

Materia: Técnicas de la entrevista.

Alumno:  
Javier Hernández Méndez



LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION  
SEXTO CUATRIMESTRE

Catedrático: Lic. Francisco Javier Macías Magdaleno

TEMA;  
TECNICAS DE LA ENTREVISTA

Agosto de 2020.

## INTRODUCCION

La entrevista es el medio más comúnmente utilizado por las disciplinas humanas y de la salud para obtener información; varía mucho de disciplina en disciplina. Desde las entrevistas usadas en el periodismo hasta las que utilizan los médicos para el diagnóstico. Dentro de la psicología, la entrevista es el instrumento por excelencia para obtener y recabar datos; se utiliza para obtener información en los procesos de selección de personal, en el diagnóstico clínico y psicopedagógico, en el asesoramiento vocacional, en la investigación psicológica y sociológica y en la valoración del aprendizaje. Saber interrogar, escuchar, encontrar la lógica en las respuestas del otro y hallar la lógica en las preguntas que se harán son aspectos clave para cualquier tipo de entrevista, ya sea para entrevistar un campesino, un vendedor, un niño, un paciente hospitalizado o un profesionalista. En todas y cada una de estas entrevistas el objetivo de los procedimientos es el mismo: obtener información confiable, válida y pertinente para orientar la toma de decisiones.

Entrevista es la acción de reunirse, verse mutuamente. Implica la comparecencia de dos o más personas en un lugar determinado para tratar algo de interés: un encuentro cara a cara en el que se generan preguntas y respuestas sobre algún punto en común. Dialogar para saber o profundizar es la esencia de la entrevista; en este último sentido toda entrevista tiene un común denominador: gestionar información,

Sin embargo, la entrevista no sólo es un instrumento de recolección de información, en la psicología es básicamente una relación humana interpersonal, conformada por elementos subjetivos y objetivos. Esta relación humana permite la creación de vínculos significativos entre el entrevistador y el entrevistado. Estos vínculos permiten un proceso de comprensión humana que facilitan al entrevistador para entender cabalmente las necesidades, motivos, procesos cognitivos y afectivos en general.

## TECNICAS DE LA ENTREVISTA

### **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.

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.

Así mismo, dentro de esta etapa de cierre, se encuentran las prescripciones, mismas que pueden consistir, dependiendo del modelo teórico, en dejar alguna

tarea a realizar por el entrevistado en su casa, durante el tiempo que transcurre hasta la siguiente entrevista, recomendar acerca de futuros problemas, asegurar al sujeto su capacidad para manejarlos solo, en potenciar su motivación en los temas tratados sugiriendo cómo podría abordarse la sesión próxima.

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.

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.

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.

### **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:

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 proceso 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, y puede producirse en silencio y de un modo automático.

La intuición se relaciona con el momento preciso en que el entrevistador deberá hacer una intervención.

### **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.

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 origen que el entrevistado decidiera acudir a la consulta.
- Evitar hacer preguntas que induzcan las respuestas.
- Evitar repetir preguntas que ya han sido respondidas.
- Expresarse con un lenguaje accesible y formal para el entrevistado.

- No adelantar recomendaciones, consejos o propuestas.
- Evitar dar consejos moralistas.
- Realizar un cierre formal de la entrevista.

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

- Mostrar interés por la 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.

Dentro de la entrevista las preguntas tienen como fin primordial traducir los objetivos específicos del entrevistador en un mensaje capaz de llegar efectivamente al entrevistado y proporcionar la información que realmente precisamos encontrar.

Como ya se ha mencionado anteriormente, la escucha empática es necesaria para todo aquel que pretenda ser entrevistador. “El poder escuchar eficientemente ayuda al entrevistador a obtener información que no lograría conocer a través de otros medios, en su contexto original, con las expresiones emocionales, tono de voz y expresiones faciales con las que se expresa una idea”.

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

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

#### **Entrevistado:**

El entrevistado o los entrevistados es el segundo elemento indispensable en una entrevista. Este elemento posee la información que el entrevistador requiere. No controla la entrevista.

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

Debe subrayarse que estas clasificaciones han sido diseñadas únicamente como orientaciones generales.

Si se pretende que la comunicación sea eficaz, se debe cuidar que sea muy parecido lo que se transmite y lo que se recibe.

**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.

**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.

**Técnicas para manejar la entrevista**

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. Son técnicas adicionales que conviene tener presentes.

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

**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.). Es necesario poseer cierta vivacidad y agilidad mental que permita al entrevistador llevar a cabo acertadas comparaciones, distinciones y percepciones en base a los cambios de situación que puedan darse. Como regla, el entrevistador tendrá que elegir y definir lo que debe ser observado, interpretado, interrogado o cuestionable.

**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.

El procedimiento consiste en repetir en forma interrogativa y con las mismas palabras que usó el entrevistado la frase final o frase clave que se acaba de decir. Por ejemplo:

- ✓ Entrevistado: “En mi tiempo libre, vamos a jugar boliche”.
- ✓ Entrevistador: “¿Vamos?”

- ✓ Entrevistado: "Otro motivo por el que dejé mi trabajo actual es mi horario, que es muy inadecuado."
- ✓ Entrevistador: "¿Muy inadecuado?"

Con ésta repetición, el entrevistado siente la necesidad de proporcionar mayor información, o aclarar o rectificar su información sin que se le haya pedido explícitamente que lo haga.

### **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.

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.

No se aconseja aquí, de ninguna manera que el entrevistador deba permanecer callado a lo largo de toda una entrevista, o que forzosamente provoque silencio después de cada frase.

El entrevistador debe recordar el viejo refrán que dice: "El silencio es oro" Puesto que, tal vez después de un momento de silencio, el entrevistado, nos dé información más significativa.

### **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.

### **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.

### **Técnica del uso del agrado:**

Cada persona reacciona de manera diferente ante las mismas situaciones. Hay personas que requieren de presión y otras que solo funcionan ante la aceptación o el apoyo, así como otras que solamente abusan o se aprovechan de él.

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

Dicha técnica es exactamente lo opuesto al inciso anterior. Es una técnica de presión cuyo objetivo es evaluar la seguridad que el entrevistado tiene en sí mismo ante una situación adversa.

### **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.

**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”