

HABILIDADES DEL ENTREVISTADOR

Ps. Cl. Lilian Granizo L., Mgs

DOCENTE

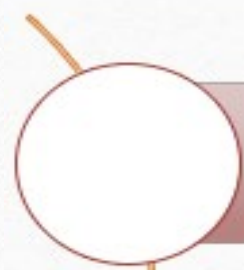
Unidad III

Durante la entrevista es importante utilizar diversos métodos, técnicas para guiar la entrevista

Programar con anterioridad para que el paciente se sienta en un ambiente de confianza

1. Preparación de la entrevista

- Revisar la agenda con anticipación
- Estimar puntos a tratar y duración
- Preparar instrumentos



Formato adecuado de la entrevista



Si existe más de un entrevistador

2. Contexto

Espacio físico

Disposición
del
mobiliario



3. Recepción del entrevistado y lenguaje

Saludo, presentación

Recibir en la puerta y despedirlo

Comunicación clara evitando terminología
técnica

4. Registro de información

Aprender a
escuchar

Notas
escritas

Ordenadores
personales

Grabaciones
audiovisual

5. Administración del tiempo

Duración de la entrevista

Manejo del tiempo

6. Actitudes del entrevistador



ETAPAS O FASES DE LA ENTREVISTA

Ps. Cl. Lilian Granizo L., Mgs

DOCENTE

Unidad III

ETAPA INICIAL:

REDUCIR LA INCERTIDUMBRE: A menudo las personas no saben a lo que se enfrentan o tengan ideas preconcebidas del psicólogo

SONDEAR Y ESTABLECER EXPECTATIVAS: Saber qué espera la persona de la entrevista y explicar claramente lo que el entrevistador se establece como objetivo.

B) 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:

aquellos que se orientan a crear una buena relación con el entrevistado

aquellos que facilitan la expresión fluida del entrevistado.

la escucha y la observación atenta.

- **En esta fase será conveniente que el entrevistador explique cuestiones sobre la confidencialidad de los asuntos tratados durante la entrevista, firmando un consentimiento informado según la necesidad.**

EJEMPLOS DE CONSENTIMIENTOS INFORMADOS.



C) DURACIÓN DE LA FASE INICIAL:

- **Es muy breve, apenas serán necesarios cinco minutos o menos para alcanzar los objetivos, aunque variará algo en función del ámbito de la entrevista.**
- **En las de selección serán menos tiempo, y más en las de evaluación psicológica.**

Ejemplo del comienzo de una entrevista.

- **Entrevistador:** «Buenas tardes como está..adelante, puede sentarse donde usted prefiera».
- El **entrevistado** se sienta, cómodamente frente al entrevistador
- **Entrevistador** (continúa): «¿le ha costado mucho buscar un estacionamiento? Este barrio se pone imposible a estas horas».
- **Entrevistado:** «sabe que tuve suerte, he encontrado un sitio en la misma puerta».
- **Entrevistador:** «pues sí que ha tenido suerte. Muchas veces tenemos que seguir buscando donde dejar el auto porque es imposible encontrar un sitio».
- **Entrevistador** (continúa): «bien, señor, ¿Cómo prefiere que le diga, por su nombre o...?».
- **Entrevistado:** «puede tutearme, llámeme Toni».
- **Entrevistador:** «muy bien, Toni. Si te parece, voy a preguntarte unos datos personales para llenar la ficha y a continuación comenzaremos con la entrevista, en la que te pediré que me cuentes por qué estás aquí y te iré haciendo preguntas sobre aquello».
- El **entrevistador** toma nota de los datos personales y prosigue con la entrevista

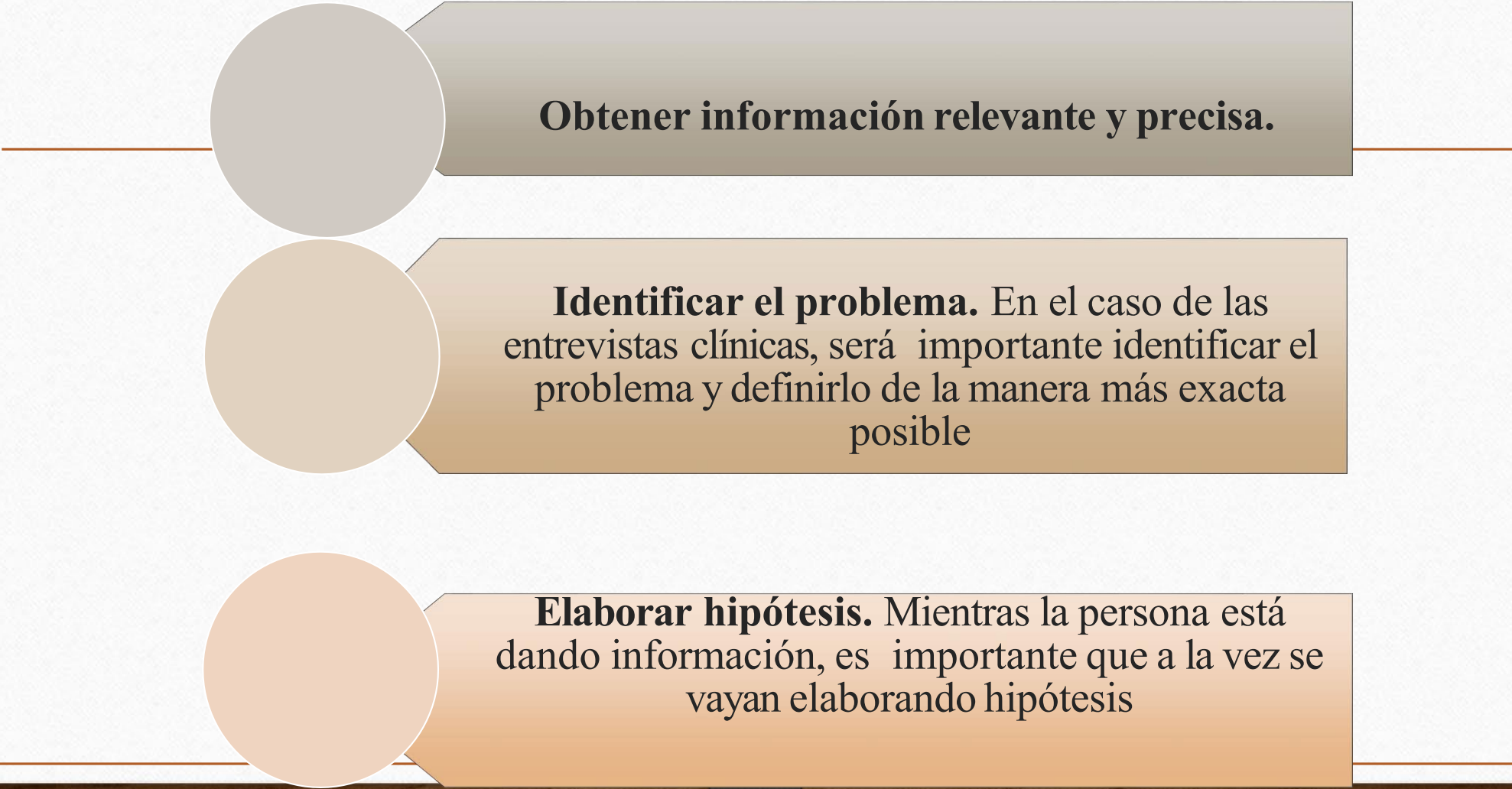
- Observar si la primera impresión que nos provoca el paciente en el primer contacto se mantiene o no hasta el cierre de la entrevista.
- Establecer el grado de coherencia o discrepancia entre lo verbalizado y lo captado a través de su lenguaje no verbal.
- Tener en cuenta qué aspectos de su vida elige para comenzar a hablar y en cuáles hace hincapié.
- Captar aquello que el paciente nos transfiere y lo que esto suscita en nosotros.
- Distinguir entre el motivo de consulta manifiesto y el motivo de consulta latente.



CUERPO DE LA ENTREVISTA O FASE INTERMEDIA

- **Es importante que el paso de la anterior fase a ésta sea lo menos brusco posible. Para ello es ideal comenzar con una pregunta abierta con la que la persona se sienta libre de comentar lo que prefiera.**
- **En esta fase es el entrevistado el que pasará la mayor parte del tiempo hablando en respuesta a las preguntas del entrevistador, de una manera más o menos dirigida.**

A) OBJETIVOS DE LA FASE INTERMEDIA:



Obtener información relevante y precisa.

Identificar el problema. En el caso de las entrevistas clínicas, será importante identificar el problema y definirlo de la manera más exacta posible

Elaborar hipótesis. Mientras la persona está dando información, es importante que a la vez se vayan elaborando hipótesis

B) MEDIOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS DE LA FASE INTERMEDIA:

- En función del ámbito en el que nos encontremos, la información con la que trataremos será muy diferente, pero las técnicas que debemos emplear no serán muy distintas.



SABER ESCUCHAR Y SABER PREGUNTAR.

Es una condición a la hora de llevar a cabo una entrevista con un orden lógico y natural. Sólo si se presta atención a lo que dice la persona a nivel verbal, y también no verbal, el entrevistador será capaz de plantear preguntas adecuadas con el tema



Algunos de los problemas que se pueden encontrar a la hora de realizar una escucha activa son los siguientes:

- **Juzgar y evaluar los mensajes del entrevistado.**
- **Distraerse por factores externos (ruido, la hora, el tema de la entrevista, etc.).**
- **Responder haciendo preguntas precipitadas.**
- **Proponerse a uno mismo como fuente de solución de problemas.**
- **Estar preocupado por la propia competencia profesional.**

SABER PREGUNTAR:

El objetivo de la entrevista es recopilar información, de la habilidad del entrevistador para realizar las preguntas oportunas y en el momento idóneo dependerá el éxito o el fracaso.

Algunas técnicas que ayudan a la hora de saber cómo preguntar:

- **AGRUPAR LAS PREGUNTAS POR ÁREAS TEMÁTICAS**
- **PREGUNTAS ABIERTAS**
- **PREGUNTAS CERRADAS**

C) DURACIÓN DE LA FASE INTERMEDIA:

Esta fase será la más extensa de las tres, con una duración aproximada de 25 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.



FIN DE LA ENTREVISTA



FASE FINAL

Se producirá cuando:

1. Tiempo haya concluido.
2. Cubierto los objetivos.
3. Entrevistador o entrevistado se encuentren cansados.
4. Existan dificultades para continuar.

Además, hay que finalizar la entrevista en un momento positivo a nivel anímico, nunca se debe terminar con un estado de ánimo negativo.

A) OBJETIVOS DE LA FASE FINAL:

ASPECTOS A TENER EN CUENTA

Resumir lo que se ha visto en la entrevista



Recapitular todo lo que se ha tratado en la fase anterior.

Planificar posibles citas, acciones o tareas futuras



Se pautarán posibles tareas de cara a la siguiente cita.

Aclarar dudas o comentarios



Asegurarnos de que la persona no tenga dudas o preguntas por formular.

Cierre o despedida



Se hará referencia a un próximo encuentro o solo nos despediremos.

B) MEDIOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS DE LA FASE FINAL:

Esta fase se puede iniciar con un resumen de lo tratado durante la entrevista.

Esto sirve para que el entrevistado confirme que no ha habido ningún error en la información que se ha obtenido, y en caso de que exista, poder comentarlo y aclararlo.

C) DURACIÓN DE LA FASE FINAL:

La duración debe ser flexible dependiendo de las necesidades del paciente. Unas personas necesitarán más tiempo que otras para que resolvamos las dudas que les hayan quedado, y podemos tardar más o menos tiempo explicando tareas que deberán realizar antes de la próxima sesión.

Entre 5 y 10 minutos deberían bastar para esta fase.

Ejemplo de una fase final de la entrevista.

- **Entrevistador:** «durante la pasada hora hemos estado comentando/me has hablado de...» (los temas que se haya tratado).
- **Si el entrevistado** no tiene ninguna objeción, el entrevistador continúa...
- **Entrevistador** (continúa): «me gustaría que nos volviéramos a ver la semana que viene y que hasta entonces realizaras la siguiente tarea...» (se explica detalladamente la tarea propuesta).
- **Entrevistador** (continúa): «¿tienes alguna duda de lo que hemos visto durante la entrevista o quieres hacer algún comentario? ¿Has entendido la tarea que te he propuesto?».
- **Entrevistador** (continúa): «en ese caso nos vemos el próximo miércoles a las 17:00. Que tengas una buena semana».

ACTIVIDAD DE CLASE

- PRÁCTICA DE CLASE