



**Mi Universidad**

**SÚPER NOTA**

*Nombre del Alumno: Fernanda Patricia Hernández Díaz*

*Nombre del tema: Etapas de la entrevista y análisis y comprensión del contenido*

*Parcial: Parcial I*

*Nombre de la Materia: Técnicas de la entrevista*

*Nombre del profesor: Mónica Lisseth Quevedo*

*Nombre de la Licenciatura: LPSI9SSCO9-A*

*Cuatrimestre: 4<sup>o</sup>*

## INTRODUCCIÓN

En este trabajo se abordará el tema de las unidades II y III de la antología UDS, en el cual se explican a detalle las etapas de la entrevista así como también el inicio de rapport, el proceso de desarrollo de la entrevista, cima de la entrevista, cierre, elementos y técnicas para la entrevista. Así también se complementará con los temas de la unidad III que es análisis y comprensión del contenido.

## ETAPAS DE LA ENTREVISTA

La entrevista inicial tiene una secuencia temporal y está a la vez encuadrada en un contexto más amplio que es el propio proceso de evaluación

El entrevistador deberá adoptar un cierto número de disposiciones materiales que le faciliten el trabajo al proporcionarle un ambiente físico agradable para el entrevistado.

## RAPPORT

El rapport consiste en crear una atmósfera 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

Es una técnica de crear una conexión o empatía con otra persona.

**OBJETIVO:**  
lograr que el entrevistado se sienta cómodo en presencia del entrevistador.

## CONDICIONES OPTIMAS

a) El local: debe procurarse que este no sea ni muy grande ni muy chico, para evitar temores o angustia en el entrevistado

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

d) El ruido: El aislamiento sonoro del local debe procurarse al máximo

e) El vestido: Debe evitarse todo exceso en la presencia del entrevistador

f) El lenguaje y los modales: 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.

## CONSTRUCCIÓN DEL RAPPORT

Elementos psicológicos del entrevistado.

La inexperiencia del entrevistador

La interferencia de factores contextuales.

El rapport se facilita con algunas actitudes del entrevistador, entre ellas se menciona , mantener un contacto visual apropiado, postura relajada, natural y centrada en el entrevistado, lenguaje espontaneo.

## ENCUADRE Y DELIMITACIÓN

En el momento de los saludos se toma asiento o se indica al paciente cual 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

## IMPRESION

Las primeras impresiones sirven para formular hipótesis que se irán reafirmado.

Cuando la formulación del diagnóstico evaluativo se tiene que efectuar mediante la entrevista, el desarrollo de esta puede deformarse, ya que el entrevistador intentará encontrar a lo largo del proceso los argumentos que necesite para reforzar sus primeras impresiones.

**EJEMPLO:** Usar frases del estilo de "Ud. solicito una entrevista porque...", o bien, "Se que ud. llamo preocupado/a porque... puede indicarme que es lo que desea/necesita/preocupa..."

## PROCESO O DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

patrón de interacción usado para conversar con el entrevistado, y puede ser clasificado en dos grandes grupos: - Dirigida - No dirigida

**Entrevista dirigida:** Es el estilo que se utiliza con mayor frecuencia, por ello se considera como el ejemplo típico de entrevista.

**Entrevista no :** 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.

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 47 por .... ¿he entendido bien"? Frases de este estilo, acuerdan un foco de trabajo en común por ambos, clarifica la consulta y es el punto de partida para proseguir el trabajo clínico posterior

## CIMA DE LA ENTREVISTA

Es cuando el entrevistador ha obtenido datos suficientes como para tomar una decisión.

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.

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

## CIERRE DE LA ENTREVISTA

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.

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

fase final o de cierre de la entrevista, se despide al paciente.

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.

## ELEMENTOS DE LA ENTREVISTA

Entrevistador, entrevistado, mensaje, ruido, canal

para constituirse como un elemento útil dentro del proceso psicológico tendrá que saber manejar dos conceptos fundamentales: la empatía y la intuición

Empatía significa compartir

La intuición se relaciona con el momento preciso en que el entrevistador deberá hacer una intervención

**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

- 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.

**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.

## ELEMENTOS DE LA ENTREVISTA

### HABILIDADES 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

**3. Concentración.** 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.

### CLASIFICACION

**a) El tímido** El sujeto tímido encara la entrevista con miedo, embarazo y esperanza. Como no sabe exactamente que se espera de él, teme ser inferior o no saber responder.

La manera más adecuada para tratar al sujeto tímido es brindándole apoyo. La técnica consiste en proporcionar al entrevistado confianza y seguridad en sí mismo, haciéndole sentir que es aceptado.

**b) El agresivo** El sujeto agresivo posee una personalidad antagónica a la del sujeto tímido, se muestra sarcástico, autoritario, impulsivo, agresivo, autosuficiente, cínico e irascible.

Periodo corto de rapport. Es conveniente dejarlo hablar mucho antes de dirigir la entrevista hacia su objetivo. En la mayoría de los casos la actitud agresiva es un parapeto únicamente.

**c) El manipulador** El sujeto manipulador se presenta como egocéntrico, creativo, flexible, impaciente, halagador y chantajista.

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.

**d) El embustero** Estos sujetos tienden a exagerar los detalles de sus vidas con elementos que parecen claramente producto de una fantasía, se muestran perezosos y mentirosos.

La técnica más adecuada para manejar al sujeto embustero es la de confrontación; gracias a ella el entrevistador puede verificar la información que está recibiendo. Esta técnica deberá aplicarse en cuanto el entrevistado sospeche el engaño.

## ELEMENTOS DE LA ENTREVISTA

### MENSAJE

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.

el entrevistador debe estar muy atento para nunca perder de vista que aunque el discurso verbal del entrevistado se presente de manera coherente racional y rigurosamente lógico

la comunicación es mucho más que la transmisión del mensaje: entran en juego el entendimiento del emisor y del receptor y la forma en que se comunica el mensaje, de este modo éste puede significar muy distintas cosas para el que lo transmite y para el que lo recibe.

### RUIDO

Es todo elemento -físico o psíquico- que provoca una pérdida o distorsión en el contenido o forma del mensaje: opacidad del canal, debilidad de la señal, distancia, fatiga del emisor, mala comprensión o posesión del código, ambigüedad, sordera, distracción, locura, prejuicios

### CANAL

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.

## TECNICAS PARA MANEJAR LA ENTREVISTA

Estas se utilizarán únicamente, cuando a juicio del entrevistador, sea necesario, ya que no debe olvidarse que la entrevista es un proceso de interacción humana dentro del cual hay que esforzarse en ser lo más sincero y genuino posible

Las técnicas son muy variadas

**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** 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

**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 la confrontación:** La confrontación consiste en pedir más datos o pruebas objetivas acerca de lo que se sospecha o lo que se pretende confirmar. Se requiere de una gran capacidad de observación y escucha por parte del entrevistador para detectar cuando está exagerando el entrevistado y cuando no, cuando las verbalizaciones son confusas o contradictorias y de esta manera plantear las preguntas pertinentes.

**Técnica del uso del agrado:** Esta técnica tiene el objetivo de determinar cómo funciona el entrevistado ante una situación de "apoyo".

**Técnica del uso del desagrado:** 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

**Técnica de presión emocional:** 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:** Sirve para explorar la capacidad de organización de un individuo cuando se encuentra bajo un límite de tiempo. La técnica en cuestión requiere de una estricta planeación por parte del entrevistador para que no se dé el caso de divagar durante la entrevista.

## ANÁLISIS Y COMPRENSIÓN DEL CONTENIDO

Estrategias para elicitación o mantener la comunicación.

Un buen entrevistador debe reunir tres características básicas:

- Características actitudinales
- Habilidades de escucha
- Estrategias en el manejo de las verbalizaciones

### ACTITUDES FUNDAMENTALES DEL ENTREVISTADOR.

Las actitudes del entrevistador en relación al entrevistado ha tenido una progresiva evolución y desarrollo, ampliándose en la última década la aplicación de dichas actitudes a otros contextos terapéuticos

La empatía es entendida como la capacidad del entrevistador para comprender al paciente en sus preocupaciones cognitivas y emocionales, y ser capaz de transmitir al paciente dicha comprensión.

La empatía presupone tres condiciones básicas:

- Congruencia consigo mismo: vivir como pensamos.
- Aceptación incondicional positiva del otro
- Esfuerzo por ponernos en el lugar del otro sin dejar de ser uno mismo

Ser empáticos significa:

- Entender los problemas del otro
- Captar sus sentimientos
- Ponerse en su lugar
- Confiar en su capacidad para salir adelante
- Respetar su libertad
- Respetar su intimidad
- No juzgarle
- Aceptarlo como es
- Aceptarlo tal y como quiere llegar a ser
- Ver al otro desde sí mismo, y no desde nuestras necesidades o problemas

**CALIDEZ:** Es una actitud de acogida y contención que se transmite tanto en el lenguaje verbal como no verbal. La frialdad emocional o la pérdida de distancia afectiva nunca ayudan al paciente.

**COMPETENCIA:** La competencia del psicólogo implica conocer sus limitaciones y derivar al paciente a otro profesional si considerara que él no es suficientemente competente para trabajar con él.

**HONESTIDAD Y ETICA PROFESIONAL** Esto se traduce en actuar con honestidad, sinceridad, actitud abierta y honrada. Es una de las características que más subrayan los teóricos de la comunicación y en la que existe consenso desde todos los modelos teóricos de la psicología

La persona asertiva sabe enfrentar los conflictos, mantener la serenidad ante ellos y crear las condiciones óptimas para solventarlo

La flexibilidad y tolerancia son cualidades imprescindibles en el psicólogo ya que tiene que trabajar con seres humanos, la técnica es un medio que hay que flexibilizar a cada paciente, no un fin en sí mismo.

El psicólogo informará de forma explícita que trabaja bajo estos supuestos, y que el consentimiento informado, la confidencialidad y la protección de la información están garantizados.

## ANÁLISIS Y COMPRESIÓN DEL CONTENIDO

Estrategias para elicitación o mantener la comunicación.

Un buen entrevistador debe reunir tres características básicas:

- Características actitudinales
- Habilidades de escucha
- Estrategias en el manejo de las verbalizaciones

los gestos y expresiones que confirmarían la frase implícita de "estoy con Ud.", "puede continuar con tranquilidad", "siga por favor..."; y el clima cálido y sosegado que sugiere al otro que estamos para ayudarle, que puede tomarse su tiempo, que se le acepta como es, etc.

### HABILIDADES DE

**ESCUCHA:** habilidades de escucha que favorecen el desarrollo de la entrevista y que no son propiamente una conducta verbal, como por ejemplo, el contacto visual que supone una actitud de acogida, de mirar para acercarse y acoger, no para incomodar

De esta manera el entrevistador y el entrevistado tendrán la posibilidad de establecer un genuino rapport

las preguntas tienen como fin primordial el traducir los objetivos específicos del entrevistador en una comunicación positiva con el entrevistado, de manera que se obtenga información que realmente se desea obtener.

**DEJAR HABLAR:** Es evidente que para saber qué le ocurre al paciente es más importante escuchar que hablar. También es evidente que no podemos escuchar mientras hablamos, y sin embargo es un error muy frecuente abusar del uso de la palabra.

consideraciones a este respecto que podrían sintetizarse de la siguiente manera:

- Deje hablar
- Demuestre al entrevistado su interés en escuchar
- Propicie un ambiente de confianza
- Evite las distracciones
- Establezca una buena relación (rapport) con el entrevistado
- Dé tiempo y désele a Ud. mismo, no interrumpa
- Controle su impulsividad y enojo
- No haga valoraciones críticas o entre en discusiones
- Pregunte lo necesario, pero no haga de la entrevista un interrogatorio

### ESCUCHA ACTIVA:

("escuchar empático" para Rogers, "escuchar activo" para Carlhuff, "escuchar absoluto" para Gendlin, o "escuchar holístico" para Rowan; tomado de Alemany, 1994) son distintas formas de conceptualizar esta escucha activa como un proceso de atención psicológica interna.

### BAJA REACTIVIDAD VERBAL:

es entendida como el tiempo que tarda en contestar el entrevistador desde que el entrevistado ha intervenido. Una latencia prolongada favorece la expresión verbal del entrevistado.

una forma de manifestar la capacidad de escucha y favorecer la expresión verbal del entrevistado es mantener una latencia prolongada antes de formular una pregunta u ofrecer una respuesta.

Para Pallarés (1980) los signos de escucha activa se manifiestan a través de:

- Mantener contacto ocular con el que habla.
- Indicar que se escucha diciendo "sí" o afirmando por ejemplo con la cabeza.
- No expresar inicialmente el propio acuerdo o desacuerdo, sino mostrar simplemente que se ha comprendido lo que decía el entrevistado.
- Dejar pausas para animar al que habla a que lo siga haciendo. No llenar los silencios.
- No desplazar el centro de atención de la conversación del que habla mostrando desacuerdo o hablando de uno mismo.
- Formular preguntas abiertas para animar al que habla a continuar hablando.
- Responder a los sentimientos que parecen estar detrás de las palabras
- Mostrar que se comprende cómo siente el que habla.

### SILENCIOS INSTRUMENTALES

Se denominan silencios instrumentales porque están al servicio de facilitar la reflexión y comprensión de lo que se está hablando, promueven profundizar en el tema o bien desinhibir el bloqueo en la comunicación.

El silencio instrumental favorece la escucha y mantiene la presencia del entrevistador y la cercanía al entrevistado.

## ANÁLISIS Y COMPRESIÓN DEL CONTENIDO

Estrategias para elicitación o mantener la comunicación.

Un buen entrevistador debe reunir tres características básicas:

- Características actitudinales
- Habilidades de escucha
- Estrategias en el manejo de las verbalizaciones

### HABILIDADES COMUNICACIONALES: ESTRATEGIAS EN EL MANEJO DE LAS VERBALIZACIONES: □

El evaluador es la persona responsable del manejo de las verbalizaciones propias y del paciente. Se exponen aquí aquellas que a nuestro juicio son comúnmente más utilizadas. Generalmente las verbalizaciones cumplen dos funciones fundamentales: preguntar e informar.

#### Preguntas clarificadoras.

Se trata de preguntar con gestos o con palabras cómo entiende el paciente, en concreto, aquello de lo que está hablando.

Es una forma neutra de solicitar información que demuestra interés y no prejuicio.

#### Preguntas con encabezamiento.

Hay otro estilo de preguntas que se denominan "con encabezado" y del que surgen varias posibilidades.

#### Preguntas guiadas.

Otras preguntas son guiadas y tienen la misma finalidad, ya que la pregunta lleva implícita una respuesta monosilábica.

**Preguntas de confrontación.** En este caso además de ser inductivas y guiadas confrontan al paciente con el problema que se está planteando. Conviene ser cauto y cuidadoso al formularlas, especialmente en una primera entrevista.

## Realimentación comunicacional.

### b) Realimentación del comportamiento

Cuando le decimos al otro las reacciones que producen sus palabras o su comportamiento.

Esta forma de realimentación es muy importante y la que más ayuda a conocer la reacción que produce en los demás la conducta del paciente, al menos conocer la reacción de las personas que son importantes para él.

### CARACTERÍSTICAS DE LA REALIMENTACIÓN.

- Más descriptiva que valorativa.
- Concreta y no general.
- Tener en cuenta las necesidades del otro.
- Se refiere a comportamientos que pueden ser cambiados.
- Es contrastada por el que la recibe.
- Se da en el momento oportuno y lo antes posible.

**Preguntas cerradas.** Son preguntas que suelen ser contestadas con un monosílabo.

Se formulan para confirmar una información, concretar un aspecto del problema o para obtener un dato específico.

**Preguntas facilitadoras.** Se trata de preguntas que no crean ambigüedad, que facilitan una respuesta en una dirección.

Por ello las preguntas facilitadoras permiten hablar sobre el tema desde él mismo y sin sentirse mal, o bien contestar directamente a una pregunta.

### a) Realimentación informativa.

los hechos. Se trata de repetir lo que el paciente ha dicho para asegurarnos de que hemos entendido bien.

La otra persona comprueba si la información está siendo recibida correctamente, y en caso contrario tiene oportunidad de corregirla.

## Estrategias en el modo de hacer preguntas

**Preguntas abiertas.** Es conveniente formular preguntas abiertas para explorar el campo del paciente. Esas preguntas permiten que, al menos inicialmente, el entrevistado se exprese con sus propias palabras, a su ritmo, y en el orden que a él le resulte más cómodo.

**Devolver la pregunta.** al entrevistado formulada de otro modo, elicitando que éste siga hablando, le devuelve que él mismo puede encontrar la respuesta a lo que pregunta y que se confía en él como persona capaz de indagar en lo que le ocurre.

## ANÁLISIS Y COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA

Las estrategias que utilice para llevar a cabo esta investigación dependen, como vienen diciéndose en otros apartados, no sólo del modelo teórico con el que trabaja, sino de sus conocimientos, habilidades técnicas y experiencia profesional, sin desestimar al propio paciente.

### proceso para definir cuál es realmente el problema del paciente y definir un diagnóstico

**1. Motivo de consulta:** Identificar el problema o los problemas en todas sus dimensiones: su naturaleza.

**2. Percepción del sujeto.** Conocer cómo percibe el sujeto dicho problema y las emociones vinculadas al mismo.

Escuchar la exposición que hace el paciente de sus problemas propicia conocer cómo percibe el sujeto dicho problema y las emociones vinculadas al mismo.

En el transcurso de la entrevista el paciente expresa de diversas formas cuáles son las consecuencias del problema en su vida cotidiana, cómo le influye en su desarrollo laboral, relacional, en su salud, etc.

Las tentativas de solución que el paciente ha implementado hasta el momento y los resultados obtenidos de las mismas debe ser objeto de exploración en la entrevista inicial.

Las hipótesis diagnósticas vienen formuladas en los términos que cada profesional entienda en función de su marco teórico

**3. Análisis de la demanda:** Por qué acude ahora, consultas previas, expectativas de solución

**4. Antecedentes de su/s problema/s** en su momento de aparición y en el momento actual.

**5. Consecuencias del problema** Observar el grado de compromiso clínico que conllevan estos problemas para el paciente.

**6. Determinar la severidad** del mismo.

**7. Tentativas de solución** que el paciente ha implementado hasta el momento y los resultados obtenidos de las mismas.

**8. Jerarquizar los problemas** presentados dependiendo de la gravedad de los mismos, de la urgencia en solventarlos o bien de la viabilidad del cambio.

**9. Definición operativa** del problema o problemas del paciente.

**10. Hipótesis diagnósticas** en los términos que cada profesional entienda en función de su marco teórico Prever las sesiones de exploración clínica que prevemos serán necesarias para terminar de formular un diagnóstico.

**11. Pronóstico.** Determinar el mismo atendiendo a las variables implicadas: personales, familiares, sociales

## ELEMENTOS PSICOLÓGICOS PRESENTES EN LA ENTREVISTA

En el caso de la entrevista estos procesos psicológicos se activan en el momento en que el entrevistador entra en contacto con el entrevistado.

Estos elementos o procesos psicológicos fueron descubiertos a lo largo del tiempo durante el desarrollo del método psicoanalítico y después han sido aceptados y utilizados por múltiples propuestas teóricas

En el proceso de una entrevista resulta inevitable la interacción entre el entrevistador y el entrevistado porque toda persona emite estímulos y responde a los estímulos producidos por los otros, siendo a este constante flujo lo que se le denomina interacción.

### RESISTENCIA

Desde un punto de vista general, un comportamiento de resistencia es una conducta de oposición de un individuo frente a otro individuo, grupo, o cambio en su forma de vida.

Las resistencias, como se mencionó anteriormente, pueden bloquear o sabotear el proceso de obtención de información, por ello es necesario que todo entrevistador se capacite en enfrentarlas, analizarlas o eludirlas en función del objetivo que persiga en la entrevista.

### RESISTENCIA

#### situaciones más comunes de resistencia

#### a) El sujeto calla

Esta es la forma más común de resistencia, en ella el entrevistado guarda silencio y no responde a las preguntas del entrevistador

#### b) El sujeto no siente deseos de hablar

Esta es una variante de la primera forma de resistencia, en ella el sujeto no está totalmente en silencio, sin embargo, manifiesta no tener deseos de hablar, o de no tener nada que comentar o decir.

#### c) Ausencia de afecto al hablar

En este caso el individuo si verbaliza, no obstante, sus verbalizaciones son monótonas, secas, como si no le interesara lo que se comenta, o que no le pareciera importante

#### d) La postura del sujeto

Con mucha frecuencia podemos identificar las resistencias simplemente en la postura que asume el sujeto al entablar la comunicación.

#### e) Fijación en el tiempo

Nos referimos a las entrevistas que se producen más de una vez con un mismo sujeto y en las cuales éste insiste sólo en hablar de un tópico en tiempo pasado, sin querer cambiar al tiempo presente o cualquier otro tiempo.

#### f) Fijación en acontecimientos de escasa importancia

Al igual que en el apartado anterior, cuando se mantiene más de una entrevista con un individuo que insiste en concentrarse en sucesos que no tengan importancia para el tópico a discusión.

#### h) Rigideces

esta forma se presenta en entrevistas que se realizan más de una vez con un sujeto y se refiere al intento de la persona de formar patrones o rituales en las entrevistas, hablar de los mismos temas, empezar cada entrevista de la misma forma, pretender que cada entrevista se realice de igual forma que las anteriores.

#### k) El sujeto considera que no es necesaria la entrevista

Elemento común de las entrevistas clínicas, educativas, laborales y de asesoría, en las que el sujeto es referido a la entrevista por alguien más, su padre, maestro, supervisor, entre otros.

#### g) Evitar temas

Es muy propio de cualquier ser humano evitar las situaciones que nos producen angustia o vergüenza, sin embargo, si éstos son los tópicos de la entrevista y el sujeto pretende una y otra vez evitar dichos temas o rehúarlos, entonces podemos identificar estos intentos como un tipo de resistencia.

#### i) El aburrimiento

La demostración explícita de manera no verbal de que el sujeto se encuentra aburrido en las entrevistas

#### j) La actuación (acting out)

Actuar en lugar de narrar es un fenómeno que se presenta frecuentemente en las entrevistas clínicas y de asesoría

#### l) El sujeto se olvida de las citas

Esta forma de resistencia es frecuente en los procesos donde se realiza más de una entrevista, en las que el sujeto debe tocar temas que prefiere evitar, ya sea consciente o inconscientemente.

## ELEMENTOS PSICOLOGICOS PRESENTES EN LA ENTREVISTA

### TRANSFERENCIA

La transferencia es un concepto que designa el proceso psicológico a través del cual una persona inconscientemente transfiere y reactiva, en sus relaciones interpersonales y sociales nuevas, sus antiguos sentimientos, afectos, expectativas o deseos infantiles reprimidos o no resueltos.

### reacciones de transferencia

#### a) Impropiiedad

Se refiere a la forma en que un sujeto reacciona a una situación, si su reacción excede a la causa de la misma, pudiera no tener origen en la acción, sino en una reacción transferencial.

#### b) Intensidad

Es el sentir algo por alguien que excede el conocimiento del mismo. En otras palabras, resulta muy complicado explicar racionalmente que odiamos u amemos a alguien que hemos 87 conocido hoy

#### c) Ambivalencia

Todas las reacciones de transferencia se caracterizan por la coexistencia de sentimientos contrapuestos, lo que determina las reacciones de impropiiedad, este es un signo de la transferencia.

#### d) Los caprichos

Se refiere a que los sentimientos originados por las reacciones transferenciales suelen ser inconstantes, erráticos y caprichosos; pueden originar sentimientos que cambian día con día, de entrevista a entrevista.

**e) La tenacidad** Por este término entendemos el hecho de que las reacciones transferenciales se resisten a ser eliminadas, es decir son perseverantes o tenaces

## CLASIFICACIÓN DE TRANSFERENCIA

#### a) Las transferencias positivas

Son los sentimientos amistosos y afectuosos hacia el entrevistador o terapeuta

#### b) Las transferencias negativas.

s. La transferencia negativa puede manifestarse de forma de odio, enojo, hostilidad, desconfianza, aborrecimiento, aversión, repugnancia, resentimiento, amargura, envidia, disgusto, desdén, fastidio.

#### c) Contratransferencia.

La contratransferencia sería el conjunto de actitudes, sentimientos y pensamientos que experimenta el terapeuta en relación con el paciente

## MECANISMO DE DEFENSA

#### a) Represión

Proceso que apunta a mantener en el inconsciente todas las ideas, recuerdos, deseos o impulsos inaceptables o desagradables.

#### b) Regresión

Como su nombre lo dice, es regresar a nivel conductual para hacerle frente a una situación que nos causa ansiedad.

#### c) Desplazamiento.

Al hablar de desplazamiento nos referimos al hecho de que el sujeto encuentra conflictiva la canalización del impulso inconsciente tal y como este se originó, de tal manera, el yo lo desvía de una manera parcial y más aceptable para el sujeto

#### d) Racionalización

Tal mecanismo se genera cuando el yo busca explicaciones o razones que presenten su comportamiento como algo aceptable. Es justificar algo que hicimos, de manera que no nos parezca algo fuera de lo normal

#### e) Negación.

Este mecanismo es muy frecuente cuando un sujeto se enfrenta la ansiedad. Es cuando se presenta una situación ante el sujeto y éste la niega, por ejemplo, en el duelo es la primera fase

**f) Proyección** Consiste en atribuirle a otro u otros impulsos, deseos y sentimientos que no admitimos tener. Es decir, el sujeto proyecta sobre otro sujeto algunas cosas que provienen de él, pero cuyo origen el mismo desconoce y atribuye a otras personas.

#### g) Sublimación

Es encontrar salidas inofensivas para la tensión asociada con las necesidades frustradas refinando los impulsos primitivos.

**h) Identificación** El deseo inconsciente de ser otro, de parecerse a otro o de tener las cualidades de otro, de tal manera, el sujeto se apropia de características de otros a través de la imitación.

## ELEMENTOS PSICOLÓGICOS PRESENTES EN LA ENTREVISTA

### ANSIEDAD

La ansiedad es un concepto originalmente desarrollado por la teoría psicoanalítica, la cual la conocía como angustia.

### CLASIFICACION DE LA ANSIEDAD

**Ansiedad objetiva:** surge un miedo a partir del medio, del exterior. La causa del miedo se debe a un peligro verdadero, a algo definido

**Ansiedad neurótica:** a diferencia de la ansiedad objetiva, el miedo que surge en la ansiedad neurótica no está directamente vinculado hacia algún objeto definido del exterior.

**Ansiedad moral:** a diferencia de la ansiedad neurótica, aquí el miedo surge por las demandas del super yo, y es percibido como autodesprecio, culpa, deseos de castigo, y en algunos casos se da la depresión.

### CATARSIS

La catarsis entonces puede definirse como el despliegue de emociones, como un acto de explosión emocional asociado con la rementación de un hecho o la narración de un problema, en el contexto de una entrevista terapéutica.

Las catarsis son fenómenos comunes en la entrevista psicológica, surgen en ocasiones de manera espontánea como consecuencia de la relación interpersonal que se construye entre el entrevistador y entrevistado.

**los procesos psicológicos descritos en este apartado:** la resistencia, la transferencia, la ansiedad, los mecanismos de defensa y la catarsis, son procesos potencialmente presentes en las entrevistas psicológicas: en ello radica la importancia de estos tópicos.

## CONCLUSIÓN

De antemano le agradezco el tiempo que se dedico a leer este trabajo. En conclusión de acuerdo lo visto en la antología las estrategias y el análisis es parte fundamental para una entrevista. Al igual que las demás técnica y elementos psicológicos estos sirven para manejar la entrevista.

## REFERENCIA

Recuperado de Antología UDS (2021) Técnicas de la entrevista.