



# La entrevista terapéutica y habilidades terapéuticas básicas que debe poner en práctica una persona que presta ayuda emocional a víctimas

Fuente: Proceso de formación de terapeutas populares y multiplicadores en acciones psicosociales en un contexto de violencia sociopolítica. Corporación Avre. Colombia. Año 2002.



# Pautas para realizar una entrevista terapéutica

- Se desarrolla a través de cuatro fases:

## 1. Motivación:

Se debe explicar a la persona:

- ¿Por qué intenta hablar con ella?
- ¿Por qué cree que puede estar afectada?
- ¿Qué beneficio le puede proporcionar el hablar de sus dificultades y sentimientos?

## 2. Inicio:

- Saludo amable
- Crear ambiente de confianza
- Explicar “reglas de juego”
- Actitud de “mente abierta”



# Pautas para realizar una entrevista terapéutica

## 3 Desarrollo:

Hay que estar atento o atenta a todo lo que la persona expresa verbalmente, pero también al lenguaje corporal (gestos, postura, contacto visual, etc.)

Disposición a la escucha activa, que implica las siguientes actitudes:

- Silencio: indica a la persona que estamos interesados en lo que dicen.
- Facilitación: comentarios breves o gestos para animar a la persona a proseguir su relato.
- Confrontación: es una forma de animar a la persona a hablar abiertamente sobre algo que está comunicando en forma no verbal.
- Apoyo: respuestas o comentarios que hacemos que le indican a la persona nuestro interés y comprensión sobre su relato y nuestro deseo de ayudar.



# Pautas para realizar una entrevista terapéutica

## 3. Desarrollo:

- Preguntas directas: se emplean para obtener información que la persona no ha proporcionado espontáneamente pero que nos interesa.
- Interpretaciones: se emplean para explicar a la persona cómo entendemos algunos aspectos de la situación que ha referido. Deben basarse de manera clara en los datos aportados por la persona y deben expresarse en términos sencillos.

## 4. Finalización:

Aquí procedemos a hacer un resumen de los asuntos tratados, comunicamos la impresión que nos hemos formado sobre la situación de la persona y proponemos un plan de trabajo, que sólo se cumplirá si hay acuerdos con la persona. Debe acompañarse de una actitud de apoyo que demuestre nuestro interés por su bienestar.



# Algunos errores en la comunicación

## No prestar suficiente atención a aquello que la persona expresa

Me preocupa ese problema que tuve en el trabajo

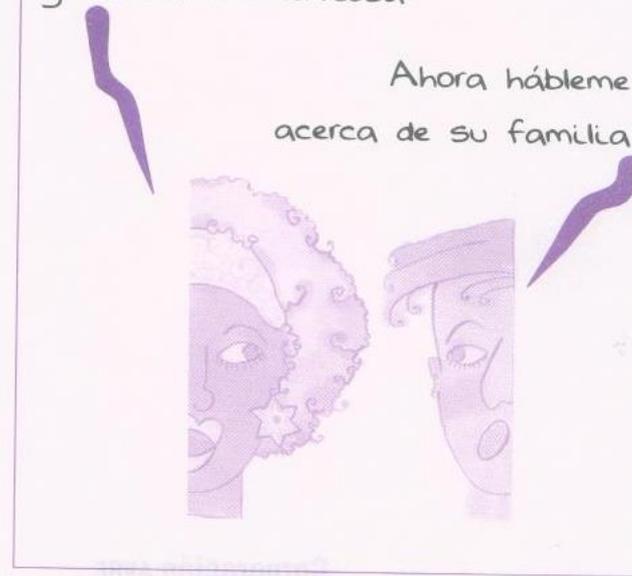
Tengo que conseguir un regalo para la fiesta de cumpleaños



## Cambiar el tema abruptamente

En las últimas semanas no he podido dormir bien y me siento nerviosa

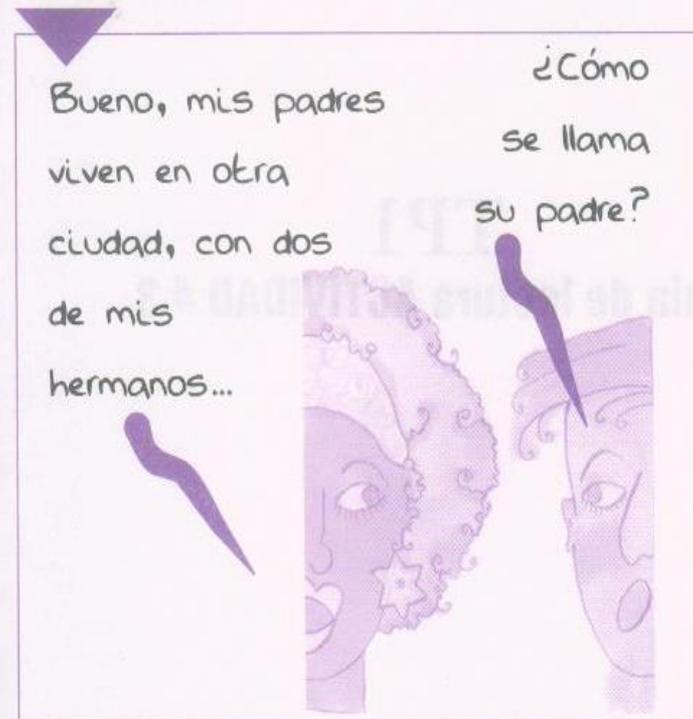
Ahora hableme acerca de su familia



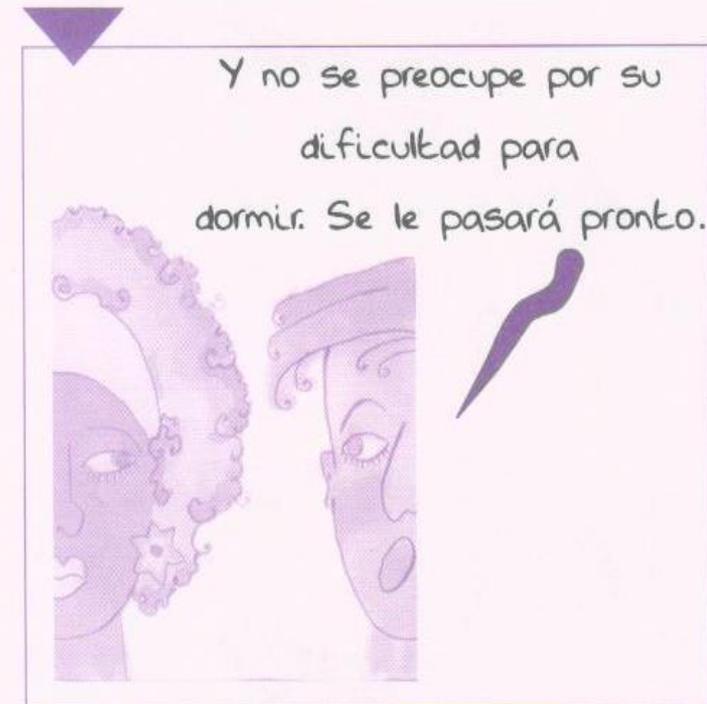


# Algunos errores en la comunicación

## Interrumpir innecesariamente con nuestras preguntas



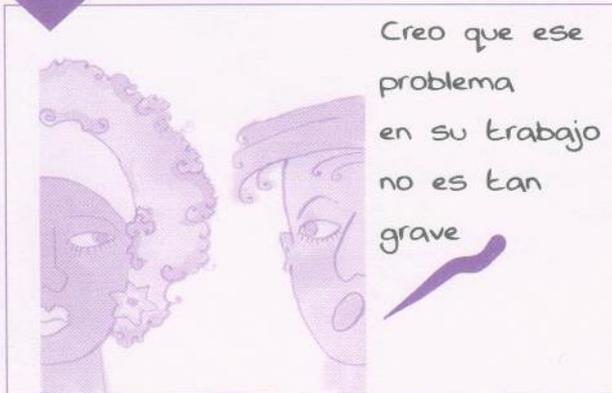
## Tranquilizar a la persona sin haber entendido claramente su dificultad





# Algunos errores en la comunicación

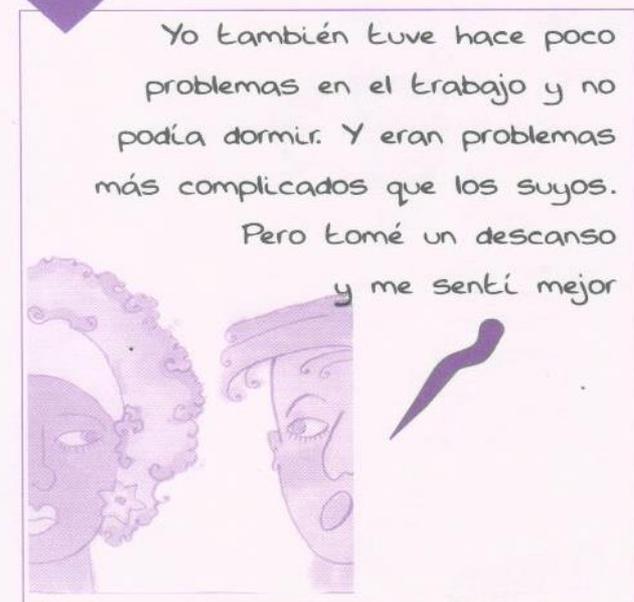
## Emitir nuestra opinión sin suficiente información



## Aconsejar sin fundamento



## Autorreferencia excesiva



...y hablar excesivamente, impidiéndole a la persona que se exprese



## Habilidades terapéuticas básicas

- Ser sensible al sufrimiento, especialmente al producido por la situación de violencia. *“entiendo por lo que usted está pasando y como se debe estar sintiendo”*.
- Ser solidario/solidaria
- Estar disponible para prestar ayuda, porque está motivada para hacer este trabajo, es consciente de su importancia y de lo valioso de su papel al ayudar a otros que están sufriendo.
- Ser capaz de tomar prudente distancia, evitando involucrarse demasiado, para evitar perder la objetividad. Entender que ayudar no es sufrir todos los problemas con los demás.



## Habilidades terapéuticas básicas

- Escuchar activamente: oír atentamente la historia o relato de la persona, mostrando interés, sin distraerse, respetando sus opiniones y creencias.
- Evitar los reproches, las recriminaciones, las críticas, los juicios de valor innecesarios (pero, ¿cómo se le ocurrió hacer eso?, no debió hacer tal cosa), ya que al hacer estas apreciaciones la persona pierde la confianza.
- Tener una actitud comprensiva, pero firme. Esto quiere decir que sin dejar de ser solidario y comprensivo del sufrimiento, es importante hacer ver a la persona que se pueden encontrar soluciones y alternativas a sus dificultades.



## **Habilidades terapéuticas básicas**

- Reconocer los sentimientos propios (para poder ayudar a otros, es necesario reconocer lo que se ha sentido, pensado y cómo se ha actuado frente a estas situaciones). Esto es fundamental para establecer la empatía con la víctima.
- Cuidar para que ello no cause en nosotros mismos o nosotras mismas graves impactos en nuestra salud física y mental.



# Herramientas para lograr una ayuda efectiva

## LO QUE SE DEBE HACER:

- Decirle a la persona que hablar con nosotros de lo que siente y piensa probablemente la ayudará a sentirse mejor.
- Decirle que la crisis no durará eternamente, en algún momento se superará.
- Decirle que mantenga una esperanza realista de que se podrá encontrar una solución.
- Si bien es importante orientar y dar consejos, su obligación no es dar las soluciones siempre, sino que a partir de los propios recursos de la persona, ayudarle a encontrar alternativas de solución.



# Herramientas para lograr una ayuda efectiva

## LO QUE SE DEBE HACER:

- Manifestarle a la persona que el hecho de sentirse triste o mal no es porque está “loca” o sea “débil de carácter”.
- Si la persona plantea varios problemas, es importante mostrarle que es necesario ir resolviéndolos uno por uno, de forma progresiva. Ayudarle a crear un plan de trabajo.
- Muchas veces las personas se sienten culpables por lo sucedido. Es importante ayudarles a entender quiénes son los verdaderos responsables.



# Herramientas para lograr una ayuda efectiva

## LO QUE SE DEBE HACER:

- Algunas personas expresan deseos de venganza. No las recrimine por pensar así, dígame que ante situaciones como esta, a veces se pueden tener este tipo de pensamientos, pero que esta no es la mejor alternativa y que hay que buscar los mecanismos legales y jurídicos.
- Es importante preguntar si la persona tiene ideas de muerte o suicidio.
- Si puede, contacte las redes de apoyo (familia, amigos, grupos de vecinos y otros)
- Anime a la persona a volver a participar en actividades de grupo.
- Busque ayuda o asesoría si tiene dudas sobre las reacciones de la persona.



# Herramientas para lograr una ayuda efectiva

LO QUE **NO** SE DEBE HACER:

- No genere falsas expectativas.
- Evite realizar intervenciones inoportunas o simplistas como decirle: “no se ponga así, no se preocupe por eso” o “lo que le esta pasando no es tan grave hay otras personas que están peor que usted”.
- Evite ponerse como ejemplo para señalarle a la persona lo que debería hacer y no hacer.
- No comente la información con extraños. Respete la confidencialidad de la información.



## **RESUMIENDO....**

# **CUANDO ATENDEMOS A UNA PERSONA VÍCTIMA ES IMPORTANTE:**

- Brindar una asistencia respetuosa y solidaria.
- Que la información suministrada por las víctimas tenga un carácter confidencial.
- No juzgar o descalificar a las víctimas ni a sus familiares.
- Permitir que las víctimas expresen libremente sus sentimientos, respetando su tiempo y sus silencios.
- No presionar ni obligar a las víctimas a hablar si no lo desean.
- No restarle importancia o, por el contrario, maximizar la información proporcionada por las víctimas.
- Tratar de persuadir a las víctimas y sus familiares para que denuncien las violaciones de sus derechos humanos ante los órganos competentes.
- En la medida de lo posible, tratar de proteger a las víctimas contra cualquier represalia.
- Utilizar un lenguaje sencillo y sin tecnicismos, para facilitar que la víctima o sus familiares entiendan cómo es el proceso de búsqueda de justicia.
- No plantear prejuicios que culpabilicen a la víctima (criminalizándolas previamente).
- Dar muestras de aprecio y de calor humano. Las víctimas se encuentran frágiles de espíritu. Un gesto, una mano tendida, un abrazo serán un aliento más para la persona afectada.
- Crear vínculos de confianza con la víctima, y así demostrar sensibilidad e interés ante el o los problemas que lo aquejan.