

**LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**SEXTO CUATRIMESTRE**  
MODULO 2

**MATERIA:** TECNICAS DE LA ENTREVISTA

**TEMA:** INVESTIGACION DE LA ENTREVISTA

**SUBTEMAS:** REALIZAR UNA INVESTIGACIÓN EN LA ANTOLOGÍA ASÍ COMO EN EL INTERNET DE LOS SIGUIENTES TEMAS:

- CIERRE DE LA ENTREVISTA
- ELEMENTOS DE LA ENTREVISTA
- TÉCNICAS PARA MANEJAR LA ENTREVISTA

**ALUMNA:** GLADIS CRUZ SÁNCHEZ

**PROFESOR:** LIC. FRANCISCO JAVIER  
MACIAS MAGDALENO

01 DE AGOSTO DEL 2020

## INTRODUCCION

Las partes de una entrevista son la presentación, el cuerpo y el cierre. Estos son los aspectos que forman la estructura de este formato periodístico, utilizado como una herramienta y técnica de investigación. Este desglose debe poseer siempre la misma estructura para ser considerada una entrevista correcta.

En este tema abarcaremos la última parte de la entrevista:

### **Conclusión o cierre de la entrevista**

En esta parte de la entrevista se concluyen con las preguntas y, en los casos periodísticos, el entrevistador concluye con algún comentario o reflexión sobre la temática (en caso de que lo considere necesario o tenga algo que acotar) y puede volver a hacer énfasis en la vida del entrevistado y un breve resumen de lo tratado y mencionado en la entrevista.

### **También mencionaremos los Elementos de la entrevista**

En todo tipo de entrevista, de cualquier postura teórica o estilo, existen elementos que son comunes a todas y se conocen como elementos de la entrevista; a saber: Entrevistador, entrevistado, mensaje, ruido, canal.

### **Y por último, abarcaremos, algunas Técnicas para manejar la entrevista:**

Las técnicas son muy variadas, por lo que se presentan únicamente algunas:

- Técnica de la observación
- Técnica del ECO
- Técnica del silencio
- Técnica del juego de papeles
- Técnica de confrontación
- Técnica del uso del agrado
- Técnica del uso del desagrado
- Técnica de presión emocional
- Técnica de presión de tiempo

## Investigación

### **Cierre de la entrevista.**

Esta fase es casi tan importante como la del inicio. Aquí conviene que el entrevistador acentúe el tono de cordialidad para así asegurarse de que ha desaparecido toda tensión que pudiese haberse producido durante el transcurso de la entrevista. Previo al cierre hay que verificar si no quedó ningún punto sin investigar y si el entrevistado no desea añadir algo más.

El mejor camino para finalizar el encuentro es anunciar 5 o 10 minutos antes que el final se acerca. Frases como “antes de terminar, me gustaría hacerle dos preguntas más”, “nos estamos acercando al final, pero antes me gustaría que me dijera...”, o “por último, desearía Ud. añadir algo más sobre...”, dichas amable y amistosamente, coadyuvan a un cierre idóneo.

La tercera fase o fase final es el cierre de la entrevista. De acuerdo a Acevedo (2009) esta fase es casi tan importante como la de inicio. Su objetivo fundamental consiste en consolidar los logros alcanzados durante las etapas de cima y cierre. Inicia con la indicación del entrevistador que se acerca el final, indicación que debe ser seguida por un resumen de los contenidos tratados. Se busca ofrecer al cliente la oportunidad de aclarar algunos malentendidos y se brinda la posibilidad de comunicar cualquier información que hubiera quedado retenida por diversos motivos.

En la tercera fase, fase final o de cierre de la entrevista, se despide al paciente. Conviene, antes de despedirse, clarificar con el paciente cuál va a ser el modo de trabajo que se va a realizar en la próxima o próximas sesiones, es decir, horarios, duración de los mismos, frecuencia de sesiones, coste económico, etc. Si esto se ha hecho previamente durante la entrevista, es suficiente con solo recordarlo a modo de síntesis de forma que no quede ninguna duda sobre nuestro modo de actuación profesional y de lo que se espera de él.

Tras esto, llega es el momento de levantarse y despedirse. Esta fase final es bastante diferente de unos pacientes a otros. Algunos están más tranquilos porque han expuesto el problema, han iniciado un medio de solucionarlo, y ha pasado el primer momento de ansiedad a lo desconocido. Para otros, al momento de despedirse se sienten mal porque no han dicho algo que querían y es en este momento cuando plantean o informan de algo que es absolutamente novedoso e importante para la comprensión del tema. En estos casos se aconseja, en general, dar por finalizada la entrevista y explicar que de éste y de otros temas podemos seguir hablando en la próxima sesión. No se trata de cortar groseramente a la persona, sino de respetar el tiempo de trabajo del profesional o de otros pacientes.

## Elementos de la entrevista

Entrevistador, entrevistado, mensaje, ruido, canal:

La mayor cualidad que debe poseer el entrevistador es la capacidad para entender los pensamientos, sentimientos, impulsos y modos de proceder conscientes del entrevistado, tomando en cuenta sus propias vivencias, pero sin dejarse invadir por ellas; para constituirse como un elemento útil dentro del procesos psicológico tendrá que saber manejar dos conceptos fundamentales:

La empatía y la intuición.

Empatía significa compartir, sentir lo que siente el otro ser humano es un fenómeno preconsciente que puede provocarse e interrumpirse conscientemente.

La intuición se relaciona con el momento preciso en que el entrevistador deberá hacer una intervención, para que la persona siga hablando, con una “aja”, o bien hacer preguntas que se relacionan con el malestar del consultante.

Entrevistador:

**El entrevistador** es el elemento a cargo la entrevista, él define los roles y los tiempos, además de los temas que se han de tratar.

Debido a la amplia variedad de áreas en las que la entrevista puede ser puesta en práctica, la persona encargada de realizar las preguntas, no necesariamente tendrá que poseer habilidades interpersonales sobresalientes, sino, preferentemente, conocimiento suficiente en el tema que será tratado.

No obstante, en el caso de las entrevistas en el ámbito periodístico, si bien la persona que realiza la entrevista puede estar enmarcada en un tema común, no siempre tendrá el conocimiento suficiente sobre el tema que compete al entrevistado, por lo cual sus habilidades periodísticas serán de gran importancia para el éxito de la entrevista.

De acuerdo a Colín (2009) debe considerar los siguientes puntos para el desempeño de su trabajo:

- Voz serena audible y segura.
- Posición corporal que refleje seguridad, profesionalismo y serenidad.
- Establecer empatía con naturalidad y oportunamente.
- Mantener contacto visual con el paciente.
- Recabar con precisión y agilidad la historia clínica.

- Indagar que origino que el entrevistado decidiera acudir a la consulta.
- Evitar hacer preguntas que induzcan las respuestas.
- Evitar repetir preguntas que ya han sido respondidas.
- Utilizar el silencio (o silencios) cuando sean necesarios.
- Expresarse con un lenguaje accesible y formal para el entrevistado.
- Promover que el entrevistado se explye lo suficiente.
- Evite refutar agresivamente u ofender al entrevistado.
- Evitar con amabilidad y prudencia que el entrevistador se extienda sin necesidad.
- Después de preguntar el motivo de la consulta, utilizar preguntas lógicas para Explorar factores hipotéticos que podrían intervenir en el cuadro sintomático.
- Investigar las experiencias del entrevistado en una etapa o aspecto de su vida.
- Abordar de manera sistemática las áreas o etapas de la vida del entrevistado, según el grado de cercanía o pertinencia para el diagnóstico.
- Valorar en caso necesario factores físicos o biológicos que puedan estar participando en la problemática y, de ser necesario, hacer la canalización pertinente.
- No preguntar aspectos de la vida íntima del entrevistado, a menos que sea pertinente.
- Retroalimentar las expresiones espontaneas del entrevistado que sugieran propósitos activos para resolver su problemática.
- No adelantar recomendaciones, consejos o propuestas.
- Evitar dar consejos moralistas.
- Establecer, de común acuerdo con el consultante, fecha y hora para la próxima cita.
- Realizar un cierre formal de la entrevista.
- Explicarle al paciente las conclusiones a las que ha llegado con la entrevista (las que se puedan decir).
- Orientar al entrevistado sobre las posibles consecuencias de cualquiera de sus decisiones.

**Para alcanzar estos fines debe dominar alguna de las siguientes cualidades:**

- Mostrar interés por la que persona que se entrevista y por sus problemas.
- Comprender y emplear el lenguaje del entrevistado.
- Comprender por qué el entrevistado experimenta determinados sentimientos.
- Reactivar los sentimientos y establecer relación afectiva a través de la escucha activa y la atención a cuanto acontece.
- Recapitular y asumir adecuadamente los elementos de la historia del entrevistado.
- Saber preguntar adecuadamente y en el momento oportuno, y saber utilizar señales no verbales.
- Tener autodominio y la paciencia requerida para respetar el ritmo de los entrevistados.
- Identificarse con el entrevistado sin que su estado emocional se afecte por los problemas.
- Valorar a los entrevistados y hacer que se sientan seguros y motivados.

Otra de las funciones del entrevistador es el arte de preguntar, sobre todo en los casos de entrevistas abiertas o semiestructuradas.

Además de preguntar, el entrevistador también debe ser capaz de escuchar.

Entre las habilidades que se requieren para escuchar eficazmente, Acevedo (2009) enuméralas siguientes:

1. Atención.
2. Percepción.
3. Concentración.
4. Retención.

**Entrevistado:**

Este elemento posee la información que el entrevistador requiere. No controla la entrevista. Es muy importante para el entrevistador poder distinguir los atributos más particulares de la personalidad del entrevistado, para poder utilizar este conocimiento en beneficio del objetivo de la entrevista.

La persona entrevistada es, naturalmente, la persona que responderá a las preguntas realizadas por el/la entrevistador(a). Siendo además, en muchas ocasiones, quién directa o indirectamente establecerá el tema de la entrevista, de acuerdo al contexto de esta.

Acevedo (2009) asegura que hay cuatro tipos de personalidad presentes en los entrevistados; se clasifican de la siguiente manera:

- a) El tímido
- b) El agresivo
- c) El manipulador
- d) El embustero

Todo entrevistador sabe perfectamente que nunca se va a enfrentar a dos individuos exactamente iguales, puesto que cada uno ha tenido vidas distintas: desde sus factores hereditarios hasta el ambiente en que se han desarrollado; lo cual determina personalidades diferentes, con rasgos característicos para cada persona.

**El tercer elemento es el mensaje**, el objeto de la comunicación establecida entre el entrevistador y el entrevistado. Se define como la información que envía el emisor al receptor. En el caso de la entrevista en roles que se intercambian de manera continua. Para que la comunicación se establezca correctamente es necesario que ambas partes (entrevistador y entrevistado) entiendan la información contenida en el mensaje.

El mensaje se refiere a la información obtenida mediante la entrevista, pasando por diversos filtros, como la intención del entrevistador, las respuestas de la persona entrevistada y su disponibilidad para revelar cierta información.

#### **Ruido:**

El cuarto elemento es el ruido, al que entendemos por la interferencia de cualquier tipo en el medio que rodea a la entrevista que entorpezca el proceso de comunicación y la efectiva transmisión del mensaje. Es todo elemento -físico o psíquico- que provoca una pérdida o distorsión en el contenido o forma del mensaje: opacidad del canal, debilidad de la señal, distancia, fatiga del emisor, mala comprensión o posesión del código, ambigüedad, sordera, distracción, locura, prejuicios.

#### **Canal:**

Por último, el canal de comunicación es el medio por el que se transmite el mensaje, en el caso de la entrevista el canal es verbal y no verbal, es decir se transmite información por lo que se dice, por la forma en que se dice, el tono de los entrevistados, la postura, los silencios, entre otros aspectos. A partir de los años noventa y como consecuencia de los trabajos de Watzlawick, se le ha llamado a estos dos canales de comunicación analógico y digital, entendiéndose por digital el lenguaje a través de signos como la palabra y los signos escritos, y el analógico, sería entonces toda la gama de comunicación no verbal.

## **Técnicas para manejar la entrevista:**

En la medida en la que el entrevistador vaya adquiriendo mayor y profunda experiencia en el ámbito de la entrevista, también irá aumentando sus recursos para manejar adecuadamente los diferentes tipos de entrevista que deba aplicar. Se exponen a continuación diversas técnicas, con ayuda de las cuales el proceso de la entrevista llegará a su punto máximo de eficiencia y eficacia, cualquiera que sea su objetivo, e independientemente de las técnicas específicas que se utilice para cada tipo de entrevista.

### **Técnica de la observación:**

Para poder aplicar esta técnica es imprescindible gozar de un buen estado físico (vista, oído, sin presencia de algún trastorno nervioso, etc.), así como poseer una gran capacidad de concentración para evitar desviaciones del tema o pérdida de algunos puntos importantes durante la entrevista.

### **Técnica del ECO:**

Empleando esta técnica el entrevistador dirige la entrevista hacia sus objetivos, sin necesidad de apoyarse en preguntas cerradas, haciendo que el entrevistado narre más sobre aspectos importantes sobre su vida o del tema que se esté tratando, sin que note la presión directa del entrevistador. Es considerada como una de las que más facilitan seguir manteniendo una conversación. Tiene componentes no verbales importantes, pero en lo verbal se expresa con una frase similar a la dicha por el entrevistado, o bien a la repetición de su última frase, como si de un espejo se tratara.

### **Técnica del silencio:**

Todos sabemos que en nuestra cultura, el silencio dentro de una conversación presenta un vacío desagradable que tiene que ser llenado inmediatamente por alguna de las partes. Un momento de silencio durante la entrevista puede crear impacto en el entrevistado, que este se vea obligado, a nivel inconsciente, a hablar para romper el silencio. La técnica del silencio es una técnica de presión; consiste en guardar absoluto silencio después de que el entrevistado, aparentemente, ha terminado de hablar sobre el tema que se estaba tratando. Aquí el entrevistador debe ser capaz de resistir el silencio más que el entrevistado, ya que se trata de que el entrevistador anime al entrevistado con una mímica suave para que este continúe hablando, pero nunca romper el silencio.

### **Técnica del juego de papeles:**

Esta técnica consiste en que el entrevistado tome el rol de alguno de los personajes inmersos en la situación que se ha planteado a lo largo de la entrevista. Cabe mencionar que es imprescindible que haya conocimiento claro y detallado acerca del rol que se ejecutará. Dicha técnica tiene la finalidad de analizar las diversas reacciones del individuo entrevistado ante las actitudes percibidas de los “otros”.

### **Técnica de confrontación:**

Esta técnica es realmente eficaz en aquellos casos en los que el entrevistador tenga razones para suponer que el entrevistado está tratando de sorprenderlo, exagerando su capacidad y conocimientos, o bien discursa aspectos contradictorios y poco veraces en contraste con su actitud y relato. O en caso de que, interese verificar alguno de los aspectos de la información. La confrontación consiste en pedir más datos o pruebas objetivas acerca de lo que se sospecha o lo que se pretende confirmar.

Se requiere de una gran capacidad de observación y escucha por parte del entrevistador para detectar cuando está exagerando el entrevistado y cuando no, cuando las verbalizaciones son confusas o contradictorias y de esta manera plantear las preguntas pertinentes. Se trata de hacer tomar conciencia al entrevistado de las contradicciones entre lo que está diciendo y su conducta no verbal, o bien entre lo que ha dicho en un momento de la entrevista y lo que dice en otro.

Permitir que el entrevistado “establezca el Rapport”

Esta técnica es una variación del silencio, sin embargo, no debemos confundirlas. Consiste en que el entrevistador inicie la entrevista con una actitud muy pasiva, dejando que el entrevistado tome la iniciativa para establecer la relación inicial.

### **Técnica del uso del agrado:**

La técnica consiste en que el entrevistador maneje una actitud de aceptación total mientras el entrevistado habla: debe manifestar verbal y corporalmente su aprobación, mostrando interés, no desviando la mirada, no distrayéndose con otros asuntos, haciendo gestos de aceptación, afirmando con la cabeza o mencionando su acuerdo con lo dicho por el entrevistado con esta conducta se crea un óptimo ambiente de apoyo y confianza, y es posible observar la reacción del entrevistado ante la situación.

### **Técnica del uso del desagrado:**

Consiste en que el entrevistador adopte una actitud de desagrado y desaprobación ante lo que el entrevistado está diciendo, no ante el sujeto en sí, ejerciendo mayor presión posible dentro de un marco de respeto mutuo, para poder observar y analizar las reacciones del entrevistado.

### **Técnica de presión emocional:**

Dentro de las técnicas de presión, ésta es la más fuerte. Nos sirve para medir el grado de control emocional que el entrevistado tiene en sí mismo.

Esta técnica consiste en hacerle sentir al entrevistado que no creemos lo que nos manifiesta, provocando en él una situación que lo lleve a la desesperación, de este modo analizar qué tan fácil o difícilmente pierde los estribos.

### **Técnica de presión de tiempo:**

Esta técnica trata de ejercer un alto grado de presión en base al manejo del tiempo. Sirve para explorar la capacidad de organización de un individuo cuando se encuentra bajo un límite de tiempo. Por ejemplo, el entrevistador dirá:

- “Contamos con 30 minutos para llevar a cabo la entrevista”
- “Quisiera que en 10 minutos me cuente lo que considere más relevante de su vida”
- Le pido por favor que relate en 5 minutos un resumen de su experiencia laboral”

La técnica en cuestión requiere de una estricta planeación por parte del entrevistador para que no se dé el caso de divagar durante la entrevista. Se ha planteado la forma de manejar verbalmente dicha técnica, empero, es aplicable de igual manera, en el desarrollo de entrevistas por cuestionario o en aplicación de pruebas.

## CONCLUSION

Muchos entrevistadores no saben cómo empezar una entrevista y otros no sabe cómo terminarla. Antes de finalizar pregúntese si sabe todo lo necesario en relación con el perfil. Cuando se utilizan formularios de registros, estos pueden ser de ayuda para no olvidarse detalles importantes. Algunas fórmulas de cierre son anunciar el paso siguiente (“Evaluaremos estos datos y lo llamaremos”, etc.) o preguntar al entrevistado si tiene alguna duda.

En cualquier caso, el entrevistador debe crear un clima de cierre, dar la sensación de que se han cubierto todos los puntos que se pretendía explorar y que la tarea ha sido cumplimentada satisfactoriamente, indicar cómo sigue el proceso, comprobar la disponibilidad del aspirante para futuras entrevistas y verificar los datos para localizarlo.

Cuando el tiempo disponible se termina o cuando ha obtenido toda la información que considera necesaria para tomar la decisión, la entrevista debe finalizar.

Esta conversación se realiza principalmente entre dos personas, tomando una persona el rol de entrevistador(a) y la otra persona el de entrevistado(a). Aunque la entrevista no esté limitada a solo dos personas.

Resumiendo podría decirse que todas las técnicas aplicables a la entrevista, aunque diferentes es su manejo, tienden al mismo fin, investigar “actitudes” de un sujeto así como aspectos de la personalidad y las “motivaciones que impulsan a éste a tomar decisiones.