

The metapositional interview:

model of effective and
effective communication

La entrevista metaposicional:

modelo de comunicación efectivo y eficaz

Luz Carmen Maffiol Arias¹
Silvia Teresa Mateus Murillo²

Recibido: septiembre 29 de 2008
Revisado: octubre 3 de 2008
Aprobado: noviembre 19 de 2008

1 Correspondencia: Luz Carmen Maffiol Arias. Docente Facultad de Psicología.
Fundación Universitaria Los Libertadores.

Dirección Postal: Cra. 16 N° 63 A 68, Bogotá, Colombia.
Correo electrónico: lcmaffiola@libertadores.edu.co

2 Correspondencia: Silvia Teresa Mateus Murillo. Coordinadora Área Organizacional.
Facultad de Psicología. Fundación Universitaria Los Libertadores. Bogotá, Colombia.
Correo electrónico: silvimat14@yahoo.es

RESUMEN

“Es imposible no comunicarse” reza el primer axioma de la Teoría de la Comunicación Humana, descrito por Watzlawick, en el que identifica a la comunicación humana –como una experiencia permanente y constante- mediante la cual construimos y redefinimos nuestra realidad. (Paul Watzlawick, 1985) [1]. Este artículo corresponde a una serie de reflexiones de las autoras, acerca de la necesidad de tomar conciencia y asumir la responsabilidad, de cómo nos comunicamos y qué realidades estamos construyendo en el marco de la entrevista psicológica y sus diversas aplicaciones. Observar y analizar las diversas posturas del rol de entrevistador es el objetivo fundamental del modelo metaposicional.

Palabras clave: Entrevistador, metaposición, estructura de entrevista.

ABSTRACT

“It is impossible not to communicate” says the first axiom of the Theory of the Human Communication, described by Watzlawick, in which it identifies the human communication - like a permanent and constant experience by means of which we constructed and we redefined our reality. (Paul Watzlawick, 1985). This article corresponds to a series of reflections of the authors, about the necessity to take consciousness and to assume the responsibility, of how we communicated and what realities we are constructing in the framework of the psychological interview and its diverse applications. To observe and to analyze the diverse positions of the interviewer roll are the main target of the metaposicional model.

Key words: interviewer, metaposición, structure of interview.

INTRODUCCIÓN

Generalmente en la entrevista psicológica se le ha dado importancia a la empatía y al rapport, como elementos fundamentales que rigen y sustentan la eficacia de esta actividad. Sin embargo a través de la experiencia y buscando además encontrar una relación con la responsabilidad social del quehacer psicológico, las autoras nos vemos en la necesidad de reflexionar sobre la entrevista y abordarla de una forma más amplia, en la que se tienen en cuenta además otros elementos como el comportamiento asertivo y el comportamiento efectivo y eficaz del entrevistador, entre otros. De tal manera estamos proponiendo el modelo metaposicional de entrevista, como una alternativa que permita desarrollar mayores niveles de profundización y toma de conciencia sobre todas las posibilidades de comunicación que existen y sus efectos tanto para el entrevistado como para el entrevistador.

Metaposición

La *Metaposición* es el proceso realizado por el entrevistador mediante el cual evalúa lo que sucede en la entrevista a medida que ésta se da; dicha evaluación integra varios niveles como el conjugar la observación de sí mismo como entrevistador con su posición como persona, sin descuidar, por supuesto, al entrevistado. Metaposición viene del griego *metá* que significa *después, de otro modo*, y de la palabra posición del latín *positio* que significa *postura*, acción de poner. El término metaposición corresponde a una postura de autoobservación que hace el entrevistador para analizar sus propias acciones durante las fases generales (inicio, desarrollo y cierre) de la entrevista.

La dinámica que exige el proceso de la metaposición se caracteriza por un estado de alerta integral, que ha de mantenerse a lo largo de todas las fases. Por lo tanto, las acciones del entrevistador durante el encuentro estarán dirigidas a alcanzar los objetivos de la entrevista que estará enmarcada en un en-

torno y contextos determinados. Simultáneamente el entrevistador, metafóricamente, *entra y sale* de la entrevista, participando, analizando e interviniendo en la misma, relacionando la información tanto de los conceptos previamente estudiados, como de los propósitos de la misma y adicionalmente, integrando la información que le brinda su propia percepción del mundo. Mediante la metaposición, el entrevistador recuerda, es decir, cae en cuenta que en sus observaciones acerca del entrevistado está incluida su particular manera de inventar la realidad. Como refiere Heinz Von Foerster (Watzlawick, 2000) “El descubrimiento que todos debemos hacer por nosotros mismos, es el siguiente postulado: El medio ambiente, tal como nosotros lo percibimos, es invención nuestra.” (p. 38). La metaposición se hace necesaria en la medida en que la mayoría de las veces olvidamos que nuestra realidad es una percepción particular y elaborada sin conciencia. Además toma en cuenta el conjunto de creencias, de sí mismo y del entrevistado, que inciden notoriamente en los resultados de la entrevista.

La identificación y el análisis de la influencia de las creencias personales, son objetivos básicos en la dinámica de la metaposición. El entrevistador tiene en cuenta que su forma de percibir el mundo difiere de las percepciones del entrevistado y toma conciencia de que cada persona tiene una visión particular y con base en ella, define sus experiencias y situaciones como problemáticas o no.

Al respecto Watzlawick (2000) dice:

En otras palabras, la realidad supuestamente *hallada* es una realidad *inventada* y su inventor no tiene conciencia del acto de su invención, sino que cree que esa realidad es algo independiente de él y que puede ser descubierta; por lo tanto, a partir de esa invención, percibe el mundo y actúa en él (p. 15).

Con la metaposición, durante el transcurso de la entrevista, el entrevistador toma conciencia del efecto que tiene su propio sistema de creencias; además es necesario que identifique algunas de las características más importantes de este sistema en los entrevistados, para activar y enriquecer el proceso de construcción de hipótesis o de elaboración de conceptos, optimizando así la eficiencia y eficacia del proceso de entrevista. Es decir que mediante la metaposición, no solo el entrevistador en su rol profesional, sino como persona, puede advertir que la realidad que percibe está en construcción constante, lo que se manifiesta a través de su comportamiento, e incide en la calidad de su estilo comunicacional. Es muy probable que el proceso de metaposición no logre discernir todos los elementos incluidos en la construcción de una realidad; sin embargo, abre una ventana en la toma de conciencia de que este proceso se está llevando a cabo.

Elementos que conforman la metaposición

Debido a que la metaposición es un proceso de autoobservación integral desarrollado por el entrevistador, se orienta a relacionar aspectos de la actitud que este mantiene en su estilo comunicacional. Para ello hemos tenido en cuenta tres elementos fundamentales, no solo para la comunicación humana, sino además para permitir el inicio y avance de la

metaposición durante la entrevista (véase la Figura 1), y los hemos descrito así: Comportamiento asertivo, comportamiento empático y comportamiento efectivo y eficaz. La compleja integración de dichos aspectos en el comportamiento del entrevistador convierte en un reto inimaginable la posibilidad de vislumbrar la incidencia de cada uno de ellos en la entrevista; sin embargo, podemos apreciar los efectos pragmáticos en la comunicación cuando estos comportamientos son asumidos y aplicados por el entrevistador.

Tanto la empatía: ponerse en los zapatos del otro; como la asertividad: comportarse con la convicción de merecer respeto y valorar a los demás; relacionadas con una conducta caracterizada por realizar las actividades correctamente, efectividad; y alcanzar los objetivos propuestos, eficacia; facilitan y permiten asumir el proceso de metaposición, durante la entrevista.

De tal manera, que un comportamiento asertivo, le facilita al entrevistador empático, activar el proceso de metaposición y evaluar si va en la dirección correcta para alcanzar los objetivos propuestos y viceversa. La interacción entre empatía, asertividad y las consecuencias del proceso de la metaposición llevan al entrevistador a definir sus características comunicacionales, permitiendo que la entrevista se desarrolle en forma efectiva y eficaz.



Figura 1. Elementos de la Metaposición integrados como comportamiento del entrevistador.¹

1 Las imágenes presentadas en el artículo son tomadas de *En los zapatos del otro. Un modelo práctico para entrevistar*. (2008). Maffiol, L. C. y Mateus, S.T. Bogotá: Editorial Universidad San Buenaventura. p. 11. Propiedad de las autoras.

Activación del proceso de metaposición

La activación del proceso metaposicional requiere hacer conscientes sensaciones, sentimientos y pensamientos acerca de nuestro comportamiento en una situación dada, en este caso la entrevista. La iniciación en este tipo de dinámica de autoconocimiento resulta compleja y en ocasiones no muy fácil de aplicar; una de las vías más frecuentes es el formularse interrogantes y permitirse responderlos durante el transcurso de la entrevista, considerando que estas no tienen ningún orden. Solo el hecho de que el entrevistador esté formulándose estos interrogantes y respondiéndolos podemos decir que ha activado el proceso de metaposición.

Algunas indicaciones para activar el proceso de metaposición de acuerdo a lo descrito por Maffiol y Mateus (2008) parten de las siguientes preguntas:

¿Cuál es el propósito de la entrevista que voy a realizar? ¿Qué clase de entrevista puedo utilizar? ¿Qué áreas debo explorar? ¿Qué tipos de preguntas puedo usar? ¿En qué disposición está el o los entrevistados? ¿Cuál fue la primera impresión que me dio el entrevistado? ¿Cómo me siento en este momento de la entrevista? (...) ¿Cómo debería formular la siguiente pregunta? ¿Qué efectos deseo provocar en el entrevistado? ¿Qué hipótesis debería indagar, en este momento? ¿Debo tener en cuenta el llanto del entrevistado ahora, o lo ignoro? ¿Estamos logrando los objetivos de la entrevista? ¿Qué me causa incomodidad en este momento? ¿Debería cambiar de tema ahora o después? ¿Qué pasaría si yo no exploro el área x? ¿Cómo hago para terminar la entrevista? ¿A quién de los entrevistados dirijo esta pregunta? ¿Cómo confirmo si el entrevistado comprende lo que le estoy señalando? ¿Cómo está mi ritmo de respiración? ¿Qué características tiene el ritmo de

respiración del entrevistado? ¿Cómo está el tono de voz del entrevistado? ¿Cuál es mi postura corporal? ¿Con qué tono de voz, hago la siguiente pregunta? ¿Cómo hago para cambiar el rumbo de la entrevista? ¿Qué tarea o mensaje final elijo para terminar la entrevista? (p. 17-18).

A medida que estos interrogantes y reflexiones surjan durante la entrevista, el entrevistador podrá identificar cuáles son las condiciones de la interacción con el entrevistado y adicionalmente podrá informarse acerca del contenido de sus pensamientos, de la intensidad de sus emociones y de cómo éstos están vinculados con su comportamiento.

Modelo metaposicional de entrevista

El proceso de la metaposición se puede aplicar en cualquier tipo de entrevista, tanto así, que ha inspirado un modelo cuya característica es tener en cuenta una microestructura de cada una de las fases comúnmente reconocidas para el desarrollo de una entrevista (véase la Figura 2). Uno de los beneficios de tener en cuenta la microestructura de cada fase es crear una guía pedagógica para el entrevistador, que le permita en un momento dado, determinar en qué punto de la entrevista se encuentra y por lo tanto le facilite evaluar cómo se está desarrollando el proceso. En la figura 2 se observan seis elementos que son comunes tanto a la macro estructura como a la microestructura del proceso de la entrevista, ellos son: el entorno, el contexto, los niveles de intervención, el entrevistador, el entrevistado y la relación que existe entre ellos con la comunicación y la metaposición. El entorno hace referencia a los distintos sectores disciplinares o áreas en los que se construyen los diversos contextos para realizar entrevistas, por ejemplo, el entorno de la salud puede contener diversos contextos de entrevista así: contexto terapéutico, contexto de selección, contexto de consultoría, etc. El contexto es un concepto

que se refiere al espacio físico, social y psicológico, en el que se desarrolla el proceso de la entrevista y éste a su vez está inmerso en un entorno de mayor complejidad. Es importante tener en cuenta que es el contexto el que determina el propósito de la entrevista; algunos de los contextos más nombrados son: el contexto de consultoría, de prevención, de intervención en crisis, terapéutico, de selección, de investigación, etc. Otro elemento que es común a la descripción macro y micro de la entrevista en el modelo metaposicional, es el nivel de intervención, que corresponde al número de personas y al tipo de vinculación que existe entre ellas cuando asumen el rol de entrevistados, estos serían: nivel individual, nivel de pareja, nivel familiar y nivel grupal. Los conceptos antes mencionados, es decir, entorno, contexto y nivel de intervención, así como la presencia del entrevistador, el entrevistado y la interacción particular que se genera entre ellos, enriquecida con la dinámica de la metaposición, permanecen como constantes en la microestructura de cada una de las fases de la entrevista (véase la Figura 3). Como podemos ver, los elementos que conforman la fase de inicio son: rapport, objetivos de la entrevista y pri-

mera hipótesis. Igualmente la microestructura de la fase de desarrollo y de cierre describe actividades muy puntuales que orientan al entrevistador y le facilitan ubicarse dentro de la entrevista. La microestructura de la fase de desarrollo incluye: aplicación de técnicas y herramientas psicológicas, condiciones y tiempo de aplicación, recopilación de la información.

En la fase de cierre cerca al final de la entrevista se encuentran los siguientes momentos: elaboración de síntesis, redefinición y pasos a seguir, y por último, el establecimiento de la calidad de insight.

El entrevistador

En el rol del entrevistador confluyen una serie de elementos que están orientados hacia la actitud y comportamiento de éste. De tal manera que, para poner en marcha la dinámica de la metaposición se requiere que el comportamiento del entrevistador sea una expresión coherente e integradora de asertividad, empatía, efectividad y eficacia. El entrevistador por lo tanto necesita crear estrategias de comunicación que le permita



Figura 2: Los seis elementos comunes del Modelo Metaposicional de entrevista.¹

1 Maffiol. L. C. & Mateus, S.T. (2008). p.32.

salir airoso de situaciones de oposición asertiva, por ejemplo, cuando tiene un interlocutor que no es asertivo; así mismo requiere también introducir técnicas de asertividad positiva, que se caracterizan por la capacidad de recibir y brindar elogios, que

fortalece con la dinámica de la metaposición, que como hemos visto permite optimizar los recursos de la entrevista no sólo obteniendo los objetivos planteados en la forma adecuada, sino haciendo del entrevistador una persona eficiente y eficaz en el



Figura 3. Elementos que conforman la microestructura de fase de inicio.¹

1 Maffioli, L. C. & Mateus, S.T. (2008). p. 46.

están dirigidos a connotar positivamente un comportamiento determinado del interlocutor dentro del proceso de entrevista. Cuando el entrevistador se comporta asertivamente, permite la creación de una atmosfera especial conocida también como el establecimiento del rapport, en la que la confianza permite como efecto principal bajar los niveles de ansiedad y facilita además el comienzo de la dinámica de la metaposición. El comportamiento asertivo se fundamenta en la capacidad que tiene el entrevistador de comprender la experiencia del otro, sin perder su propia perspectiva y este aspecto es conocido como empatía. La sintonía construida entre entrevistador y entrevistado, que resulta tanto del comportamiento asertivo como del empático, se

estilo de comunicación que maneja. En conclusión, la entrevista es un encuentro comunicacional en el que tanto la eficacia y eficiencia dependen en su mayoría del entrevistador y de cómo éste maneje la empatía, la asertividad y la metaposición, haciendo de la entrevista un proceso donde las ganancias que se logren sean mutuas, sobre el supuesto de que cada ser humano construye su realidad y basado en ella, actúa y le otorga significado a las diversas situaciones y eventos que experimenta. La dinámica de la metaposición, entonces, surge como una vía para potencializar nuestra capacidad de tomar conciencia y asumir la responsabilidad por los efectos que conlleva la realidad que inventamos y que estamos imposibilitados de no comunicar.

Referencias

- Maffiol, L. C. & Mateus, S. T. (2008). En los zapatos del otro. Un modelo práctico para entrevistar. Bogotá: Editorial Universidad San Buenaventura.
- Watzlawick, P., Helmick, J. & Jackson, D. (1985). Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas. Barcelona: Editorial Herder.
- Watzlawick, P. (2000). La realidad inventada. ¿Cómo sabemos lo que creemos saber? Barcelona: Editorial Gedisa.