

UNIDAD II

ETAPAS DE LA ENTREVISTA

- 2.1 Etapas de la entrevista
 - 2.2 inicio de la entrevista. Rapport
 - 2.2.1 Proceso de desarrollo de la entrevista
 - 2.3 Cima de la entrevista
 - 2.4 Cierre de la entrevista
 - 2.5 Elementos de la entrevista
- 2.6 Técnicas para manejar la entrevista

NOTA

Antes de llevar a cabo una entrevista, el entrevistador deberá adoptar un cierto número de disposiciones materiales que le faciliten el trabajo al proporcionarle un ambiente físico agradable para el entrevistado.

Factores de una entrevista satisfactoria para ambas partes:

- a) El local: debe procurarse que este no sea ni muy grande ni muy chico, para evitar temores o angustia en el entrevistado; la sensibilidad al medio ambiente está dada en función de las dificultades psíquicas del sujeto.



- b) La iluminación: De preferencia debe ser neutra y bien distribuida por todo el espacio.
- c) Mobiliario: Entrevistado y entrevistador deben estar ubicados al mismo nivel. Es recomendable que durante el encuentro, el entrevistador no tenga ningún obstáculo que le impida la total observación de los movimientos y actitudes que el entrevistado manifestará



- d) El ruido: El aislamiento sonoro del local debe procurarse al máximo. Lo ideal es que no se oigan las voces y ruidos provenientes del medio exterior o de cuartos aledaños.
- e) El vestido: Debe evitarse todo exceso en la presencia del entrevistador. Se debe tender a la corrección y adaptar una vestimenta a nivel de las personas recibidas.



- f) El lenguaje y los modales: Al igual que el vestido, el lenguaje y modales del entrevistador ayudarán a determinar la atmósfera prevaleciente. Además, el lenguaje y modales del entrevistador deben adaptarse a la realidad del entrevistado para evitar choques de personalidad o retraimiento por parte del sujeto recibido, y de esta manera neutralizar la posición expectante del entrevistado.



Inicio de la entrevista: Rapport.

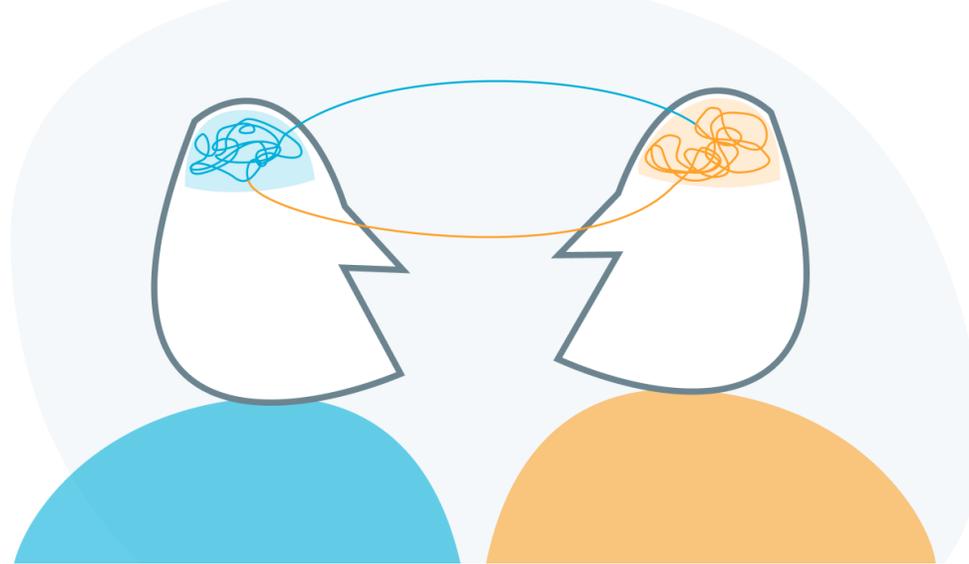
El iniciar la entrevista con un apretón de manos, una frase amable y una clara explicación de la finalidad perseguida con la entrevista, ayudará a reducir notablemente la tensión provocada por la situación de la entrevista, situación que a su vez es enmascarada por el entrevistado, unas veces con miedo, otras veces con esperanza, pero siempre con gran expectación y con toda intención de dar la impresión más favorable.

Palabra de origen francés (rapporter), que significa “traer de vuelta” o “crear una relación”.

Técnica de crear una conexión de empatía con otra persona, para que se comunique con menos resistencia.

OBJETIVO

- Lograr que el entrevistado se sienta cómodo en presencia del entrevistador, así como dispuesto a hablar lo más posible fuera de cualquier tipo de inhibiciones. Esto se ha dado en llamar *rapport* o familiarización de la persona con la entrevista.



Los primeros minutos de una entrevista son decisivos para lograr el éxito, ya que depende en gran medida del rapport que establezca el entrevistador.

El rapport consiste en crear una atmosfera cálida y de aceptación, de tal forma que el entrevistado se sienta cómodo, tranquilo, comprendido y a salvo y se comunique de manera abierta sin temor a ser juzgado o criticado.

La construcción del rapport se encuentra siempre amenazada por los elementos psicológicos del entrevistado, la inexperiencia del entrevistador o la interferencia de factores contextuales;

El rapport se facilita con algunas actitudes del entrevistador, entre ellas menciona mantener un contacto visual apropiado, una postura relajada, natural y centrada en el entrevistado; un lenguaje espontáneo, amistoso y con un tono cálido y expresivo; aceptación incondicional y empática.

Los primeros minutos de una entrevista son decisivos para poder lograr el éxito , ya que este éxito depende , en gran medida, del rapport que establezca el entrevistador.

Encuadre y delimitación

Tras el momento de saludos se toma asiento o se indica al paciente cuál es el suyo.

1.-Se abre la entrevista clarificando los objetivos de la misma, el tiempo que vamos a invertir y el conocimiento que tenemos de su demanda.

POR EJEMPLO:

Decirse una frase del estilo de: “Ud. solicitó una entrevista porque....”, O bien “sé que Vd. Llamó preocupado porque... puede indicarme qué es lo que desea/ necesita/ preocupa....”.

¿Cuál es el valor de las primeras impresiones?

- Las primeras impresiones únicamente deben funcionar para formular algunas hipótesis que irá reafirmando o rechazando a lo largo de la entrevista.



Proceso o desarrollo de la entrevista:

Dos grupos:



| • DIRIGIDA | NO DIRIGIDA |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Se utiliza con mayor frecuencia• La estructura de este estilo es muy rígida• Depende de un plan preciso• Preguntas directas ya elaboradas• Preciso control de tiempo• Listas de chequeo impresas donde ir evaluando la actuación del entrevistado.• Este método limita en gran medida las respuestas, lo cual resulta ser una ventaja cuando se requiere reforzar al sujeto a responder espontáneamente y sin premeditación | <ul style="list-style-type: none">• El entrevistador no toma la responsabilidad de decidir cuales temas deben ser discutidos• Todo esto debe ser responsabilidad del individuo entrevistado• La función del entrevistador es únicamente la de ayudarlo a asumir su responsabilidad• El entrevistador tiene que ser sumamente pasivo.• Recomendable en entrevistas de confrontación o de resolución de conflictos |

Cima de la entrevista. La segunda etapa

En ella se recaba la mayor parte de la información, y se profundiza en los aspectos identificados en la fase anterior, se intercambia información, se analiza la información y se confronta, se clarifican los problemas, se toman algunas decisiones sobre posibles soluciones y líneas de acción.

- La actuación del entrevistador en este tiempo es la de observar, escuchar y vivenciar la conducta del paciente, atendiendo a sus verbalizaciones, a la comunicación no verbal, elaborando hipótesis y tratando de confirmarlas progresivamente.

En esta fase, el psicólogo debe dejar constancia de cuál es su rol, guiar al entrevistado en el desarrollo de la entrevista y utilizar sus conocimientos y experiencia sobre técnicas y habilidades comunicacionales a fin de conseguir los objetivos que pretende.

Cima de la entrevista. La segunda etapa

- Conocer cuál es realmente el motivo de consulta, cómo lo percibe el sujeto, cuáles son los antecedentes y consecuentes y qué soluciones previas ha implementado.
- En esta etapa se ponen en juego las habilidades del examinador
- Es la fase en la que se intenta lograr una comprensión del problema

Antes de pasar a la fase final, conviene que el psicólogo haga una síntesis de los problemas planteados y se los formule de forma breve al paciente a fin de obtener un feed-back comprensivo.

Las frases como: “si he entendido bien, lo que en definitiva a Vd. le preocupa es ...”, “me gustaría saber, tras lo que hemos hablado, si su principal preocupación en este momento es...”, “quizá, como síntesis, podemos decir que Vd. está sufriendo especialmente por, ¿he entendido bien”?

Cierre de la entrevista.

Conviene, antes de despedirse, clarificar con el paciente cuál va a ser el modo de trabajo que se va a realizar en la próxima o próximas sesiones, es decir, horarios, duración de los mismos, frecuencia de sesiones, coste económico, etc.

- **Esta fase es casi tan importante como la del inicio.**

Conviene que el entrevistador acentúe el tono de cordialidad para así asegurarse de que ha desaparecido toda tensión que pudiese haberse producido durante el transcurso de la entrevista.

- Previo al cierre hay que verificar si no quedó ningún punto sin investigar y si el entrevistado no desea añadir algo más.

El mejor camino para finalizar el encuentro es anunciar 5 o 10 minutos antes que el final se acerca.

Frases como “antes de terminar, me gustaría hacerle dos preguntas más” , “nos estamos acercando al final, pero antes me gustaría que me dijera...” , o “por último, desearía ud. añadir algo más sobre...” , dichas amable y amistosamente, coadyuvan a un cierre idóneo.

Elementos de la entrevista

| Entrevistador | <u>Entrevistado</u> | Mensaje | Ruido | Canal |
|---|---|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Es el elemento a cargo la entrevista • Experto en el conocimiento de la psicología | <ul style="list-style-type: none"> • Posee la información que el entrevistador requiere • No controla la entrevista | <p>La información que envía el emisor al receptor.</p> | <p>Interferencia de cualquier tipo en el medio que rodea a la entrevista que entorpezca el proceso de comunicación y la efectiva transmisión del mensaje.</p> | <p>Medio por el que se transmite el mensaje.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • Voz serena audible y segura. Posición corporal que refleje seguridad, profesionalismo y serenidad. • Establecer empatía con naturalidad y oportunamente. • Mantener contacto visual con el paciente. • Evitar hacer preguntas que induzcan las respuestas. | | | <p>Opacidad del canal, debilidad de la señal, distancia, fatiga del emisor, mala comprensión</p> | <p>Canal es verbal y no verbal</p> |

Habilidades que se requieren para escuchar eficazmente

- 1. Atención. Es importante que el entrevistador centre su atención en el entrevistado, en lo que hace y en lo que dice, y sobre todo es importante que el entrevistado sienta que se le presta atención.
- 2. Percepción. En este punto es importante señalar que todos los entrevistadores deben reconocer y concientizarse de sus propias ideas y paradigmas culturales para prevenir distorsiones dentro de su campo perceptual. Es decir, evitar que notemos sólo los aspectos que confirmen nuestros propios valores y creencias.
- 3. Concentración. Además de centrar nuestra atención y de percibir los mensajes del entrevistado, el entrevistador, debe ser capaz de eliminar de su conciencia, en la medida de lo posible, cualquier otra fuente de distracción, enfocándose exclusivamente en el proceso de la entrevista.
- 4. Retención. “Un buen entrevistador tiene que estar consciente de su necesidad de recordar los eventos de la entrevista tal como sucedieron para resumirlos y evaluarlos”.

Entrevistado



| El tímido | El agresivo | El manipulador | El embustero |
|--|---|--|---|
| <p>Encara la entrevista con miedo, pena y esperanza. Teme ser inferior o no saber responder. Su volumen de voz es bajo, no mira directamente a los ojos del entrevistador, postura encogida, le cuesta mantener la conversación y difícilmente esboza una sonrisa.</p> | <p>Posee una personalidad antagónica . Sarcástico, autoritario, impulsivo, agresivo, autosuficiente, cínico e irascible</p> | <p>Egocéntrico, creativo, flexible, impaciente, halagador y chantajista. El entrevistador necesita mucha astucia, ya que este individuo sabe que todos los seres humanos somos débiles ante los halagos.</p> | <p>Exageran los detalles de sus vidas con elementos que parecen claramente producto de una fantasía, se muestran perezosos y mentirosos. Detrás de esta actitud hay escondidos sentimientos de inferioridad</p> |
| <p>La técnica consiste en proporcionar al entrevistado confianza y seguridad en sí mismo, haciéndole sentir que es aceptado.</p> | <p>Periodo corto de rapport, siendo conveniente que sea el entrevistado el que lo establezca. Es conveniente dejarlo hablar mucho antes de dirigir la entrevista hacia su objetivo.</p> | <p>La técnica que se debe utilizar es controlar las propias necesidades de ser adulado y no apartarse de las metas trazadas en el plan de entrevista.</p> | <p>La técnica más adecuada para manejar al sujeto embustero es la de confrontación; el entrevistador puede verificar la información que está recibiendo. Deberá aplicarse en cuanto el entrevistado sospeche el engaño.</p> |

TECNICAS DE ENTREVISTA

- Técnica de la observación:
- gozar de un buen estado físico (vista, oído, sin presencia de algún trastorno nervioso, etc.) , así como poseer una gran capacidad de concentración para evitar desviaciones del tema o pérdida de algunos puntos importantes durante la entrevista.



TECNICAS DE ENTREVISTA

- Técnica del ECO:
- el entrevistador dirige la entrevista hacia sus objetivos, sin necesidad de apoyarse en preguntas cerradas, haciendo que el entrevistado narre más sobre aspectos importantes sobre su vida o del tema que se esté tratando, sin que note la presión directa del entrevistador.



TECNICA DE ECO

- El procedimiento consiste en repetir en forma interrogativa y con las mismas palabras que usó el entrevistado la frase final o frase clave que se acaba de decir. Por ejemplo:
 - - Entrevistado: “En mi tiempo libre, vamos a jugar boliche”.
 - - Entrevistador: “¿Vamos?”
 - - Entrevistado: “Otro motivo por el que dejé mi trabajo actual es mi horario, que es muy inadecuado.”
 - - Entrevistador: “¿Muy inadecuado?”

TECNICAS DE ENTREVISTA

- Técnica de silencio “El silencio es oro”
- el silencio dentro de una conversación presenta un vacío desagradable que tiene que ser llenado inmediatamente por alguna de las partes.
- Un momento de silencio durante la entrevista puede crear impacto en el entrevistado, que este se vea obligado, a nivel inconsciente, a hablar para romper el silencio.
- La técnica del silencio es una técnica de presión; consiste en guardar absoluto silencio después de que el entrevistado, aparentemente, ha terminado de hablar sobre el tema que se estaba tratando. Aquí el entrevistador debe ser capaz de resistir el silencio más que el entrevistado, ya que se trata de que el entrevistador anime al entrevistado con una mímica suave para que este continúe hablando, pero nunca romper el silencio.



TECNICAS DE ENTREVISTA

- Técnica del juego de papeles:
- Esta técnica consiste en que el entrevistado tome el rol de alguno de los personajes inmersos en la situación que se ha planteado a lo largo de la entrevista. Cabe mencionar que es imprescindible que haya conocimiento claro y detallado acerca del rol que se ejecutará. Dicha técnica tiene la finalidad de analizar las diversas reacciones del individuo entrevistado ante las actitudes percibidas de los “otros”.

TECNICAS DE ENTREVISTA

- Técnica de confrontación:
- Se trata de hacer tomar conciencia al entrevistado de las contradicciones entre lo que está diciendo y su conducta no verbal.
- Esta técnica es realmente eficaz en aquellos casos en los que el entrevistador tenga razones para suponer que el entrevistado está tratando de sorprenderlo, exagerando su capacidad y conocimientos, o bien discursa aspectos contradictorios y poco veraces en contraste con su actitud y relato.



TECNICAS DE ENTREVISTA

- Técnica del uso del agrado:
- La técnica consiste en que el entrevistador maneje una actitud de aceptación total mientras el entrevistado habla: debe manifestar verbal y corporalmente su aprobación, mostrando interés, no desviando la mirada, no distrayéndose con otros asuntos, haciendo gestos de aceptación.

