

# “TECNICAS DE LA ENTREVISTA”

ELABORAR UN ENSAYO DE LAS UNIDADES I Y II DEL TEMA

“DEFINICION CONCEPTUAL Y CARACTERISTICAS DE LA ENTREVISTA PSICOLOGICA Y ETAPAS DE LA ENTREVISTA”

NOMBRE DEL DOCENTE:

LIC. EN PSICOLOGIA MARIA DEL CARMEN BRIONES MARTINEZ

PRESENTA LA ALUMNA:

DIAZ RAMIREZ BIANCA YULISSA

III CUATRIMESTRE GRUPO: “A” LIC EN: TRABAJO SOCIAL Y GESTION COMUNITARIA

FRONTERA COMALAPA CHIAPAS A 11 DE JULIO DEL AÑO 2020

## **INTRODUCCION:**

Se dice que la entrevista es uno de los recursos más generalizados en los medios de comunicación masivos. Desde los albores del periodismo, la entrevista se ha utilizado para conseguir información, por ello a la entrevista se ha utilizado para conseguir información, es por ello que a la entrevista se concibe como una interacción social entre dos personas, de la que resulta una comunicación de significados: donde el entrevistado da su visión particular sobre el asunto y el entrevistador intenta recoger, interpretar y comprender esa visión particular. La entrevista es un instrumento especializado, sustentado en la interacción humana, diseñado para la recolección de información relevante mediante la interacción entre un entrevistador y una persona o un grupo humano con la finalidad de alcanzar uno o varios objetivos específicos. Es por eso que se le conoce como el instrumento por excelencia utilizado en cualquier área de trabajo donde se puede desenvolver cualquier individuo, como el único propósito de conocerlo y recabar la mayor cantidad de información que necesitamos según sea el propósito y el fin que se persigue al realizarla. Sin embargo se puede categorizar de distintas maneras que a continuación descubriremos de acuerdo a las unidades ya estudiadas de esta materia técnicas de la entrevista que llevan por nombre generalidades de definición conceptual y características de la entrevista psicológica y etapas de la entrevista. En la cual tiene como propósito darnos a conocer distintos criterios y definiciones de como se conforma el tema en general. Y la importancia que tiene en nuestra formación académica.

## **“DESARROLLO”**

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 personal, en el diagnóstico clínico y psicopedagógico. 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. de todas y cada una de estas entrevistas el objetivo de los procedimientos es el mismo. Entrevista es la acción de reunirse, verse mutuamente. Un encuentro cara a cara en el que se generan preguntas y respuestas sobre algún punto en común. En este sentido toda entrevista tiene un común denominador: gestionar información, investigar. Con el trabajo del médico Vienes Sigmund Freud surgió la entrevista psicológica en el entorno del método psicoanalítico. En 1893 Freud publicó su trabajo sobre el mecanismo psíquico de los fenómenos histéricos; y usaría un método verbal para acceder al origen de ciertos síntomas, preguntando y conversando sobre aspectos de la vida sentimental del entrevistado a la vez que estimulaba su expresión verbal y a veces corporal. Con el avance del siglo XX surgieron contextos donde era necesario encontrar instrumentos más rápidos para evaluar la personalidad de los sujetos y con ello surgieron los cuestionarios, las entrevistas semiestructuradas, las

entrevistas para niños, para adultos y los test psicológicos. El término entrevista proviene del francés “entrevoir” que significa “verse uno al otro”. Sin embargo, a pesar de un origen tan específico la entrevista ha devenido en una herramienta imprescindible para: médicos, abogados, maestros, trabajadores sociales, directores de empresa, etc. Quienes la utilizan con el propósito de desarrollar un intercambio significativo de ideas, dirigidas a una mutua ilustración. Es por ello que existen algunas de las situaciones de interrelación que suelen confundirse con la entrevista, los cuales son:

\*Conversación: es cuando dos personas se ven envueltas en un satisfactorio intercambio de ideas, indudablemente hay comunicación, pero esta conversación no puede considerarse como una entrevista, ya que su propósito consiste en la obtención de placer por medio del juego verbal con otra persona.

\*Interrogatorio: cuando una persona se ve obligada a dar respuestas concretas a preguntas concretas (como sucede en una corte de justicia), con la persona que tiene en frente, se trata de un interrogatorio.

\*Discurso: cuando una de las partes habla y la otra solo escucha, se da la comunicación entre ellos, pero no se da una entrevista.

En el proceso de una entrevista resulta inevitable la interacción entre el entrevistador y el entrevistado, porque toda persona emite estímulos y responde a los estímulos producidos por otros, siendo a este constante flujo a lo que se le denomina interacción. El entrevistador debe estar totalmente consciente de que su actitud impacta de una manera definitiva en la conducta del entrevistado, y que este último también ejerce un afección en su propio proceder. La proyección diagonal ascendente la que proporciona su dimensión más satisfactoria al encuentro

porque el avance en la obtención de la información está determinado por la consolidación que solo se alcanza con el establecimiento de un genuino “rapport”. Ya que todo comportamiento humano se manifiesta como un cumulo de emociones, sentimientos y experiencias, todo lo cual puede uno devenir en conocimientos. La entrevista se desarrolla a través de una conversación con una finalidad, ya que se centra en la demanda del sujeto, en la explicación de su problema. Dentro de la ciencia psicológica la entrevista se ha ido perfeccionando y especializándose en función de sus objetivos y tiempos.

Las áreas mas desarrolladas y que ha construido características propias para la entrevista son laboral, clínica, infantil, familiar, educativa, psicopedagógica, deportiva y medica. Es por ello que los psicólogos dentro de su entrenamiento profesional deben actualizarse para convertirse en expertos entrevistadores. A continuación se ofrecen una clasificación de los diferentes tipos de entrevista según la finalidad que se pretenda alcanzar. Existen muchas formas de clasificar las entrevistas, dependiendo de la disciplina científica que las usa.

#### **TIPO DE ENTREVISTA POR OBJETIVOS:**

- A) ENTREVISTA DE INVESTIGACION: Su objetivo es recolectar información pertinente para responder una pregunta de investigación cuantitativa o cualitativa; se conduce en función del paradigma de investigación usado.
- B) ENTREVISTA PSICOPEDAGOGICA O PSICOEDUCATIVA: Su función es determinar las posibles interferencias en el proceso de enseñanza aprendizaje, además de localizar sus causas e influir en su solución. La entrevista psicológica no es el único tipo de intervención que un psicólogo puede utilizar en el

ámbito de las instituciones educativas. Pero si es su herramienta unas específicas y privilegiadas.

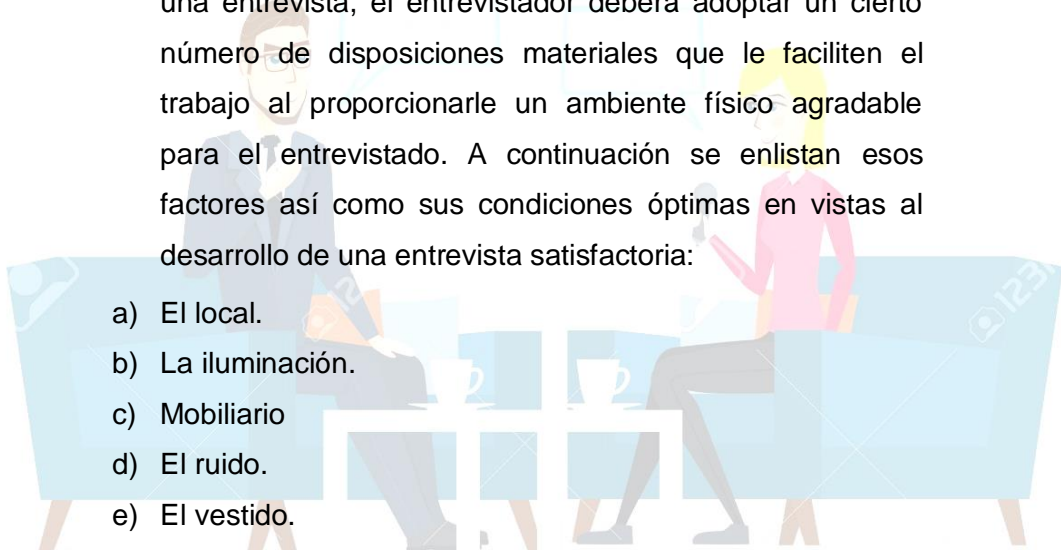
- C) ENTREVISTA DE ORIENTACION VOCACIONAL: Se realizan con el fin de asesorar a un sujeto en la elección de un empleo, escuela o carrera en función de sus características personales aptitudes intereses tipos de inteligencia, estilo de aprendizaje.
- D) ENTREVISTA CLINICA: Su objetivo es conocer el funcionamiento de la personalidad de un sujeto: sus motivaciones, frustraciones y dinámica de personalidad. Puede ser diagnóstica, terapéutica y de asesoría.
- E) ENTREVISTA LABORAL: Se aplica para conocer las características de un candidato a un puesto laboral para elegir al más idóneo. Puede ser de selección, ajuste o salida.
- **TIPO DE ENTREVISTA POR ESTRUCTURA:** En función de este criterio encontramos cuatro acepciones:
    - a) ENTREVISTA ESTRUCTURADA O CERRADA: El entrevistador se presenta a la entrevista con un cuestionario bien estructurado que el entrevistado debe responder, la estructura de la entrevista cerrada es rígida, se fundamenta como método en preguntas directas.
    - b) ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA: El entrevistador lleva un guion de preguntas básicas, tiene la libertad de cuestionar al entrevistado sobre aquellos temas que le interesen o bien omitir algunos temas de acuerdo a su criterio.
    - c) ENTREVISTA ABIERTA O NO ESTRUCTURADA: En este caso el entrevistador tiene la flexibilidad para adaptar la entrevista a las características psicológicas del entrevistado, avanzando o retrocediendo en función de su propósito. Se le llama abierta por esta característica de no seguir un guion.

d) ENTREVISTA TIPO PANEL: En ella un entrevistador hace una serie de preguntas iguales a un grupo de entrevistados para conocer sus distintas opiniones del mismo modo el formato puede variarse cuando un grupo de entrevistadores entrevistan a una sola persona.

Estas han sido algunas generalidades de definición y características de la entrevista psicológica que hemos aprendido en esta unidad I de nuestra materia de técnicas de la entrevista.

Y en la unidad II “ETAPAS DE LA ENTREVISTA”

En esta unidad nos menciona que antes de llevar a cabo una entrevista, el entrevistador deberá adoptar un cierto número de disposiciones materiales que le faciliten el trabajo al proporcionarle un ambiente físico agradable para el entrevistado. A continuación se enlistan esos factores así como sus condiciones óptimas en vistas al desarrollo de una entrevista satisfactoria:

- 
- a) El local.
  - b) La iluminación.
  - c) Mobiliario
  - d) El ruido.
  - e) El vestido.
  - f) El lenguaje.

Se dice que la primera etapa es la fase inicial el objetivo principal es lograr que el entrevistado se sienta cómodo en presencia del entrevistador así como dispuesto a hablar lo más posible fuera de cualquier tipo de inhibiciones. Esto se ha dado en llamar rapport o familiarización de la persona con la entrevista. El Rapport consiste en crear una atmosfera cálida 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 tiene



la responsabilidad de hacer que el entrevistador participe y lo vea como una persona que puede ayudarlo y que es digna de confianza, el respeto y la aceptación mutuos. El entrevistador debe tener disponibilidad absoluta para aceptar al entrevistado y también para comprender su problema. Una disponibilidad de este 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 de características, sino que es una identidad viva, dinámica y funcional. A continuación se mencionan ciertas clases de 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.

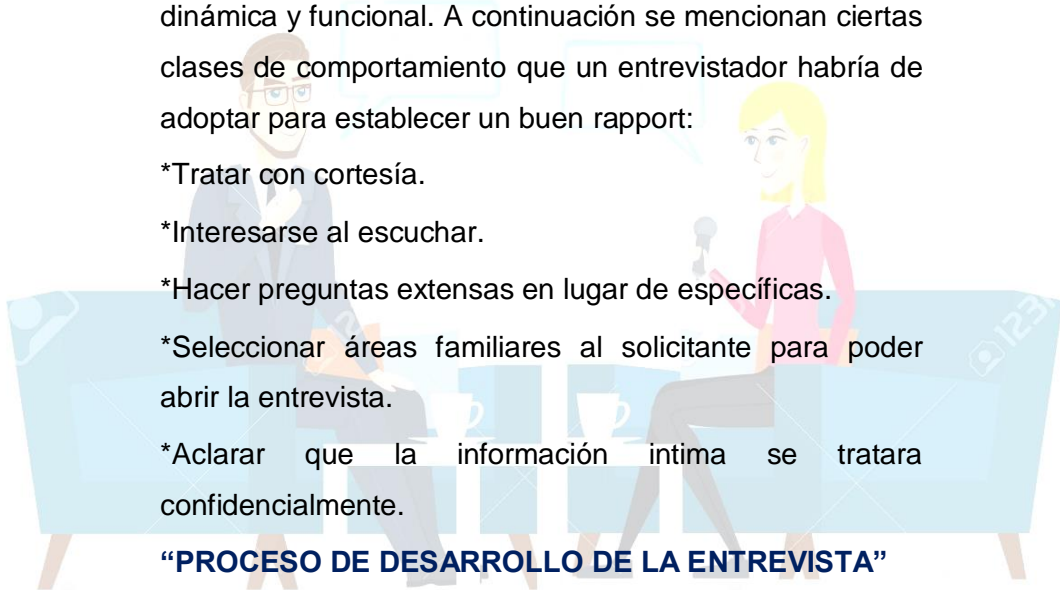
\*Seleccionar áreas familiares al solicitante para poder abrir la entrevista.

\*Aclarar que la información íntima se tratare confidencialmente.

### **“PROCESO DE DESARROLLO DE LA ENTREVISTA”**

Por estilo de entrevista se entiende el patrón de interacción usado para conversar con el entrevistado y puede ser clasificado en dos grandes grupos:

- 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, en preciso control de tiempo.
- 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 debe alcanzar o la solución de conflictos del entrevistado.

#### **“CLIMA DE LA ENTREVISTA:**

La segunda etapa es la fase de desarrollo o cima y constituye el núcleo 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. Es de suma importancia saber escuchar, así como saber preguntar, cuando y como hacerlo.

#### **“CIERRE DE LA ENTREVISTA”**

Esta fase es casi importante como la de 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. La tercera fase o fase inicial es el cierre de la entrevista. Su objetivo fundamental consiste en consolidar los logros alcanzados durante las etapas de cima y cierre. 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.

#### **“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; los cuales son: entrevistador, entrevistado, mensaje, ruido y canal.

- El entrevistador: es el elemento de la entrevista, el define los roles y los tiempos, además de los temas que se han de tratar. En el caso de la entrevista psicológica se espera que sea un experto en el conocimiento de la psicología, en cualquiera de sus ramas, capaz de entender la visión particular y única con la que el entrevistado entiende el mundo. Para ello debe ser capaz de escuchar de manera empática. Otras 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. Y entre esas habilidades que se requieren para escuchar, eficazmente Acevedo (2009) enumera las siguientes:

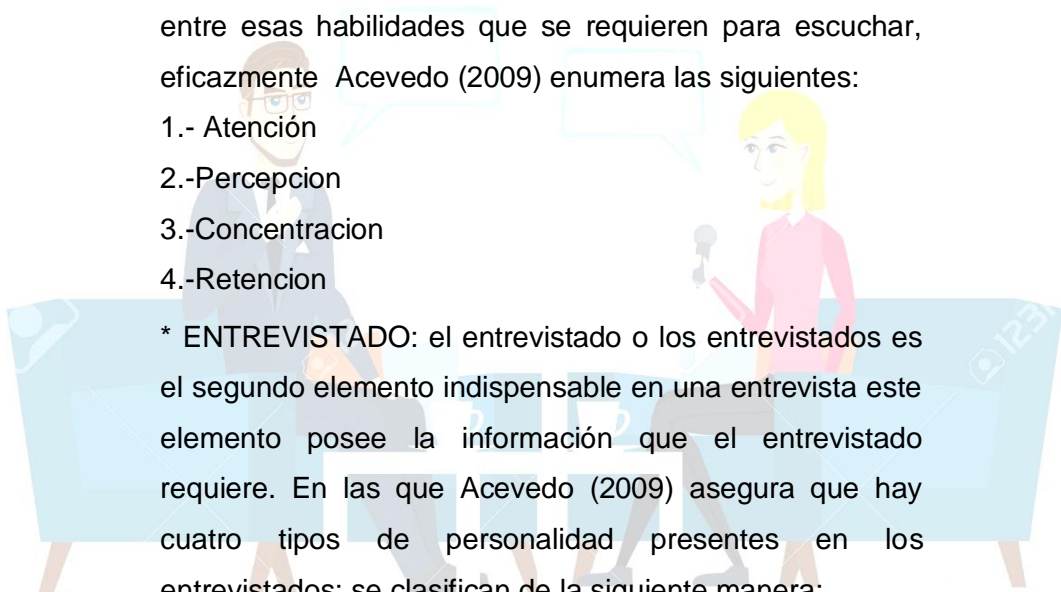
- 1.- Atención
- 2.-Percepcion
- 3.-Concentracion
- 4.-Retencion

\* ENTREVISTADO: el entrevistado o los entrevistados es el segundo elemento indispensable en una entrevista este elemento posee la información que el entrevistado requiere. En las que 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

El tercer elemento es el mensaje, el objeto de la comunicación establecida entre el entrevistador y entrevistado. Se define como la información que envía el emisor al receptor.

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 afectiva transmisión del mensaje.

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 que transmite información por lo que se dice, el tono de los entrevistados.

Finalmente nos encontramos con el tema de técnicas para manejar la entrevista. Es por ello que a continuación se exponen diversas técnicas, con ayuda de las cuales el proceso de la entrevista llegara a su punto máximo de eficiencia y eficacia, cualquiera que sea su objetivo independientemente de las técnicas específicas que se utilice para cada tipo de entrevista. Son técnicas adicionales que conviene tener presentes, las cuales son muy variadas por lo que se presentan únicamente algunas:

-TECNICA DE LA OBSERVACION: 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.

-TECNICA DEL ECO: 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. Esto permite al entrevistado centrarse y orientarse en el tema que está tratando.

-TECNICA 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.

-TECNICA DEL JUEGO DE PAPELES: Esta técnica consiste en que el entrevistado toma el rol de alguno de los personajes inmersos en la situación que se ha planteado a lo largo de la entrevista. Dicha técnica tiene la finalidad de analizar las diversas reacciones del individuo entrevistado ante las actitudes percibidas de los otros.

-TECNICA DE CONFRONTACION: Esta técnica es realmente eficaz en aquellos casos en los que el entrevistador tenga razones para suponer que el entrevistado esta tratando de sorprenderlo, exagerando su capacidad y conocimientos, o bien discursiva aspectos contradictorios y poco veraces en contraste con su actitud y relato. La confrontación consiste en pedir más datos o pruebas objetivas acerca de lo que se sospeche a lo que se pretende confirmar.

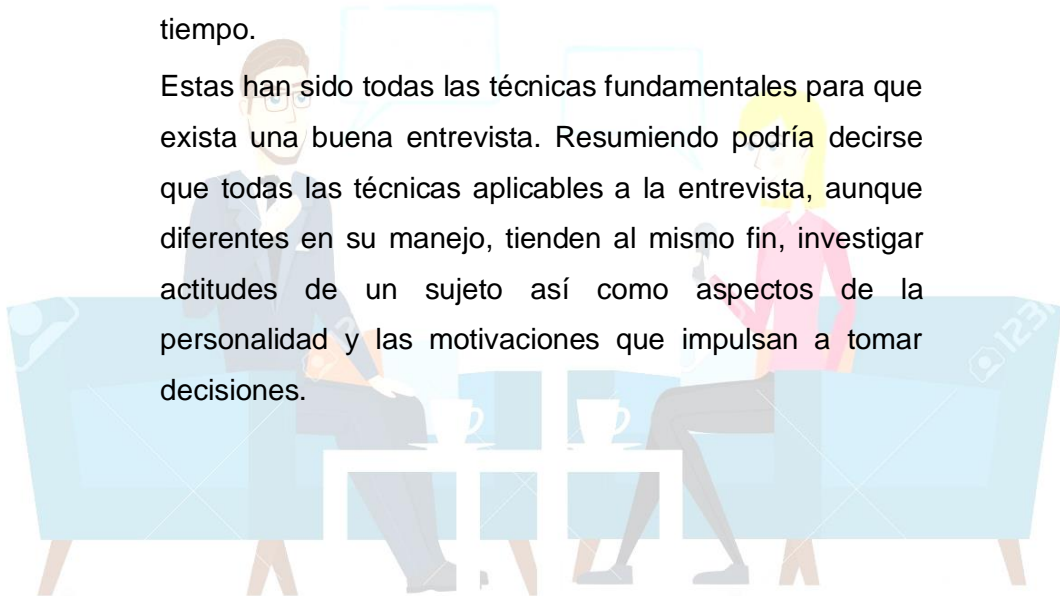
-TECNICA DEL USO DEL AGRADO: Esta técnica tiene el objetivo de determinar como funciona el entrevistado ante una situación de apoyo. La técnica consiste en que el entrevistador maneje una actitud de aceptación total mientras el entrevistado habla debe manifestar verbal y corporalmente su aprobación, mostrando interés.

-TECNICA DEL USO DEL DESAGRADO: Es exactamente lo opuesto a la anterior. Esta técnica requiere que el entrevistador se sepa mantener firme en su actitud y la maneje con seguridad, sin que esta recaiga en una actitud agresiva o violenta consiste en que el entrevistador adopte una actitud de desagrado y desaprobación ante lo que el entrevistado esta diciendo.

-TECNICA DE PRESION EMOCIONAL: 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 lleva a la desesperación de este modo analizar que tan fácil o difícilmente pierde los estribos.

\_ TECNICA DE PRESION 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.

Estas han sido todas las técnicas fundamentales para que exista una buena entrevista. Resumiendo podría decirse que todas las técnicas aplicables a la entrevista, aunque diferentes en su manejo, tienden al mismo fin, investigar actitudes de un sujeto así como aspectos de la personalidad y las motivaciones que impulsan a tomar decisiones.



## **CONCLUSION:**

Como parte final en este trabajo descubrimos ciertas descripciones, de los temas que conforman parte de una entrevista, la importancia que tiene en la sociedad y como es que se fue dando a través del tiempo. Puesto que en estos temas ya mencionados conocimos que la entrevista psicológica es una herramienta fundamental en la práctica profesional del psicólogo, es por medio de ella que se puede obtener información mas allá de la que puedan proporcionar otras herramientas y técnicas ya que por medio de ella podemos hacerla siempre y cuando se realiza de la manera adecuada. Y que siempre debemos recordar que existe un código de ética que debe ser aplicado durante todas las etapas del proceso psicoterapéutico, la entrevista incluida. En resumen estos temas que hemos adquirido en esta materia son muy importantes ya que nos pueden servir en un futuro en nuestra formación académica. Ya que es una herramienta primordial para nuestra profesión de trabajo social ya que como bien conocemos que nuestra carrera de trabajo social es una profesión que busca favorecer el cambio social en la vida de las personas, y en la cual nosotros podemos intervenir con nuestros usuarios de la manera correspondiente a través de la práctica. Es por ello que considero que estos conocimientos adquiridos son de gran importancia para nosotros ya que para poder interactuar con nuestros usuarios y conocer el caso tenemos que conocer sus datos y situación en la que se encuentran.