

# **ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA ENTREVISTA**

# 1. PREPARACION DE LA ENTREVISTA

Una entrevista comienza mucho antes de que la persona a la que vamos a entrevistar esté frente a nosotros y termina mucho después de que se haya marchado de la sala. Para alcanzar los objetivos de la entrevista, conviene dedicar un tiempo adecuado a su preparación, aunque ésta variará en función del tipo de entrevista.



## *Preparación de la entrevista. Puntos que hay que considerar*

- ❖ Revisar la documentación previa disponible de la persona a entrevistar: informes previos, historia clínica, motivo de consulta, expedientes de evaluación, resultados de pruebas psicológicas, 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.
- ❖ Escoge 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.
- ❖ Asegurarnos de que no seremos molestados o interrumpidos durante el tiempo de entrevista, dando aviso a quien corresponda para que se eviten las interferencias, se desconecte el teléfono móvil, etc.

- Cuando recibimos a un cliente, lo habitual es que ya conozcamos de él, al menos el motivo de consulta y algún otro dato más.
- Previamente a la entrevista existe una recogida de datos generales del cliente vía telefónica o por el medio en que se puso en contacto.
- Después de la entrevista conviene que el psicólogo dedique un tiempo a completar las notas que ha tomado, impresiones y formule un análisis de los problemas que le han sido consultados.
- Dedicar un tiempo a reflexionar y elaborar, si se considera conveniente, una representación gráfica que estructure la información del cliente y aporte una explicación y comprensión del mismo (Maganto y Cruz, 2005).



## 2. CONTEXTO DE LA ENTREVISTA

- Se refiere a lo relacionado con el manejo del espacio físico a tener en cuenta durante la entrevista, incluidas en la comunicación verbal llamadas proxemias, es decir espacio ambiental y personal.
- Los principales aspectos proxémicos son:
  - Uso del espacio físico.
  - La disposición del mobiliario.
  - El espacio personal.



- El ambiente general, así como el orden, es lo primero que se percibe y del cual recibe sus primeros mensajes el entrevistado; éstos pueden ser positivos: *soy comprensivo, tengo tiempo para escucharte, estoy interesado en oír lo que usted me quiere decir, etc.* También pueden ser negativos: *soy más importante que usted, yo domino todo, usted no puede engañarme, etc.*





- Ambiente ideal: sala silenciosa, iluminación confortable no excesiva, eliminación de fuentes de distracción interna o externa.
- El mobiliario implica una comunicación no verbal y debe ser confortable: mesa, sofá o sillones amplios.
- El espacio personal debe ser entre un metro a tres metros y medio. Una mayor cercanía denota familiaridad y puede generar rechazo.
- El contacto físico puede ser valorado como positivo o negativo, según el contexto. *Por ej. Apoyar las manos en el hombro*



### 3. RECEPCIÓN DEL ENTREVISTADO Y LENGUAJE

- La relación entre el entrevistador y el entrevistado es puntual y se da ante una necesidad que plantea uno de ellos.
- El entrevistador debe procurar desde el primer momento que la relación entre ambos sea buena y cordial, independientemente del tema, que influirá en que la situación sea más o menos relajada o tensa.





- Es responsabilidad del entrevistador establecer un buen rapport con el entrevistado, lo cual no es equivalente a una relación entre amigos o familiar.
- La calidad de rapport influye en que la comunicación pueda ser clara, franca y abierta al tiempo que seria.
- Es muy importante que en el primer contacto el entrevistador transmita confianza y seguridad, no petulancia; ello influirá en que el desarrollo de la entrevista sea el adecuado y permita controlar los momentos difíciles que puedan aparecer y producir estrés o a alterar su desarrollo.



## *Algunos criterios para establecer un buen rapport*

- ❖ Cuando una entrevista está programada, usted debe ir hacia la puerta para recibir al entrevistado cuidando siempre su tono de voz y gestos.
- ❖ Si el entrevistado no le conoce, preséntese a sí mismo, diciendo su nombre y lo que representa, por ejemplo: ¿Qué tal? Mi nombre es José y, generalmente soy el que realiza las entrevistas de. ....(Por supuesto, si la entrevista es clínica esta fórmula no es la adecuada).
- ❖ Si ha tenido que modificar el horario de la entrevista, llegue a un acuerdo con el entrevistado para realizarla lo antes posible y recíbele de igual manera.
- ❖ Sea amable, no amenazador, exigente o frío pero no mantenga una simple “cháchara” desenfadada con el entrevistador.
- ❖ Hable de intereses comunes relacionados con el objetivo de la entrevista, por ejemplo: “yo sé por qué ha venido a...”, “conozco el trabajo que está realizando...”. Es fácil que al principio no se reciba respuesta, dado que el entrevistado suele estar nervioso pero, dicho lo anterior en un tono amable, es probable que la tensión o el nerviosismo comience a desaparecer y la relación sea más fluida y relajada.
- ❖ Otra actitud positiva puede ser la opuesta a la anterior, por ejemplo, cuando el entrevistador dice: “no sé si usted tiene noticias sobre... si las tiene me gustaría saber que opina usted sobre...”. Cuidando el tono de voz así como los gestos que acompañan a estas verbalizaciones.

- Durante toda la entrevista es aconsejable mantener un ambiente cálido evitando la excesiva cordialidad, bromas, comentarios personales y referencias políticas, religiosas, etc. Hay que tener en cuenta que los primeros cinco minutos pueden ser decisivos para el éxito de la entrevista.
- Igualmente resultan importantes:
  - El lenguaje y los modales del entrevistador.
  - La forma de vestir del entrevistador.
  - Desconectar el teléfono móvil



## 4. REGISTRO DE LA INFORMACIÓN

- Las entrevistas serán registradas, para poder interpretar con posterioridad los datos obtenidos, evitar el olvido de los aspectos relevantes y evitar las distorsiones que producen la memoria en el recuerdo de la información.
- Los entrevistadores tomamos notas “mentales” del proceso de la entrevista. Las tareas fundamentales para mejorar la propia destreza como entrevistador son aprender a escuchar y registrar el mensaje implícito y no sólo el explícito y observar el comportamiento y las reacciones del cliente, así como las propias respuestas del entrevistador a éste.
- Cormier y Cormier (2000) sugiere que el entrevistador debe adoptar medidas técnicas y legales oportunas para preservar la confidencialidad de la información registrada, que pueden hacerse a través de:
  - Notas escritas
  - Ordenadores personales
  - Grabaciones audiovisuales



## 5. ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO

- Duración del tiempo: no está prefijada de antemano sino que dependerá del tipo de entrevista, de los objetivos a alcanzar, de la persona a entrevistar, de la edad del entrevistado, del momento en el que se realiza o de la presión asistencial, por citar algunos factores.
- Habitualmente la duración de una entrevista, en el ámbito clínico, es entre los cuarenta y cinco y los cincuenta minutos. Sin embargo, es importante que el entrevistador haya fijado una duración determinada con antelación que comunicará al entrevistado.





- Manejo del tiempo: El manejo del tiempo por parte de los clientes, nos proporciona información acerca de su modo de comportarse y su personalidad.
- Un aspecto es el referido a la puntualidad del inicio y del final de las entrevistas. Para algunos entrevistados, es importante la puntualidad y el tiempo que se les dedica, mientras que para otros, les resulta algo informal y no suelen juzgar negativamente los ocasionales retrasos que pudiera haber.

