

Nombre del alumno: Yulixa González Pérez.

Nombre del profesor: María del Carmen Briones Martínez.

Nombre del trabajo: Cuadro sinóptico.

Materia: Técnicas de la entrevista.

Grado: 3 Cuatrimestre.

Grupo: "A".

ETAPAS DE LA ENTREVISTA.

Factores para el desarrollo
De una entrevista satisfactoria
Para ambas partes.

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.

La iluminación: De preferencia debe ser neutra y bien distribuida por todo el espacio.
Mobiliario: Entrevistado y entrevistador deben estar ubicados al mismo nivel.
El ruido: El aislamiento sonoro del local debe procurarse al máximo.
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.
El lenguaje y los modales: Al igual que el vestido, el lenguaje y modales del entrevistador ayudarán a determinar la atmósfera prevaleciente.

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. La introducción a la entrevista requiere necesariamente de experiencia por parte del entrevistador, ya que la noción global de la persona que se adquiere durante esos primeros minutos le da la oportunidad al observador profesional de ordenar rápidamente la estrategia a seguir. Debe aprovecharse entonces la oportunidad de observar a la persona antes de que la entrevista se formalice y las defensas del entrevistado entren en acción.

A continuación se mencionan ciertas clases de comportamiento que un entrevistador habría de adoptar para establecer un buen rapport:

- Tratar con cortesía.
- Interesarse al escuchar.
- Hacer preguntas extensas en lugar de específicas.
- Seleccionar áreas familiares al solicitante para poder abrir la entrevista.
- Aclarar que la información íntima se tratará confidencialmente.

De igual manera es necesario considerar los siguientes puntos como comportamientos que obstaculizan un buen rapport:

- Plantear de manera muy directa los objetivos que se pretenden.
- Plantear las preguntas de manera tal que se estén sugiriendo las respuestas
- Tratar con excesiva condescendencia u hostilidad al entrevistado.
- Hacer uso del sarcasmo para ridiculizar al entrevistado. Etc.

Proceso o desarrollo de la entrevista.

Dirigida vs no dirigida: Si colocamos en extremos opuestos, veremos que las entrevistas que se lleven a cabo siempre estarán más cerca de un límite o de otro, según la técnica utilizada. Estos dos estilos pueden ser utilizados combinándolos o usando uno de ellos nada más; lo cual depende del tiempo disponible, los objetivos de la entrevista y el tipo de personalidades inmiscuidas en el proceso.

Entrevista dirigida: Es el estilo que se utiliza con mayor frecuencia, por ello se considera como el ejemplo típico de entrevista. La estructura de este estilo es muy rígida, depende de un plan preciso, con preguntas directas ya elaboradas, un preciso control de tiempo y listas de chequeo impresas donde ir evaluando la actuación del entrevistado.

Entrevista no dirigida: Dentro de este estilo el entrevistador no toma la responsabilidad de decidir cuales temas deben ser discutidos, las metas que la entrevista deba alcanzar, o la solución a los conflictos del entrevistado. Todo esto debe ser responsabilidad del individuo entrevistado, y la función del entrevistador es únicamente la de ayudarlo a asumir su responsabilidad con una atmósfera de aceptación y garantizando total seguridad ante cualquier repercusión que sus opiniones puedan generar.

ETAPAS DE LA ENTREVISTA.

Cima de la entrevista.

Es cuando el entrevistador ha obtenido datos suficientes como para tomar una decisión. Momento más adecuado para decidir acerca de la situación o problema planteado. 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. Además utilizará de modo profesional y técnico estrategias comunicacionales a fin de conseguir los objetivos que se plantea.

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. En concreto es la fase en la que se intenta lograr una comprensión del problema.

Cierre de la entrevista.

Esta fase es muy importante, porque el sujeto puede proporcionar información relevante al final. Así mismo, dentro de esta etapa de cierre, se encuentran las prescripciones, mismas que pueden consistir, dependiendo del modelo teórico, en dejar alguna tarea a realizar por el entrevistado en su casa, durante el tiempo que transcurre hasta la siguiente entrevista, recomendar acerca de futuros problemas, asegurar al sujeto su capacidad para manejarlos solo, en potenciar su motivación en los temas tratados sugiriendo cómo podría abordarse la sesión próxima. En la tercera fase, fase final o de cierre de la entrevista, se despide al paciente. 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.

Tras esto, llega es el momento de levantarse y despedirse.

Elementos de la entrevista.

Entrevistador: El entrevistador es el elemento a cargo la entrevista, él define los roles y los tiempos, además de los temas que se han de tratar.

Entrevistado: El entrevistado o los entrevistados es el segundo elemento indispensable en una entrevista. Este elemento posee la información que el entrevistador requiere. No controla la entrevista.
El mensaje: el objeto de la comunicación establecida entre el entrevistador y el entrevistado. Se define como la información que envía el emisor al receptor. En el caso de la entrevista en roles que se intercambian de manera continua.

Ruido: El cuarto elemento es el ruido, al que entendemos por la interferencia de cualquier tipo en el medio que rodea a la entrevista que entorpezca el proceso de comunicación y la efectiva transmisión del mensaje.

Canal: Por último, el canal de comunicación es el medio por el que se transmite el mensaje, en el caso de la entrevista el canal es verbal y no verbal, es decir se transmite información por lo que se dice, por la forma en que se dice, el tono de los entrevistados, la postura, los silencios, entre otros aspectos.

Técnicas para manejar la entrevista.

Técnica de la observación: Para poder aplicar esta técnica es imprescindible 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.

Técnica del ECO: Empleando esta técnica 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.

Técnica del silencio: Todos sabemos que en nuestra cultura, 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.

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.

Técnica de confrontación: 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.

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.

Técnica del uso del desagrado: Dicha técnica es exactamente lo opuesto al inciso anterior. Es una técnica de presión cuyo objetivo es evaluar la seguridad que el entrevistado tiene en sí mismo ante una situación adversa. Así como su capacidad para mantener y defender sus juicios; o, si por el contrario, padece inseguridad o nerviosismo, o trata de retractarse y complacer al entrevistador.

Técnica de presión emocional: Dentro de las técnicas de presión, ésta es la más fuerte. Nos sirve para medir el grado de control emocional que el entrevistado tiene en sí mismo.

Técnica de presión de tiempo: Esta técnica trata de ejercer un alto grado de presión en base al manejo del tiempo. Sirve para explorar la capacidad de organización de un individuo cuando se encuentra bajo un límite de tiempo.