



# Ensayo

3-10-2020

Salomón Hernández De Los Santos

## TECNICAS DE LA ENTREVISTA

La entrevista tiene como objetivo obtener información sobre un asunto en específico. En todas las entrevistas están el entrevistador y el entrevistado, el entrevistador es quien le plantea al entrevistado una serie de preguntas para que explique y argumente su opinión sobre determinado tema. La entrevista es una técnica usada en diferentes áreas, por ejemplo en el periodismo, la psicología, la medicina, para selección de personal en una empresa, etc.

Antes de iniciar una entrevista, el entrevistador debe estar preparado para que al hacer las preguntas estas sean claras y específicas. También es necesario que el entrevistador se asegure de que el lugar en donde hará la entrevista tenga un ambiente agradable para que el entrevistado se sienta cómodo y no sea interrumpido durante la entrevista.

Durante una entrevista existen factores que intervienen y facilitan el ambiente para que no haya tanta tensión. Uno de los factores es el lugar, como ya había mencionado anteriormente, el lugar debe tener un ambiente agradable para evitar incomodidad en el entrevistado y crear un clima de confianza. Otro factor importante es el ruido, lo mejor para la ocasión sería que no se escuchara ningún ruido ni voces que venga de afuera. La forma de vestir debe ser formal al igual que la manera de hablar, para cuidar el lenguaje utilizado en el momento de la entrevista.

La primera etapa de la entrevista es el Rapport, que consiste en lograr una buena relación antes de iniciar las preguntas, hacer que la persona que está siendo entrevistada se sienta cómoda con la presencia del entrevistador, debe haber atención mutua y coordinación. En la fase inicial se debe crear una atmosfera de confianza e intentar disipar la ansiedad del lugar para que de esa manera el entrevistado se sienta cómodo, tranquilo y para que se comunique de una forma más abierta, sin miedo a proporcionar la información que se necesita.

Es importante hacer sentir cómodo y seguro al entrevistado, ganar su confianza al inicio de una entrevista, para que este no se contenga al momento de dar la información, y esto depende mucho del ambiente que se crea al principio, al momento de que el entrevistador se presenta, el lenguaje que usa, la forma y la actitud con la que hace todo esto. Los primeros minutos son esenciales, ya que son decisivos para lograr el objetivo de la entrevista. El entrevistador debe dejar fluir la conversación entre los dos, dejar hablar al entrevistado, escucharlo y no interrumpirlo, sentir empatía y comprenderlo.

En la segunda etapa que es la fase de desarrollo o cima, se desarrollan los temas principales en donde se recibe la mayor parte de la información, aquí se escucha al paciente y se observa su conducta, se profundiza en los puntos identificados en la etapa anterior y se analiza la información para buscar posibles soluciones. El entrevistador debe observar y escuchar al paciente, entender sus movimientos corporales para confirmar si la información que le está dando es cierta. Es la fase en la que se trata de comprender el problema.

En el cierre de la entrevista se consolida la información que se ha logrado recabar durante las etapas anteriores, es en donde se recogen las ideas principales de la entrevista y el entrevistador debe dar la indicación de que se acerca el final de la entrevista y se hace un resumen de los puntos tratados anteriormente, aquí se tratan de aclarar dudas que hayan quedado. Según Colín (2009) esta última etapa es muy importante porque al final el paciente puede que proporcione información importante que por alguna razón no dio durante la etapa de desarrollo. Después se levanta la sesión y llega el momento de despedirse.

En la entrevista hay cinco elementos, los cuales son el entrevistador, el entrevistado, mensaje, ruido y canal.

El entrevistador es la persona que se encarga de realizar las preguntas, pero no necesariamente tiene que poseer habilidades interpersonales sobresalientes, es mejor o preferible que tenga conocimiento sobre el tema que está tratando en la entrevista. Sin embargo, en el ámbito periodístico el entrevistador no siempre tiene el conocimiento necesario sobre el tema, por ello sus habilidades como periodista serán importantes para obtener éxito en la entrevista. El entrevistador debe hablar de manera clara, precisa y con una voz que se le entienda, además tendrá que tener información sobre la persona que está entrevistando y saber improvisar en caso de que sea necesario.

En el caso de una entrevista psicológica se espera que el entrevistador posea conocimientos sobre psicología para que pueda ser capaz de entender y comprender la manera en la que el entrevistado ve al mundo. Para un buen desempeño el entrevistador debe tener una voz tranquila y segura, que su posición corporal muestre seguridad y tener empatía con el paciente, entre otros factores.

El entrevistado es la persona que responde las preguntas, es quien tiene la información que el entrevistador necesita, Según Acevedo (2009) hay cuatro tipos de personalidad presentes en los entrevistados; el tímido, el agresivo, el manipulador y el embustero.

El tímido es quien permanece en la entrevista con miedo, tiene inseguridad y teme a no saber que responder. El agresivo es lo contrario al tímido, éste muestra una personalidad sarcástica, es impulsivo agresivo y autoritario. El manipulador se adapta a la situación, tiene astucia, puede ser halagador para luego chantajear. El embustero suele exagerar al momento de contar algo sobre su vida, muestra pereza y tiende a mentir.

El tercer elemento es el mensaje, el mensaje es la información que se obtiene durante la entrevista, es decir, la información que el entrevistado le da al entrevistador. La información pasa por diferentes filtros, como la intención del entrevistador al momento de hacer las preguntas, también por las respuestas que da la persona que está siendo entrevistada y que tanto es su disponibilidad para dar la información, de esa manera la información que se obtiene puede que sea cierta o no, y en cierto punto la información puede ser manipulada ya sea por el que hace las preguntas o la persona que brinda la información.

El siguiente elemento es el ruido, el ruido es cualquier tipo de distracción que interrumpe o interfiere durante la entrevista, corta el ritmo de la comunicación entre el emisor y receptor, permitiendo una mala comprensión y distorsionando el mensaje.

Por último está el canal, que es el medio por el cual se transmite el mensaje, en la entrevista se necesita el uso del lenguaje para llevarse a cabo el proceso comunicativo. No obstante en algunos casos no es necesario hacer una interacción directa entre dos o más personas para llevar a cabo una entrevista. Actualmente se han ampliado las formas y los límites gracias a los medios de comunicación, hoy en día se puede hacer una entrevista por medio de videollamadas.

Existen diversas técnicas para tener mayor eficacia al hacer una entrevista, por ejemplo la técnica de la observación, que consiste en captar los momentos en los que se está desviando del tema o cuando se está olvidando algún punto importante, para aplicar esta técnica se necesita un buen estado físico para evitar momentos como los que anteriormente mencioné.

Entre otras técnicas está la del ECO que consiste en que el entrevistador dirija la entrevista hacia donde él quiera sin apoyarse en las preguntas cerradas. La técnica del silencio es otra, en donde se guarda silencio después de que la persona entrevistada aparentemente deja de hablar, esto para que el entrevistado se anime y siga hablando.

En conclusión, la entrevista es una herramienta que se usa en diferentes ámbitos para la obtención de información, se trata de la interacción entre dos o más personas, en donde existen diferentes etapas o fases que ayudan a que el entrevistado dé la información correcta y necesaria dependiendo de cómo el entrevistador inicie la entrevista. En las entrevistas se encuentran cinco elementos: el entrevistador, el entrevistado, mensaje, ruido y canal, los cuales forman parte del proceso. Se encuentran también diferentes técnicas que ayudan al desarrollo de la entrevista, para que se realice de una manera eficiente.

## **REFERENCIAS**

Antología-técnicas de la entrevista

<https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/tecnicas-de-investigacion-la-entrevista-o-dialogo>

<https://www.significados.com/entrevista>

