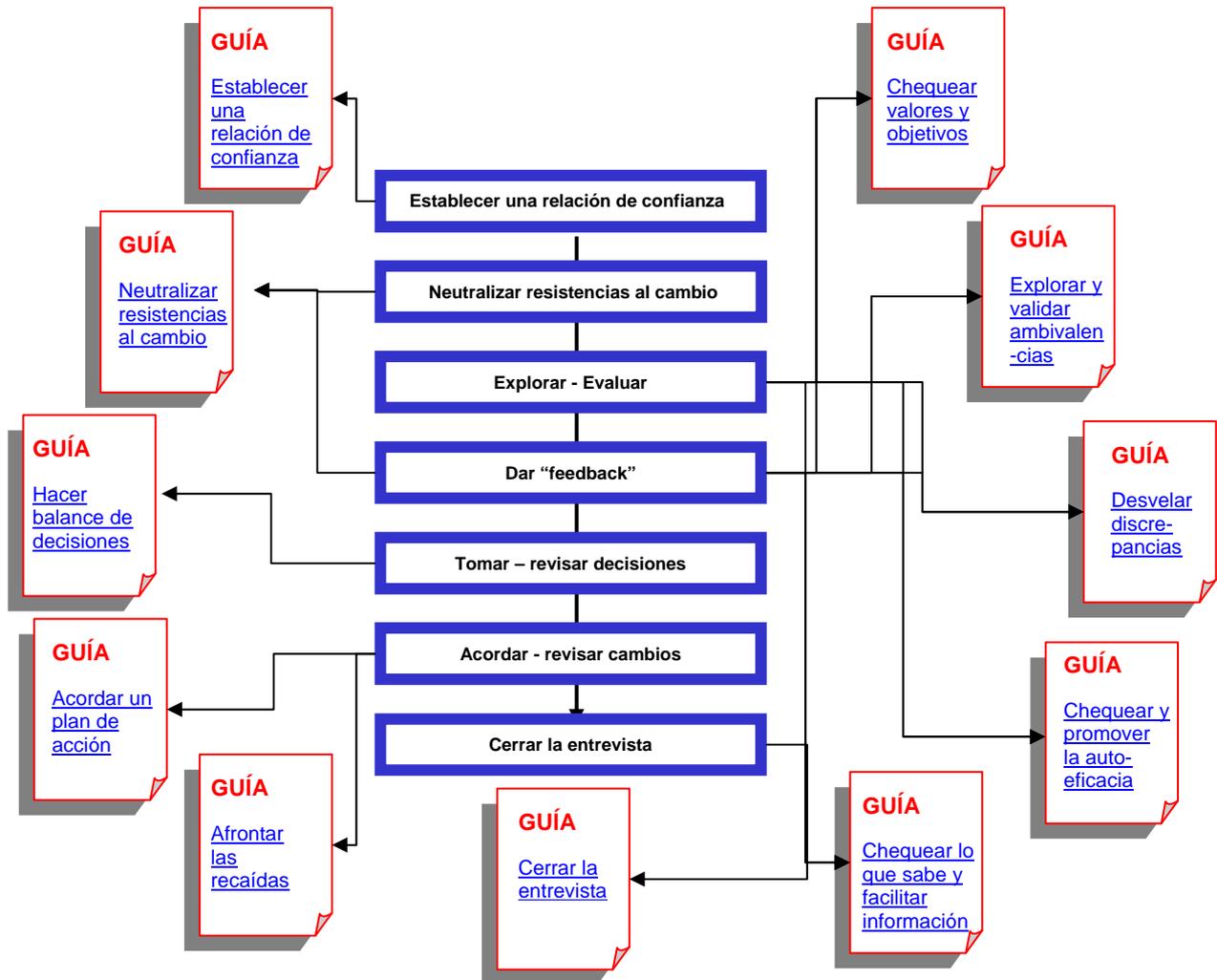


GUÍAS BREVES DE CONSULTA PARA AFRONTAR LA ENTREVISTA

Este documento es un compendio de guías prácticas para afrontar cualquier tipo de entrevista orientada al cambio de conducta. Se trata de recursos interpersonales que han demostrado ser útiles para afrontar diferentes situaciones críticas que pueden acontecer en este proceso.

Algunas de las guías están especialmente indicadas para afrontar situaciones propias de determinadas fases de la entrevista, como así se indica en la figura. No obstante, constituyen también recursos de naturaleza polivalente susceptibles de utilizarse con independencia de la fase por la que se transite en la entrevista, en función de las demandas del propio consultante, de los objetivos del consultor/a y del contexto en que ocurran. En este sentido, conviene advertir que una misma guía puede ser utilizada en distintas fases y en distintos momentos de la entrevista.



GUÍA: Establecer una relación de confianza

1. Personalizar el contacto. Llamar al consultante por su nombre.
2. Establecer el marco de la entrevista: *Disponemos de ... minutos para...*
3. Validar. Legitimar preocupaciones y perspectivas. No juzgar.
4. Pedir opinión al consultante: *¿Cómo lo ve? ¿Hay algún otro asunto que quiera tratar?*
5. Escuchar reflexivamente
6. Mostrar empatía.
7. Expresar reconocimiento, si procede.

[VOLVER](#)

GUÍA: Chequear valores y objetivos

1. Preguntar por la importancia que para él tiene dejar de fumar: *¿Hasta qué punto es para vd. importante dejar de fumar? ¿Qué puntuación le daría, de 0 a 10, entendiendo que 0 es “ninguna importancia” y 10 es “la máxima importancia”?*
2. Estimular frases automotivadoras. Si la persona da una respuesta de 5 ó más, preguntar *“¿Y por qué no 2?”* (de esta manera se estimula que hable de las razones del aprecio o valor que tiene el objetivo)
3. Si la persona da una respuesta de 4 ó menos, preguntar *“¿Y por qué no 10?”* (para conocer las razones del poco valor que le da).
4. Identificar beneficios o ventajas que aumenten el valor del objetivo: *¿Qué le ayudaría para que la importancia pasara de 4 a 10? ¿Cómo podríamos ayudarle?*

[VOLVER](#)

GUÍA: Explorar y validar ambivalencias

1. Identificar contradicciones entre acciones y objetivos o valores: *Por una parte, dice que es muy importante para vd. ser un buen ejemplo para sus hijos, y le preocupa además que sus hijos le puedan ver y echar en cara que fuma... Y por otra parte sigue fumando. ¿Cómo lo ve?*
2. Identificar emociones que pueden ser un obstáculo para el cambio (escepticismo, indefensión...) y validarlas:
 - *Por lo que me dice y por los gestos que pone me da la impresión de que ve esto con cierto escepticismo. ¿Es así? Permítame que le diga que no sólo es normal, después de varios intentos de dejarlo, sino que además es bueno que vd. no se lo crea. Sencillamente póngalo a prueba, pero con ese sano escepticismo que vd. manifiesta.*
 - *Por lo que vd. dice, le asusta la posibilidad de engordar si deja de fumar. Es normal que le preocupe. En relación con esto me gustaría decirle...*
 - *Tengo la impresión de que se siente vd. incapaz de dejar de fumar. Permítame decirle que en nuestro programa hay personas que vienen con muchos intentos fracasados, ¡es normal que se sienta así!, pero finalmente han logrado dejar de fumar, porque tienen una cualidad similar a la suya: la tenacidad. Y vd., a pesar de los fracasos, persiste. Tiene esa cualidad, y de la misma manera puede lograrlo.*
3. Normalizar dudas, ambivalencias, objeciones y oposición al cambio: *Es normal que tenga dudas... No me cabe duda de que tiene razones para pensar que...*

[VOLVER](#)

GUÍA: Chequear y promover la autoeficacia.

1. Chequear la confianza: *¿Cuánta confianza cree vd. tener para dejar de fumar? ¿Qué puntuación le daría, de 0 a 10, entendiendo que 0 es “ninguna confianza” y 10 es “la máxima confianza”?*
2. Favorecer frases automotivadoras. Si la persona da una respuesta de 5 ó más, preguntar; *“¿Y por qué no 2?”* (de esta manera se estimula a que argumente a favor de su autoeficacia).
3. Si la persona da una respuesta de 4 ó menos, preguntar *“¿Y por qué no 10?”* (para conocer las dificultades que anticipa).
4. Identificar acciones que promueven autoeficacia: *¿Qué le ayudaría para que su confianza pasara de 4 a 10? ¿Cómo podríamos ayudarle?*
5. Dar “feedback” adecuadamente:
 - a. Comenzar por lo positivo: *Ha estado muy bien el hecho de ...*
 - b. Sugerir cambios para mejorar: *Me gustaría decirle que sería fantástico si, además...*
6. Facilitar la atribución interna de los resultados, es decir, informar al consultante de que los resultados se deben a su esfuerzo y a las acciones y cambios que está acometiendo, y no al azar ni a un “fármaco milagroso”: *¿A qué cree vd. que se debe el hecho de que lleve tiempo sin fumar? Permítame darle mi opinión sobre las razones del éxito. No se debe ni al tiempo ni a ningún fármaco milagroso (hay personas que toman lo mismo que vd. pero no consiguen los mismos resultados), sino a su propio esfuerzo y a lo que está haciendo, y en concreto...*

[VOLVER](#)

GUÍA: Chequear lo que sabe y facilitar información

1. Chequear conocimiento de los riesgos: *¿Qué sabe vd. acerca de los riesgos de fumar?*
2. Chequear conocimiento de riesgos específicos: *¿Le ha comentado su médico los riesgos de fumar y además tomar la píldora? ¿Le ha comentado su médico los riesgos que tiene fumar estando embarazada? ¿Le ha comentado su médico los riesgos que tiene fumar para su corazón?(...)*
3. Validar y expresar reconocimiento por la información correcta: *Le veo muy bien informado acerca de... En efecto, tiene vd. toda la razón cuando dice que...*
4. Pedir permiso para facilitar información: *Me gustaría añadir, además, si vd. no tiene inconveniente, la información que los estudios sobre...*

[VOLVER](#)

GUÍA: Desvelar discrepancias

1. Entre el conocimiento de los efectos del tabaco y seguir fumando: *Por un lado, me dice vd. que le preocupa el que se cansa al subir las escaleras (o el coste económico del tabaco, o el daño para sus hijos, etc.), y por otra parte vd. sigue fumando... ¿cómo lo ve?*
2. Entre lo que dice y lo que hace: *Por un lado, dice vd. que quiere dejar de fumar, y por otro los compromisos que eso implica no los realiza... ¿cómo lo ve? Por una parte me dice que vd. desea dejar de fumar, pero por otra parte sigue comprando tabaco y almacenándolo en casa... ¿cómo lo ve?*
3. Entre sus valores y el hecho de fumar: *Por un lado, me dice que vd. valora mucho la autonomía, el sentirse libre y sin ataduras, y por otro sigue dependiendo del tabaco... ¿cómo lo ve? Por un lado me dice que es un valor importante para vd. ser un buen ejemplo para sus hijos, y valora serlo también en relación con el consumo de sustancias tóxicas, y por otro fuma... ¿cómo lo ve?*

[VOLVER](#)

GUÍA: Neutralizar resistencias al cambio

1. Evitar decir al consultante lo que tiene que hacer.
2. Permitir que sea el consultante quien tome la decisión de fumar o no fumar.
3. Aceptar y respetar las perspectivas y puntos de vista del consultante.
4. Validar las objeciones con acuerdo parcial o total: *“Es posible que...”*, *“Estoy de acuerdo, no resulta fácil...”*.
5. No ir de prisa hacia el cambio. No insistir acerca de la necesidad del cambio.
6. Evitar discutir y contra-argumentar. No acusar o juzgar porque alguien se niegue a cambiar
7. Anticipar obstáculos y recaídas
8. Acordar acciones para afrontar obstáculos y recaídas: *¿Qué te ayudaría a...?*

[VOLVER](#)

GUÍA: Hacer balance de decisiones

1. Plantear el dilema de no fumar o seguir fumando: *¿Hasta qué punto le compensa dejar de fumar o seguir fumando?*
2. Introducir balance de decisiones: *¿Qué ventajas e inconvenientes tiene para vd. dejar de fumar o, por el contrario, seguir fumando?*
3. Acordar tarea: elaborar un listado de ventajas e inconvenientes de fumar frente a dejar de fumar, y deliberar sobre ello
4. Tomar una decisión.
5. Reafirmar la decisión promoviendo frases automotivadoras de reafirmación: *No le he oído bien, ¿Lo tiene claro? ¿No le cabe duda alguna? Si tiene dudas, no se precipite, es una decisión importante .*

[VOLVER](#)

GUÍA: Acordar un plan de acción

El Plan de Acción debe estar definido en términos concretos, en los que se especifique qué va a hacerse, cuándo y cómo

1. Explorar estrategias que funcionaron: *En la experiencia que me comenta en que estuvo 6 meses sin fumar, ¿qué fue lo que le ayudó?*
2. Identificar cambios específicos: *¿Qué cambios en su casa, o en su ambiente social, o en sus rutinas diarias le ayudarían a mantenerse sin fumar?*
3. Utilizar el “tercero imaginario” para sugerir acciones: *Hay personas a las que les ha funcionado muy bien no tener tabaco en casa...*
4. Exponer al consultante la distancia entre “el dicho” y “el hecho”: *hay personas que tienen muy claro qué hacer pero a las que les cuesta mucho llevar eso a la práctica porque no resulta fácil... ¿cómo lo ve en su caso?*
5. Identificar estrategias que aseguren la puesta en práctica de los cambios: *¿Qué le ayudaría para que estas acciones que hemos acordado llevar a la práctica se realicen?*
6. Anticipar obstáculos y recaídas: *hay algo importante que me gustaría decirle: de la misma manera que si conducimos un coche podemos tener un pinchazo, puede ser normal que tenga dificultades...*
7. Acordar acciones para afrontar obstáculos. Por ejemplo, autoinstrucciones: *“ya me dijeron que...”*
8. Recapitular y acordar el plan de acción: *entonces, hemos quedado en que... Y lo va a hacer a partir de hoy... y lo revisaremos en la próxima entrevista.*
9. Definir tareas y compromisos.
10. Seguimiento.

[VOLVER](#)

GUÍA: Afrontar las recaídas

1. Identificar circunstancias de la recaída y analizar los factores que la hayan facilitado: *¿Qué quiere decir cuando dice que ha recaído? Cuénteme. ¿Cómo ha ocurrido? ¿Dónde estaba? ¿Qué estaba haciendo? ¿Cómo se sintió después? (...)*
2. Mostrar empatía: *Esto puede ocurrir, en efecto, como le dije; hay quienes se sienten tan mal que tienen deseos de abandonar y tirarlo todo por la borda...*
3. Chequear reacciones emocionales y ambivalencias: *¿Cómo le ha afectado? ¿Cómo valora esto en relación con sus objetivos? ¿Tiene dudas sobre si abandonar o persistir en su intento de mantenerse sin fumar?*
4. Plantear la recaída como una oportunidad para aprender y fortalecernos *(pueden ser útiles las metáforas del coche o del idioma, que nos hacen ver cómo ante errores podemos aprender).*
5. Acordar un plan de acción para afrontar la recaída.

[VOLVER](#)

GUÍA: Cerrar la entrevista

1. Recordar, por sistema, los compromisos y tareas, facilitando que sea el consultante quien los refiera: *Entonces, hemos acordado que...*
2. Facilitar señales de recuerdo: *¿Qué le ayudaría a recordar lo que ha de hacer?*
3. Proponer, si procede, un método para el recuerdo (autorregistros, señales discriminativas, semáforos...).
4. Acordar una próxima entrevista y anticipar fecha y contenido.
5. Facilitar que pueda exponer cualquier duda o sugerencia que tenga: *Antes de terminar, ¿tiene alguna duda que desee plantear?*
6. Despedida cordial.

[VOLVER](#)