



Características de un buen entrevistador¹

Ps. M. Ester González M.
Dra. Carolina Jara P.

La escucha activa

Escuchar es centrarse en el otro, exige una disposición a acoger lo que el otro nos quiere comunicar.

Se escucha haciendo silencio de sí, evitando todo juicio sobre el otro y sobre lo que dice, evitando dejarse llevar por prejuicios y haciendo espacio al otro. Se escucha evitando las distracciones y prestando atención al paralenguaje, es decir al tono de voz, las pausas, los énfasis, la velocidad...se escucha con los oídos atentos a los sentimientos.

En el fondo escuchar es centrarse en las verdaderas necesidades del paciente.

Empatía

Es la capacidad de percibir correctamente lo que experimenta otra persona y de comunicar esta percepción en un lenguaje acomodado a los sentimientos de esta.

Implica un esfuerzo intenso por sintonizar con el otro.

Se trata de una percepción sensible, sin juicios de valor, del mundo interior del otro. ¿qué siente el otro?, ¿cuál es su mensaje profundo?

Es tratar de comprender lo que la experiencia de la otra persona significa para ella y comunicarle que le comprendemos.

Para hacerlo hay que ponerse en el lugar del otro, pero no identificarse con él o ella.

Se relaciona básicamente con la capacidad de escuchar y con el respeto.

Calidez

Es la proximidad afectiva que se genera en el encuentro con el otro, en este caso entre paciente y entrevistador. Es esencialmente no verbal, es el clima que se produce en el encuentro.

Respeto

Viene del latín: “viendo y contemplando”. Significa ver y apreciar al otro en su calidad de ser humano, valorándolo por sí mismo como una persona diferente, que tiene los mismos derechos que reclamamos para nosotros. Se manifiesta en el modo como nos relacionamos con el otro. Tanto en lo que decimos como en lo que hacemos.

La expresión del respeto y el sentirse respetado son condiciones necesarias e imprescindibles para que los interlocutores se comuniquen honesta y auténticamente.

Concreción

Es la habilidad del entrevistador para comunicar en forma directa y específica los sentimientos y experiencias.

¹ González M, M.Ester ; Jara P. Carolina.(2005). Manual para el alumno del “Programa de Fortalecimiento de la Capacidad Resolutiva para Médicos de la Atención Primaria de Salud. Capacitación en Habilidades Comunicacionales, Entrevista y Counseling.

En la comunicación es importante asegurar que la expresión del emisor no se convierta en algo vago, abstracto; el emisor requiere ser preciso y exacto para ayudar así al receptor del mensaje a centrarse en sentimientos específicos y experiencias concretas.

La concreción permite al entrevistador y al paciente saber de lo que hablan, y hacerlo con palabras de significado preciso y claro para ambos.

Asertividad

Nuestro comportamiento es asertivo cuando hacemos respetar nuestros derechos de una forma que no viola los derechos del otro, o sea cuando expresamos de manera honesta y abierta nuestros puntos de vista y al mismo tiempo manifestamos que entendemos la posición del otro.

Las personas asertivas se expresan con frecuencia de esta manera: yo pienso..., yo creo..., me gustaría..., yo quiero..., necesito..., según mi experiencia..., mi opinión es..., a mi parecer...

Características de la persona asertiva

- Se siente libre para manifestarse mediante palabras y/o actos. Mas o menos viene a decir: "este soy yo, esto es lo que yo siento, pienso, quiero".
- Puede comunicarse con personas de todos los niveles - familiares, amigos, extraños - y esta comunicación es siempre directa, franca, adecuada.
- Tiene orientación activa en la vida. Va tras de lo que quiere e intenta hacer que las cosas sucedan.
- Actúa de un modo que juzga respetable. Acepta que no siempre puede ganar, sin embargo, lo intenta con todas sus fuerzas, de modo que gane pierda o empate, conserve su propio respeto.
- Sabe controlarse y no deja que otros le controlen.
- Distingue sus derechos legítimos, los defiende e impide que le sean usurpados, pero a si mismo reconoce los derechos de los demás y el respeto de los mismos.
- Expresa sus sentimientos, ya sean de rabia o de ternura.
- No manipula con su conducta.
- Sabe decir que no cuando quiere decir que no.

∞∞∞∞∞∞∞∞∞∞∞∞

