



MATERIA:
TÉCNICAS DE LA
ENTREVISTA II.

NOMBRE:
MARÍA DEL ROSARIO JUÁREZ SALAZAR

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

4to. CUATRIMESTRE



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. A lo largo de la fase inicial se toma contacto con la persona, se establece el rapport y se prepara al entrevistado para las fases posteriores. En los momentos iniciales es cuando la persona crea una primera impresión sobre el entrevistador y sobre lo que va a ocurrir en la entrevista, y el entrevistador ha de intentar que esta impresión sea lo más acertada y positiva posible, pues de ella depende el desarrollo de la entrevista y podría también influir en un futuro tratamiento, si es el caso.

Objetivos de la fase inicial:

- Establecer la base del rapport. Este aspecto es el central de esta fase. Durante los primeros minutos de la entrevista se debe crear un clima cálido en el que la persona se sienta cómoda y con confianza. La relevancia de conseguir este objetivo es tal, que en función de esto la entrevista puede ser un éxito o poner en peligro los resultados. Hay que ser consciente de que a lo largo de la siguiente fase se le pedirá a la persona que cuente cuestiones personales, por lo que si no se siente cómoda no se logrará obtener la información necesaria para conseguir el objetivo de nuestra entrevista.
- Reducir la incertidumbre. A menudo las personas no saben a lo que se enfrentan, y más si es la primera vez que acuden a una entrevista, ya sea de selección de personal o clínica.
- Sondear y establecer expectativas. Silva (1988) señala la nivelación de las expectativas como punto clave para poder construir una relación exitosa. Para ello será necesario averiguar qué espera la persona de la entrevista y explicarle claramente lo que el entrevistador se establece como objetivo. Quizá la persona piense que se le dará una baja médica al finalizar la entrevista, o se le dirá si ha sido seleccionada para el puesto de trabajo, etc., por lo que una de las tareas del entrevistador será establecer una expectativa realista para evitar malentendidos.

Medios para lograr los objetivos de la fase inicial.

Ibáñez (2010) describe tres tipos de recursos principales para lograr superar esta primera fase de la entrevista con éxito:

- 1) aquellos que se orientan a crear una buena relación con el entrevistado;
- 2) aquellos que facilitan la expresión fluida del entrevistado, y

3) la escucha y la observación atenta. Respecto al primer objetivo, una buena manera de establecer un primer contacto con el paciente es haciendo preguntas triviales que ayudan a «romper el hielo» —establecer el comienzo del rapport—, como por ejemplo hacer comentarios sobre el clima o si le ha costado mucho encontrar la consulta. De esta forma se consigue que la persona comience a hablar de cosas que no le suponen ningún problema y se reduzca la tensión inicial. Para continuar, también se puede recoger los datos sociodemográficos, como el nombre completo, edad, profesión, dirección y teléfono.



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. Así, en entrevistas de selección hará falta menos tiempo, y más en entrevistas de evaluación psicológica.

Rapport.

Esto se ha dado en llamar rapport o familiarización de la persona con la entrevista.

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.



El entrevistador tiene la responsabilidad de hacer que el entrevistado participe y lo vea como una persona que puede ayudarlo y que es digna de confianza.

El rapport está basado en la confianza, el respeto y la aceptación mutuos.

La construcción del rapport se encuentra siempre amenazada por los elementos psicológicos del entrevistado, la inexperiencia del entrevistador o la interferencia de factores contextuales; sin embargo, es preciso enfatizar que para que la información que se va a obtenerse en la entrevista sea fructífera, la construcción del rapport es indispensable.

Una vez establecido el rapport, se dará paso a la precisión del objetivo de la entrevista y a las pautas que serán observadas por quienes participen en ella. A esto se le denomina encuadre de la entrevista.

Clima.

La segunda etapa es la fase de desarrollo o cima. 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. Esta es la etapa más larga y profunda en cada entrevista.

Esta fase será la más extensa de las tres, con una duración aproximada de 45 minutos. Por ello, es importante no alargar la primera fase y controlar el tiempo en esta segunda para no realizar un final de la entrevista precipitado.

Para lograr el control de la entrevista Sommers-Flanagan y Sommers-Flanagan (2009) proponen, además de las técnicas verbales más o menos explícitas (hacer un comentario directo al entrevistado sobre la necesidad de cambiar de tema o formular preguntas abiertas o cerradas en función de la necesidad), la utilidad de tres tipos de conductas no verbales o gestos para controlar las entrevistas:



- ☞ Gestos que animan a la persona a hablar, como mostrar una actitud relajada con una postura abierta.
- ☞ Gestos que indican que el entrevistador está atento a lo que el entrevistado cuenta, lo que se puede lograr manteniendo el contacto visual y dejando de tomar notas.
- ☞ Gestos que señalan que el entrevistador debe terminar de hablar o cambiar de tema, por ejemplo, recolocándose en la silla, apartando la mirada y cogiendo el block de notas. Estas técnicas no verbales se utilizan habitualmente en las interacciones sociales, aunque lo difícil es emplearlas de manera consciente en un ámbito profesional.

Cierre.

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.



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.