



**Mi Universidad**

## **Cuadro Sinóptico**

*Nombre del Alumno: Yoselin Mendoza Moreno*

*Nombre del tema: Etapas de la entrevista y componentes de la entrevista*

*Unidad: 2°*

*Nombre de la Materia: Técnicas de la entrevista*

*Nombre del profesor: Luis Angel*

*Nombre de la Licenciatura: Psicología*

*Cuatrimestre: 4°A*

## Bibliografía

- Antología UDS
- Diapositivas de la clase
- <https://www.rdstation.com/blog/es/rapport/#:~:text=Rapport%20es%20una%20pala bra%20de,se%20comunique%20con%20menos%20resistencia.>

# Etapas y componentes de la entrevista

## Preparación de la entrevista

- Revisar la documentación previa disponible de la persona a entrevistar
  - Informes previos, historia clínica, motivo de consulta, expedientes de evaluación, resultados de pruebas diagnósticas, etc
- Estimar los puntos a tratar y la duración que dedicaremos a cada uno de ellos.
- Escoger y tener preparados instrumentos auxiliares de evaluación que se vayan a necesitar y otra información que sea importante tener dispuesta.
- Escoger el formato de entrevista más adecuado a nuestro objetivo
- Documentarse sobre las particularidades que preveamos puedan aparecer, asegurándonos un conocimiento preciso
- Cotejar con otros colegas (si es un cliente derivado o si es una entrevista compartida) la información relevante para la entrevista.
- Comprobar que los sistemas de registro, sobre todo si son electrónicos, funcionan adecuadamente

## Información Básica

- Información sobre el cliente
  - Se anota quién llama, si es el propio cliente o alguna otra persona en su nombre, cuántos años tiene, y se le toman datos para contactar nuevamente con él
- Motivo de consulta
  - Es interesante anotar textualmente qué se dice en este primer momento y cómo se dice
  - Cuál es en concreto el motivo por el que solicita la consulta
- Referente
  - Si es derivado por algún especialista o viene por iniciativa propia

## Contexto de la entrevista

- Uso del espacio físico
  - El espacio debe ser moderadamente activador para que los clientes se sientan lo suficientemente relajados para explorar sus propios problemas y autorrelajarse.
- La disposición del mobiliario
  - Es un elemento más de la comunicación no verbal y, como tal, está transmitiendo también un mensaje del que tenemos que ser conscientes.
- Espacio personal
  - La distancia entre entrevistado y entrevistador durante el desarrollo de la entrevista ha de estar comprendida entre
    - La zona social: Aproximadamente de un metro a tres metros y medio
    - La zona pública: Más de tres metros y medio

## Recepción del Entrevistado y Lenguaje

- Establecer una relación basada en el respeto y la cooperación
  - Establecimiento del rapport
    - Apretón de manos, saludo y bienvenida de cortesía
    - Presentación del profesional y posterior del entrevistado
    - Utilizar el prefijo de ud
    - Manejo de información fuera del contexto clínico

## Registro de información

- Escuchar y registrar el mensaje implícito, observar el comportamiento y las reacciones del cliente, así como las propias respuestas del entrevistador
  - Notas escritas: Enunciados y puntos clave para retomar análisis personal
  - Ordenadores personales: Escritura mediante medios digitales y electrónicos
  - Grabaciones audiovisuales: Apertura para acceder a datos en específico en tiempo específico

## Duración de la entrevista

- Invariable de los objetivos, la persona a entrevistar y la edad del entrevistado
- Suele rondar entre los 40-50 minutos
- Manejo de tiempo
  - Puntualidad
  - Inicio de sesión en tiempo y forma
  - Explicaciones ante cualquier situación

## Actitudes básicas del entrevistador

- Desarrollo de la ética profesional
  - Confidencialidad: Salvaguardar la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo (Secreto profesional)
  - Relaciones duales: Establecer una relación profesional con el cliente y simultáneamente mantiene otro vínculo con la misma persona (Vínculo emocional y sentimiento)
  - Derivaciones: Garantizar un proceso de entrevista con las garantías científicas y éticas adecuadas (Proceso natural)
  - Valores sociales: Valores humanos, estereotipos y forma de acción
  - Objetividad emocional: Intensidad emocional de acuerdo a la problemática del px

## Actitud directa y no directa

- Directa: El rapport disminuye considerablemente, incurre en sesgos al elegir los temas a tratar o de ofrecer alternativas.
- No directa: La verbalización es más extensa y numerosa, al px se le acepta como persona y se comprende sus sentimientos, actitudes y conducta

## El Inicio Formal de la Entrevista

- De cómo se resuelva esta fase dependerá el posterior desarrollo de la relación entre el entrevistador y el entrevistado
  - Objetivos de la fase inicial
    - Establecer la base del rapport
    - Reducir la incertidumbre
    - Sondear y establecer expectativas
  - Medios para lograr los objetivos de la fase inicial
    - 1) Aquellos que se orientan a crear una buena relación con el entrevistado
    - 2) Aquellos que facilitan la expresión fluida del entrevistado
    - 3) La escucha y la observación atenta.
  - Duración de la fase inicial
    - La duración de esta fase es muy breve, apenas serán necesarios ocho o diez minutos para alcanzar los objetivos (Aunque variará algo en función del ámbito de la entrevista)

## Rapport (primera fase)

- ¿Qué es?
  - Es la técnica de crear una conexión de empatía con otra persona, para que se comunique con menos resistencia
    - Iniciar la entrevista con: Un apretón de manos, una frase amable y una clara explicación de la finalidad perseguida 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

## Clima (segunda fase)

- Constituye el núcleo de la entrevista
- En ella se recaba la mayor parte de la información
- 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
- Esta es la etapa más larga y profunda en cada entrevista

## Cierre (tercera fase)

- Importancia: Esta fase es casi tan importante como la de inicio
- Su objetivo fundamental: Consiste en consolidar los logros alcanzados durante las etapas de clima 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