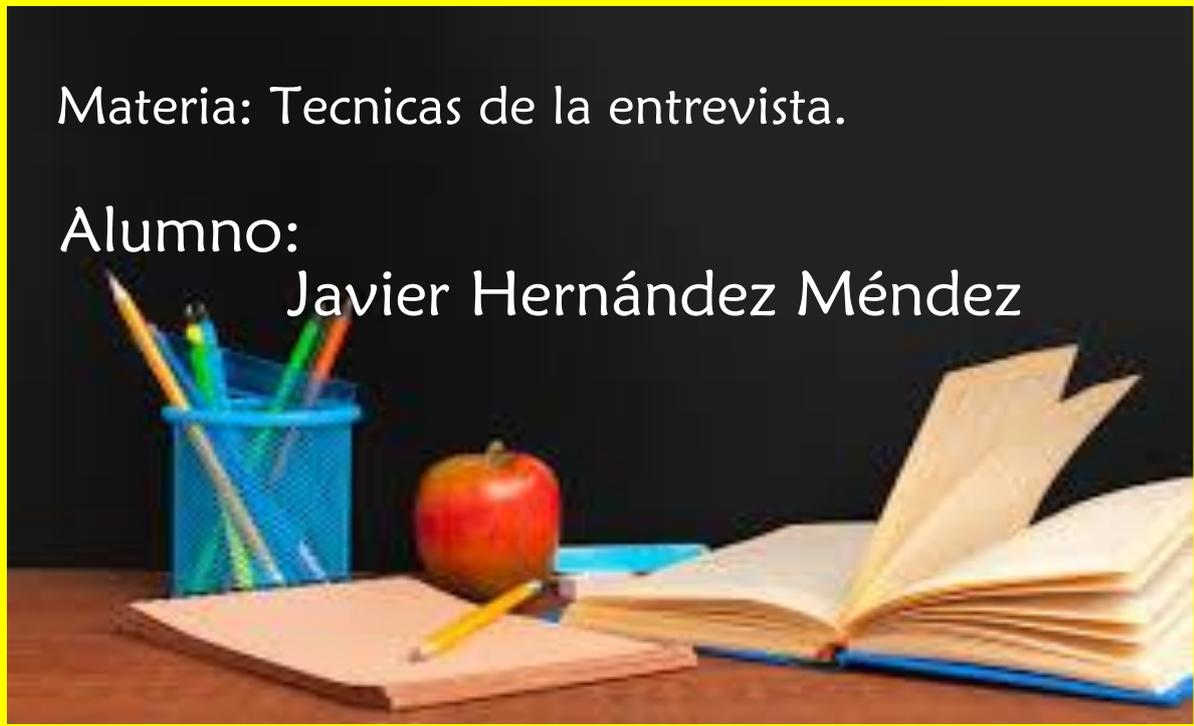


Materia: Tecnicas de la entrevista.

Alumno:
Javier Hernández Méndez



LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION
SEXTO CUATRIMESTRE

Catedrático: Lic. Francisco Javier Macías Magdaleno

TEMA;
ETAPAS DE LA ENTREVISTA:

- Condiciones necesarias para realizar una entrevista
- Inicio de la entrevista (rapport) y en que consiste, así como el comportamiento de las personas como el entrevistado y el entrevistador
- proceso o desarrollo de la entrevista.

Julio de 2020.

INTRODUCCION

En esta investigación vamos a conocer como en una entrevista el medio principal de interacción es la palabra hablada, pero también intervienen mensajes no verbales y otros materiales escritos que se pueden utilizar con el modo oral. Casi todas las entrevistas se llevan a cabo entre dos personas, pero también puede haber más de dos, como por ejemplo en una radiodifusora, en una entrevista a un deportista, etc., La habilidad de entrevistar bien no es sólo un don; se requieren conocimientos para hablar, escuchar y comprender, a la persona entrevistada.

Entrevista

Una entrevista es un dialogo en el que la persona (entrevistador), hace una serie de preguntas a otra persona (entrevistado), con el fin de conocer mejor sus ideas, sus sentimientos y su forma de actuar.

Partes de una entrevista

- **La presentación.**

Suele ser breve, pero no suficientemente informativa. En ella no se habla del entrevistado, sino del tema principal de la entrevista.

- **El cuerpo de la entrevista.**

Está formado por preguntas y las respuestas. Es importante elegir bien las preguntas para que la entrevista sea buena, las preguntas deben ser interesantes para el público, y adecuadas para el entrevistado trasmita sus experiencias. También deben ser breves, claras y respetuosas.

- **El cierre de la entrevista.**

Debe ser conciso. El entrevistador puede presentar un resumen de lo hablado o hacer un breve comentario personal.

Recomendaciones Generales Para Realizar Entrevistas

Al iniciar la entrevista

Al principio de la entrevista se deben dedicar unos minutos para aclarar la razón de la misma, aun cuando haya habido notificación previa.

Se le debe hacer ver al entrevistador la importancia que tiene su cooperación en la realización de la auditoría.

- Para obtener mejores resultados de la entrevista se deben realizar al comienzo preguntas de carácter general, cuyas respuestas permitan una visión global del tema tratado y se pueda tener la oportunidad de identificar el área o actividad en la cual se sienta más implicado el entrevistado.
- Las entrevistas más fáciles, que mejor se pueden preparar y realizar son las que se llevan a cabo con personal de los niveles medios de las organizaciones. Sin embargo, es necesario entrevistar también al personal de los niveles más altos y más bajos.
- El entrevistador debe conocer de antemano la terminología, modismos y abreviaturas utilizadas en la organización.

Durante la entrevista

- Se debe tener en cuenta que el entrevistado reaccionará tanto a la personalidad del entrevistador, como al asunto que se discuta.
- El entrevistado debe sentir que se le comprende y que no se le está juzgando, ni criticando, para mantener su motivación en el objeto de la entrevista.
- Las entrevistas deben centrarse en él o los temas previstos y reducirse al mínimo los comentarios y conversaciones ajenas al mismo, en cuyo caso el entrevistador debe dirigir la conversación, atrayendo al entrevistado al tema principal de ser necesario.
- No se debe apurar la respuesta, a veces es deseable y necesario darle un tiempo razonable al entrevistado para que piense su respuesta.
- Es conveniente limitar al máximo las interrupciones o distracciones, tanto externas como internas, para no interferir en la concentración de ambos participantes.

Auditoría de Gestión

- No se deben realizar entrevistas a última hora del día, ni inmediatamente antes de la comida, para captar una mayor colaboración y participación del entrevistado.
- Diferenciar si se trata de la descripción de un hecho o de una opinión personal del entrevistado.
- Nunca se debe contradecir al entrevistado, por el contrario, si no se está de acuerdo, se deben utilizar métodos que conviertan el desacuerdo en un intercambio de ideas.
- La toma de notas durante la entrevista puede ayudar a mantener la atención sobre los temas tratados y permite recordar hechos específicos, pero también, si se invierte mucho tiempo en eso, se puede perder el control de la entrevista.

Al finalizar la entrevista

- Brindar al entrevistado la oportunidad de hacer comentarios adicionales sobre los temas tratados, que le permitan agregar alguna otra idea no tratada y concluir su intervención.
- Obtener la disposición y consentimiento del entrevistado para entrevistas posteriores, ya sea con él o que facilite nuevas entrevistas con funcionarios a su cargo.
- Agradecer al entrevistado su tiempo y la información aportada, recordándole de ser el caso, el suministro o envío posterior de documentos o soportes adicionales que complementen los datos obtenidos durante la entrevista.

Condiciones óptimas en vistas al desarrollo de una entrevista satisfactoria para ambas partes:

- a) El local: debe procurarse que este no sea ni muy grande ni muy chico, para evitar temores o angustia en el entrevistado; la sensibilidad al medio ambiente está dada en función de las dificultades psíquicas del sujeto.
- b) La iluminación: De preferencia debe ser neutra y bien distribuida por todo el espacio.
- c) Mobiliario: Entrevistado y entrevistador deben estar ubicados al mismo nivel. Es recomendable que durante el encuentro, el entrevistador no tenga ningún obstáculo que le impida la total observación de los movimientos y actitudes que el entrevistado manifestará, ya que los mensajes no verbales que constantemente estará transmitiendo son elementos de suma importancia que el entrevistador no debe descuidar en ningún momento, si pretende llegar a conclusiones serias sobre el entrevistado.

d) El ruido: El aislamiento sonoro del local debe procurarse al máximo. Lo ideal es que no se oigan las voces y ruidos provenientes del medio exterior o de cuartos aledaños.

e) El vestido: Debe evitarse todo exceso en la presencia del entrevistador. Se debe tender a la corrección y adaptar una vestimenta a nivel de las personas recibidas.

f) El lenguaje y los modales: Al igual que el vestido, el lenguaje y modales del entrevistador ayudarán a determinar la atmósfera prevaleciente. Además, el lenguaje y modales del entrevistador deben adaptarse a la realidad del entrevistado para evitar choques de personalidad o retraimiento por parte del sujeto recibido, y de esta manera neutralizar la posición expectante del entrevistado.

Inicio de la entrevista: Rapport.

El iniciar la entrevista con un apretón de manos, una frase amable y una clara explicación de la finalidad perseguida con la entrevista, ayudará a reducir notablemente la tensión provocada por la situación de la entrevista, situación que a su vez es enmascarada por el entrevistado, unas veces con miedo, otras veces con esperanza, pero siempre con gran expectación y con toda intención de dar la impresión más favorable.

El rapport consiste en crear una atmosfera cálida y de aceptación, de tal forma que el entrevistado se sienta cómodo, tranquilo, comprendido y a salvo y se comunique de manera abierta sin temor a ser juzgado o criticado.

El entrevistador debe tener disponibilidad absoluta para aceptar al entrevistado y también para comprender sus problemas. Una disponibilidad de éste género conduce a lo que los psicólogos denominan empatía, es decir, la posibilidad de asimilar la persona del otro, de penetrar en su afectividad, de sentir con él. Todo buen entrevistador sabe que un individuo no es solamente una combinación fortuita de características, sino que es una entidad viva, dinámica y funcional.

Condiciones óptimas en vistas al desarrollo de una entrevista satisfactoria para ambas partes:

a) El local: debe procurarse que este no sea ni muy grande ni muy chico, para evitar temores o angustia en el entrevistado; la sensibilidad al medio ambiente está dada en función de las dificultades psíquicas del sujeto.

b) La iluminación: De preferencia debe ser neutra y bien distribuida por todo el espacio.

c) Mobiliario: Entrevistado y entrevistador deben estar ubicados al mismo nivel.

d) El ruido: El aislamiento sonoro del local debe procurarse al máximo.

e) El vestido: Debe evitarse todo exceso en la presencia del entrevistador.

f) El lenguaje y los modales: Al igual que el vestido, el lenguaje y modales del entrevistador ayudarán a determinar la atmósfera prevaleciente.

Comportamiento que un entrevistador habría de adoptar para establecer un buen rapport:

- Tratar con cortesía
- Interesarse al escuchar
- Hacer preguntas extensas en lugar de específicas
- Seleccionar áreas familiares al solicitante para poder abrir la entrevista.
- Aclarar que la información íntima se tratará confidencialmente.

Encuadre y delimitación

Tras el momento de saludos se toma asiento o se indica al paciente cuál es el suyo. Se abre la entrevista clarificando los objetivos de la misma, el tiempo que vamos a invertir y el conocimiento que tenemos de su demanda. Puede decirse una frase del estilo de: "Vd. solicitó una entrevista porque.... ", O bien "sé que Vd. Llamó preocupado porque... puede indicarme qué es lo que desea/ necesita/ preocupa....". Si el paciente no prosigue la frase o no inicia la conversación sobre sus problemas se le puede aclarar cuál es el modo de trabajo que se va a seguir: "Vamos a tener un tiempo (suele precisarse cuanto más o menos) para hablar de lo que a Vd. le preocupa.

Proceso o desarrollo de la entrevista:

Con respecto a este tema solo queda un aspecto por explicar y es el relativo al estilo de la entrevista que el entrevistador utilizará durante el encuentro. Por estilo de entrevista se entiende el patrón de interacción usado para conversar con el entrevistado, y puede ser clasificado en dos grandes grupos:

- Dirigida
- No dirigida

Dirigida vs no dirigida.

Si colocamos en extremos opuestos, veremos que las entrevistas que se lleven a cabo siempre estarán más cerca de un límite o de otro, según la técnica utilizada.

Entrevista dirigida:

Es el estilo que se utiliza con mayor frecuencia, por ello se considera como el ejemplo típico de entrevista. La estructura de este estilo es muy rígida, depende de un plan preciso, con preguntas directas ya elaboradas, un preciso control de tiempo y listas de chequeo impresas donde ir evaluando la actuación del entrevistado.

Entrevista no dirigida:

Dentro de este estilo el entrevistador no toma la responsabilidad de decidir cuales temas deben ser discutidos, las metas que la entrevista deba alcanzar, o la solución a los conflictos del entrevistado.

Cima de la entrevista.

Es cuando el entrevistador ha obtenido datos suficientes como para tomar una decisión. Momento más adecuado para decidir acerca de la situación o problema planteado. La actuación del entrevistador en este tiempo es la de observar, escuchar y vivenciar la conducta del paciente, atendiendo a sus verbalizaciones, a la comunicación no verbal, elaborando hipótesis y tratando de confirmarlas progresivamente.

En esta fase, el psicólogo debe dejar constancia de cuál es su rol, guiar al entrevistado en el desarrollo de la entrevista y utilizar sus conocimientos y experiencia sobre técnicas y habilidades comunicacionales a fin de conseguir los objetivos que pretende.

Antes de pasar a la fase final, conviene que el psicólogo haga una síntesis de los problemas planteados y se los formule de forma breve al paciente a fin de obtener un feed-back comprensivo. Las frases como: “si he entendido bien, lo que en definitiva a Vd. le preocupa es...”, “me gustaría saber, tras lo que hemos hablado, si su principal preocupación en este momento es...”, “quizá, como síntesis, podemos decir que Vd. está sufriendo especialmente por...., ¿he entendido bien”? Frases de este estilo, acuerdan un foco de trabajo en común por ambos, clarifica la consulta y es el punto de partida para proseguir el trabajo clínico posterior.

IMÁGENES DE LAS DIFERENTES TIPOS DE ENTREVISTAS



CONCLUSION

La entrevista tiene un formato que se debe seguir en todo momento, sin importar si la entrevista es estructurada o no estructurada. Tampoco importa si es periodística o realizada con otros fines, como podrían ser laborales, psicológica o de investigación.

Las entrevistas constan de tres partes principales, y así como en los cuentos, estas son: inicio o presentación de la entrevista, el cuerpo o desarrollo de la entrevista y por último, el cierre. Aunque no se considera una de las partes de la entrevista, la preparación suele ser una de las fases de más trabajo para el entrevistador.

Este necesita recopilar información sobre la persona a entrevistar para poder abordar lo mejor posible las preguntas.

Debe adecuarse a un lenguaje adaptado, unas preguntas adecuadas, escoger un contexto (momento en el que el entrevistado sea de actualidad, acordar el lugar de la entrevista, horario, duración, etc.), así como preparar las herramientas para grabar la entrevista (grabadora, cámara, preguntas impresas, etc.).