

Resumen del tema “Etapas de la entrevista”.

Materia: Técnicas de entrevista.

Lic. Eduardo Alikvann Escobar Solís.

Presenta el alumno:

Aidy Mirena Roblero Vázquez.

Licenciatura: Ciencias de la Educación.

Cuatrimestre: Sexto.

Grupo: “A”

Frontera Comalapa, Chiapas; a 28 de Mayo Del 2020.

Cima de la entrevista

La segunda etapa es la fase de desarrollo o cima, y constituye el núcleo de la entrevista. Tanto Acevedo (2009), como Colín (2009), coinciden que 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.

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. La actitud del psicólogo, su experiencia y habilidades personales y profesionales son la base para comprender por qué y para qué un paciente acude a un profesional.

En concreto es la fase en la que se intenta lograr una comprensión del problema. Esto va más allá de la mera observación y registro intelectual de datos, esto implica 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.

La actitud del psicólogo, su experiencia y habilidades personales y profesionales son la base para comprender por qué y para qué un paciente acude a un profesional. Es de suma importancia, como se viene repitiendo, saber escuchar, así como saber qué preguntar, cuándo y cómo hacerlo. 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.

Cierre de la entrevista.

Esta fase es casi tan importante como la del inicio. Aquí 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. La tercera fase o fase final es el cierre de la entrevista. De acuerdo a Acevedo

(2009) esta fase es casi tan importante como la de inicio. Su objetivo fundamental consiste en consolidar los logros alcanzados durante las etapas de cima y cierre. Inicia con la indicación del entrevistador que se acerca el final, indicación que debe ser seguida por un resumen de los contenidos tratados. Se busca ofrecer al cliente la oportunidad de aclarar algunos malentendidos y se brinda la posibilidad de comunicar cualquier información que hubiera quedado retenida por diversos motivos.

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 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. Si esto se ha hecho previamente durante la entrevista, es suficiente con solo recordarlo a modo de síntesis de forma que no quede ninguna duda sobre nuestro modo de actuación profesional y de lo que se espera de él. Algunos están más tranquilos porque han expuesto el problema, han iniciado un medio de solucionarlo, y ha pasado el primer momento de ansiedad a lo desconocido. Para otros, al momento de despedirse se sienten mal porque no han dicho algo que querían y es en este momento cuando plantean o informan de algo que es absolutamente novedoso e importante para la comprensión del tema. En estos casos se aconseja, en general, dar por finalizada la entrevista y explicar que de éste y de otros temas podemos seguir hablando en la próxima sesión. No se trata de cortar groseramente a la persona, sino de respetar el tiempo de trabajo del profesional o de otros pacientes.

Elementos de la entrevista

Entrevistador, entrevistado, mensaje, ruido, canal: La mayor cualidad que debe poseer el entrevistador es la capacidad para entender los pensamientos, sentimientos, impulsos y modos de proceder conscientes del entrevistado, tomando en cuenta sus propias vivencias, pero sin dejarse invadir por ellas; para constituirse como un elemento útil dentro del procesos psicológico tendrá que saber manejar dos conceptos fundamentales: la empatía y la intuición.

La intuición se relaciona con el momento preciso en que el entrevistador deberá hacer una intervención, para que la persona siga hablando, con una “aja”, o bien hacer preguntas que se relacionan con el malestar del consultante.

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. En el caso de la entrevista psicológica se espera que sea un experto en el conocimiento de la psicología, en cualquiera de sus ramas, capaz de entender la visión particular y única con la que el entrevistado entiende el mundo.

De acuerdo a Colín (2009) debe considerar los siguientes puntos para el desempeño de su trabajo: • 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.
- Recabar con precisión y agilidad la historia clínica.
- Indagar que origen que el entrevistado decidiera acudir a la consulta.
- Evitar hacer preguntas que induzcan las respuestas.
- Evitar repetir preguntas que ya han sido respondidas.
- Utilizar el silencio (o silencios) cuando sean necesarios.
- Expresarse con un lenguaje accesible y formal para el entrevistado.

Para alcanzar estos fines debe dominar alguna de las siguientes cualidades:

- Mostrar interés por la que persona que se entrevista y por sus problemas.
- Comprender y emplear el lenguaje del entrevistado.
- Comprender por qué el entrevistado experimenta determinados sentimientos.
- Reactivar los sentimientos y establecer relación afectiva a través de la escucha activa y la atención a cuanto acontece.

- Recapitular y asumir adecuadamente los elementos de la historia del entrevistado.

Otra de las funciones del entrevistador es el arte de preguntar, sobre todo en los casos de entrevistas abiertas o semiestructuradas. Dentro de la entrevista las preguntas tienen como fin primordial traducir los objetivos específicos del entrevistador en un mensaje capaz de llegar efectivamente al entrevistado y proporcionar la información que realmente precisamos encontrar. Además de preguntar, el entrevistador también debe ser capaz de escuchar. Como ya se ha mencionado anteriormente, la escucha empática es necesaria para todo aquel que pretenda ser entrevistador.

Entre las habilidades que se requieren para escuchar eficazmente, Acevedo (2009) enumera las siguientes:

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. Este aspecto le permite al entrevistador mejorar la objetividad del proceso.
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 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. Es muy importante para el entrevistador poder distinguir los atributos más particulares de la personalidad del entrevistado, para poder utilizar este conocimiento en beneficio del objetivo.

El tercer elemento es 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.

Técnicas para manejar la entrevista

En la medida en la que el entrevistador vaya adquiriendo mayor y profunda experiencia en el ámbito de la entrevista, también irá aumentando sus recursos para manejar adecuadamente los diferentes tipos de entrevista que deba aplicar.

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. O en caso de que, interese verificar alguno de los aspectos de la información.

Técnica del uso del agrado: Cada persona reacciona de manera diferente ante las mismas situaciones. Hay personas que requieren de presión y otras que solo funcionan ante la aceptación o el apoyo, así como otras que solamente abusan o se aprovechan de él. Esta técnica tiene el objetivo de determinar cómo funciona el entrevistado ante una situación de “apoyo”.

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. Esta técnica consiste en hacerle sentir al entrevistado que no creemos lo que nos manifiesta, provocando en él una situación que lo lleve a la desesperación, de este modo analizar qué tan fácil o difícilmente pierde los estribos.

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.

Resumiendo podría decirse que todas las técnicas aplicables a la entrevista, aunque diferentes es su manejo, tienden al mismo fin, investigar “actitudes” de un sujeto así como aspectos de la personalidad y las “motivaciones que impulsan a éste a tomar decisiones. El conjunto formado por factores individuales como: Salud, vitalidad, experiencia, expresión oral, estabilidad, madurez emocional, sociabilidad, grado de interés, etc.; actuando coherente y dinámicamente, unido al ambiente, antecedentes, situación familiar, etc. es lo que puede concretarse en una percepción totalizadora y objetiva del entrevistado.