicas observadas, apelando a la reflexión compartida: que sucede ante la falta del encuadre terapéutico, como se reencuadra, la importancia de la actitud empática para favorecer la relación terapéutica, entre otros.

Se destaca el reconocimiento de los estudiantes de haber entrenado durante el práctica la **flexibilidad para emplear la habilidad adecuada según la situación y el contexto particular** en que se presenta.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- ANECA -Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación- (2005) Título de Grado en Psicología. Libro Blanco, España.
- Bertella, M. A. (2009) Competencias básicas en Psicología Clínica durante la carrera de grado. Anuario Jornadas de Investigación UBA Tomo I. Bs. As.
- Kornblit, A.L. (2007) Metodologías Cualitativas en Ciencias Sociales: Modelos y procedimientos de análisis. 2ª ed. Ed Biblos. Buenos Aires.
- Fernandez Liria, A. y Rodriguez Vega, B. (2006). Habilidades de entrevista para psicoterapeutas. Editorial Desclee de Brouwer. Bilbao.
- Marincovic, M. A. y Monti, M.C. (2003) Admisión-Deserción... ¿Crónica de un final anunciado? Hospital de Agudos Carlos G. Durand. Equipo de Psicopedagogía. Buenos Aires.
- Pozo, I. (1996). Aprendices y maestros. Madrid. Alianza Editorial.
- Roe, R. (2003) ¿Qué hace competente a un psicólogo? Papeles del psicólogo nº 86-traducción de Agustín Romero Medina.
- Villegas, J. y Toro, J.P. (2001) Problemas Centrales para la Formación Académica del Psicólogo en las Américas (Volumen1). JVE EDICIONES