

Puntos Importantes a contemplar al realizar una Entrevista o Intervención Psicológica.

EL RAPPORT:

El entrevistador tiene la responsabilidad de hacer que el entrevistado participe y lo vea como una persona que puede ayudarlo y que es de digna confianza (**Aragón y Silva, 2002**). Para lograr este objetivo, existe una herramienta llamada Rapport, la cual es un elemento importante durante una entrevista psicológica.

Se denomina rapport cuando dos o más personas sienten que están en “sintonía” psicológica y emocional (simpatía), porque se sienten similares o se relacionan bien entre sí (Dorothy y Stewart, 1998). El rapport se establece comúnmente en la introducción terapéutica (Keats, 1988), dando pie al inicio de una buena relación entre el entrevistador y el entrevistado, aunque ciertos elementos se mantienen constantes durante las entrevistas sucesivas.

En este proceso se va a tratar de adoptar el comportamiento de la persona con la cual nos queremos comunicar, de ésta forma logramos meternos en los zapatos del otro, entenderlo y que él nos entienda. Así se evita que se dé un desligue acerca de lo que se está hablando (Estrategias PNL, **2009**).

¿Cómo lograr un buen Rapport, en una entrevista psicológica?

Aragón y Silva (2002) citan a Sattler (1992), menciona que establecer el rapport es facilitado si el entrevistador mantiene un contacto visual apropiado, si muestra una postura natural, relajada y de atención; si habla de manera lenta, clara y amistosa, con un tono cálido y expresivo; si no juzga al entrevistado, si hace que la entrevista sea una empresa conjunta y si demuestra interés, comprensión y reconocimiento.

Un buen rapport se establece al inicio de la entrevista y no debe llevar más de 2 a 3 minutos. A continuación mencionaremos algunos puntos importantes a tomar en cuenta para el establecimiento del rapport.

A nivel verbal (Pena Vivero):

- Es importante hacer uso de preguntas abiertas.
- Repetir el nombre del paciente de vez en cuando.
- Adecuar el lenguaje al nivel cultural del paciente.
- Tono de voz suave pero firme.

Las palabras utilizadas al cuestionar, contestar u opinar deberán corresponder y ser parecidas o las mismas que el entrevistado. Escuchar al interlocutor e inmediatamente contestarle con las mismas palabras que uso para expresarse. Por ejemplo, si dice: “ayer la pase muy mal”. Bien puedes preguntarle “¿por qué razón dices que ayer la pasaste muy mal?”. Así la conversación no se desvía, debido a que está centrada con las mismas palabras que suenan como un eco y que a la persona que las dice la hacen pensar sobre ellas ya que las escucha a través del entrevistador. Si se cambian las palabras se empieza a crear una resistencia.

Reflejar postura:

Significa corresponder a sus movimientos y gesticulaciones, al igual que se corresponde con las mismas palabras, también se debe hacer con el cuerpo. Si cruza o descruza la pierna, si se inclina hacia delante, si se toca el cabello, etc. se debe realizar la misma acción pero con delicadeza. No se trata de imitar sino de corresponder a su lenguaje corporal de una manera sutil.

Igualar la respiración del interlocutor dará el volumen y tono de voz que él está utilizando. Durante la conversación, conscientemente, hay que realizar algún movimiento diferente a los del interlocutor, y si él corresponde a éste, esto quiere decir que el puente de la comunicación ya está tendido, por lo que en ese momento ya puede mencionarse algo, con la seguridad de que será acogido y que en alguna ocasión anterior pudiera haber generado un problema (Estrategias PNL, 2009)..

Las expresiones faciales (PNL y Coaching, 2013):

- Torcer las cejas.
- Ojos desorbitados.
- Ojos a la mano, al cielo, a la pared, etc.
- Cerrar los labios como cuando mordemos o los apretamos.

Estos como otros gestos, son muy importantes para tomar en cuenta, porque si se llegara a tomar una postura pasiva”, la persona interpretaría de forma inconsciente que tiene un defecto y como mecanismo de defensa te rechazaría.

Estas personas, esperan un gesto semejante y ellos consideran que son normales sus gestos faciales.

Solamente acompase a la persona muy parcialmente, ya que estos gestos son propios de ella. Sea muy sutil en el acompasamiento, porque podría interpretarse como una burla.

No salga del terreno que está cómodo, solo hágalo parcialmente y obtendrá mejores resultados, que al no hacer nada.

Las posturas obvias:

Cuando la persona cruza los brazos o las piernas, es preferible tomarse un tiempo antes de ejecutar el acompasamiento. Para que la otra parte no se dé cuenta que la estas espejando y que además parezca que es una postura natural.

El acompasamiento cruzado:

Si la persona cruza los brazos, usted cruza las piernas, si la persona cruza las manos, usted cruza los pies o si la persona cruza los dedos de las manos, usted solamente apoya las manos una arriba de otra, si la persona juega con un vaso, usted puede jugar con su corbata, etc.

El macroacompasamiento:

Es el acompasamiento general, más el acompasamiento en asociación con el contexto. Ej. Muebles, televisor, computadora, etc. Todo lo que pueda estar relacionado con el contexto de la comunicación.

- Puede estar sentado mirando de frente a la persona como si fuera un espejo.
- Pueden estar mirando hacia un mismo lugar.
- Puede estar sentado al lado de la persona “en paralelo”, ésta es la postura destacada para generar rapport.

También se pueden preparar los asientos para mirar hacia un mismo lugar. Se pueden acomodar los asientos a la misma altura para sentirse en una misma altura. Utilizar una pizarra para compartir en común las ideas. O También un borrador, en el centro de ambos, para compartir puntos de vista en un punto neutral.

Microacompañamiento:

Este es el acompañamiento más delicado o sutil, en donde se juegan factores psicológicos. Para lograr este rapport se necesita gran habilidad para detectar micro comportamientos que luego ampliaremos.

Las personas con excelencia en la comunicación, generan rapport y se amoldan a la persona en:

La postura corporal:

- Posición del cuerpo
- Piernas y pies
- Distribución del peso corporal.
- Posición de los brazos.
- Manos y dedos.
- Postura de hombros.
- Inclinación de la cabeza.

La expresión:

- Dirección de la mirada
- Movimientos oculares

La respiración:

- Ritmo de la respiración.
- Respiración abdominal o superior.

Los movimientos:

- Rápidos
- Lentos.

Actitudes que el terapeuta debe evitar (Pena Vivero):

- Excesiva justificación ante las propias decisiones
- Uso de términos vagos.
- Hablar en un lenguaje técnico, que el paciente no entienda.
- Objetivos contradictorios a los del paciente.
- Inconsistencia con los mensajes.
- Consejo que el paciente no solicita.
- Estado emocional inadecuado (muy nervioso, apagado, enfadado,etc).

Se deben evitar estas actitudes, ya que perjudicarían el establecimiento del rapport y, consecuentemente, la terapia.

IMPORTANTE EN TODA ENTREVISTA /INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA

- Puntualidad
 - Recibir al entrevistado con cordialidad.
 - Hacer que el entrevistado se sienta cómodo.
 - Eliminar toda fuente de distracción.
 - La entrevista no debe dar la impresión de ser un interrogatorio.
 - Hacer preguntas claras y concretas.
 - Asegurarnos que el entrevistado tiene acceso a toda la información que solicitamos.
 - No desalentar al entrevistado.
 - Cuidar el tiempo.
- **Permitir la expresión de la emoción:**
 - Respetar los silencios que el entrevistado presente.
 - En caso de que se presente, permitir el llanto.
- **Dar mensajes congruentes(Pena Vivero):**
 - Utilizar frases que demuestren empatía, comprensión y preocupación por el tema que se habla.
- **Referente al ámbito físico:**
 - Escuchar activamente.
 - Sonreír de vez en cuando.
 - Contacto ocular.
 - Asentir con la cabeza.
 - Dejar las manos a la vista.
 - Postura corporal relajada.
 - Respetar una distancia física adecuada con el paciente.
- **Actitudes:**
 - Mostrar confianza en uno mismo.
 - Ser asertivo y directivo.
 - Mostrar un estado emocional adecuado.
 - Tener una actitud profesional en todo momento.
 - Mostrar que se tiene perfecto conocimiento de tema a tratar.
 - Interés sobre lo que se está hablando.

- Actuar con amabilidad.
 - Sólo si es necesario, mostrar autoridad.
-
- **No dar falsas esperanzas:** Generan desconfianza.
 - **Preguntar necesidades:** No presuponer nada de lo que el entrevistado pueda decir.

Para llevar a cabo una buena entrevista existen elementos importantes, como es la creación de una agenda para llevar la sesión, el uso del tiempo de manera efectiva y el trabajo colaborativo entre el usuario y el terapeuta; veamos a continuación:

La Agenda

Llevar a cabo la planeación de una agenda permite obtener muy buenos resultados en el trabajo de la sesión, y aumenta las probabilidades de que se cumpla correctamente con todas las tareas programadas.

Una agenda deberá contener:

- Los objetivos de la sesión: Exactamente qué es lo que se quiere lograr en esta sesión.
- Explicación de la forma de trabajo: Incluye una breve explicación del modelo teórico que se usa y de que trata.
- Las actividades a realizar durante la sesión, esto puede incluir entrevistas, aplicación de cuestionarios, llenado e formatos de consentimiento, asignación e tareas, etc.
- Problemas específicos a tratar en la sesión.

Las actividades de la agenda deberá establecerse de manera colaborativa en relación al problema del paciente; localizar el problema o problemas específicos que se tratarán y priorizar los más importantes.

Realizar una entrevista psicológica requiere de ciertas habilidades que optimizará la obtención de información del entrevistado, además de asegurar la calidad de la misma. Estas habilidades profesionales son esenciales para todo psicólogo clínico, por ello,

durante su preparación deberá desarrollarlas a través de la práctica. A continuación mencionaremos cuales son estas habilidades de acuerdo a Perpiña (2007):

-Habilidad de contenido: El entrevistador debe saber qué es lo que va a preguntar, además de hilar las respuestas del consultante con nuevas preguntas con el fin de obtener la información que se desea de acuerdo al propósito de la entrevista; usar el tiempo de la sesión de manera eficaz, llevando el control de las preguntas sin desviarse del tema es esencial. Para este fin, existen diversas pautas de entrevista que permitirán llevar un control de la secuencia de las preguntas, así como asegurar desde un inicio que se cubrirán todos los puntos importantes.

Una de las funciones fundamentales del psicólogo es orientar al consultante y brindar elementos educativos relacionados con el malestar o situación problemática por el que acude; por lo cual, la habilidad verbal resulta indispensable dentro de bagaje conductual del psicólogo (Sanchez, 2008).

Es importante recalcar que el terapeuta solo orienta y brinda herramientas al consultante, sin embargo no puede dar todas las respuestas y soluciones al problema (puesto que no las tiene); para llevar a cabo una mejor terapia el consultante y el terapeuta deberá trabajar juntos, y el terapeuta deberá permitir que mediante su guía el consultante descubra y proponga solución a sus propios problemas. Recordemos que si el terapeuta impone su opinión, es muy probable que aparezca la resistencia del consultante.

Toda la información que el entrevistador recabe con sus preguntas, deberá ser devuelta al consultante a manera de resumen breve, concluyendo y resaltando los puntos positivos y negativos. Puede usarse este resumen a manera de cierre de la entrevista.

-Habilidades cognitivas: Relacionar la información que está dando el entrevistado, es decir, ver si un acontecimiento tiene que ver con otro y así seleccionar preguntas sobre la marcha que puedan ir esclareciendo el dialogo. Al afrontar al paciente el entrevistador se

enfrenta a sus propios miedos, temores, aspiraciones, deseos y a su propia vida por ello se busca ser objetivo y mantener una distancia emocional, no establecer un apego y no tomarse lo que diga el entrevistado como propio; recordar que la persona que guía la entrevista es el psicólogo.

Referencias:

- Aragón L. & Silva, A. (2002). Fundamentos teóricos de la evaluación psicológica. Editorial Pax México. Fecha de consulta: 24 junio 2015. URL: https://books.google.com.mx/books/about/Fundamentos_te%C3%B3ricos_de_la_evaluaci%C3%B3n.html?id=CPTAIYmjU8MC&redir_esc=y
- Aragón L., Silva A., (2008) La entrevista como instrumento de evaluación psicológica. Evaluaciones psicologicas. Mexico: Pax (183-184) Disponible en: <https://books.google.com.mx/books?id=CPTAIYmjU8MC&pg=PA183&dq=entrevista+psicologica&hl>
- Sociedad mexicana de psicología. (2002). Código ético del psicólogo. México: Trillas
- Estrategías PNL,(sin fecha de publicación, año 2009). El rapport: cómo crear sintonía. Estrategias en Programación Neurolingüística. Fecha de consulta: 23 de junio 2015. URL: <http://estrategiaspnl.com/el-rapport-como-crear-sintonia/>
- KEATS D. (1988). LA ENTREVISTA PERFECTA. *Como obtener toda la información necesaria en cualquier entrevista*. México: PAX MÉXICO.
- López S. , López D. (2013), La entrevista, empatía y establecimiento de Rapport. (Presentación en prezi.com). Fecha de consulta: 23 de junio 2015. URL: <https://prezi.com/ledqv6sexrtv/la-entrevista-empatia-y-establecimiento-de-rapport/>.
- Pena Vivero Fernando, (11 de abril, año no especificado).Blogs de Portales Médicos. Fecha de consulta: 23 de junio 2015.

URL:<http://www.portalesmedicos.com/blogs/psicologoalencia/note/1057/%C2%BFqu%C3%A9-puedo-hacer-para-conseguir-un.html>.

- Perpiña, C. (2007). *Bibliografía Básica Comentada*. En Manual de la entrevista Psicológica, (48). Madrid: Pirámide. Disponible en: <https://books.google.com.mx/books?id=h8WUBQAAQBAJ&pg=PA48&dq#v=onepage&q&f=false>

- PNL y Coaching, (4 de marzo 2013). Cómo lograr el Rapport a través de la Programación Neurolingüística. PNL Y COACHING. <http://www.ansiedades.com.ar/Pnl-programacion-neurolinguistica-04.htm> Fecha de consulta: 23 de junio 2015.

- Sánchez, P. (2008). *Entrevista clínica*. En Psicología Clínica (44-45,163-172). México: Manual Moderno. <https://books.google.com.mx/books?id=RjrHCOAAQBAJ&pg=PA163&dq=habilidades#v=onepage&q=habilidades&f=false>

- Sin autor (2012). Modelo de consulta.Orientación psicopedagógica. Fecha de consulta: 23 de junio 2015. URL: <https://psicope.wordpress.com/modelo-de-consulta/>.

- Stewart, D. (1998). *Gower handbook of management skills*. Gower 3^{ra} Ed. USA: Brookfield, VT : Gower, ©1998.