

Universidad del sureste

Docente: Ana Silvia

*Alumno: Jesús Manuel Pérez
Martínez*

Materia: técnicas de la entrevista

4to cuatrimestre

Etapas de la entrevista

La entrevista tiene una secuencia temporal y está a la vez encuadrada en un contexto más amplio que es el proceso de evaluación, esta secuencia o proceso tiene sus fases que pueden ser bien delimitadas, es decir una entrevista debe seguir una estructura para que esta se lleve a cabo de manera satisfactoria, y por ende se consta de determinadas etapas que se deben llevar a cabo de manera secuencial, antes de llevar a cabo una entrevista, el entrevistador deberá llevar a cabo y adoptar un cierto número de disposiciones materiales que el faciliten el trabajo al proporcionarle un ambiente físico agradable para el entrevistado, es decir previamente se condiciona el espacio donde se llevara a cabo esta, para tener un espacio confortable y de tomar en cuenta de no ser interrumpido durante esta, pero para ello tenemos ciertos factores que nos facilitaran la creación de un ambiente tranquilo.

- a) El local: se debe procurar que este sea un tamaño considerable para evitar temores o angustia en el entrevistado
- b) La iluminación: de preferencia debe ser neutra y bien distribuida por todo el espacio
- c) Mobiliario: entrevistado y entrevistador deben estar bien distribuida por todo el espacio
- d) El ruido: se debe tomar en cuenta estar en un lugar aislado del ruido puesto que esto afectara la concentración y atención de ambos sujetos
- e) El vestido debe evitarse todo exceso en la presencia del entrevistador
- f) Lenguaje y modales: al igual que el vestido el lenguaje y modales del entrevistador deben adaptarse a la realidad del entrevistado

Todos estos factores antes mencionados son de vital importancia de considerar, puesto que con ellos obtendremos los resultados requeridos con objetivo, si analizamos de manera detallada no es nada fuera de la realidad, ya que como profesionales se debe tomar en cuenta hasta el más mínimo punto para poder llevar a cabo un buen trabajo.

A continuación describiré las etapas de la entrevista así como describiendo de manera explícita cada una de sus partes.

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 se consta de la primera fase y/o etapa de la entrevista, en esta se debe tomar en cuenta que es de vital importancia entablar de primera mano confiabilidad para el entrevistado, con buenos gestos, empatía y consideración a lograr comprender los motivos por el cual está acudiendo y sobre todo el respeto. Todo buen entrevistador sabe que un individuo no es solamente una combinación fortuita de características, sino que es una entidad viva, dinámica y funcional. La amplia comprensión de la dinámica del individuo le ayudará a percibirlo con más claridad en relación a los objetivos que persigue.

A continuación enlisto 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 tratará confidencialmente

Todos estos puntos ni uno de otro tiene mayor importancia, estos son puntos muy claves para obtener el éxito en la entrevista, como de igual manera existen ciertas consideraciones que se deben evitar para obstaculizar el rapport

- Plantear de manera muy directa los objetivos que se pretenden
- Plantear las preguntas de manera tal que se estén sugiriendo las respuestas
- Tratar con excesiva condescendencia u hostilidad al entrevistado
- Hacer uso del sarcasmo para ridiculizar al entrevistado
- Utilizar un lenguaje poco apropiado ante las circunstancias y la persona.
- Ser insistente con preguntas acerca de situaciones concretas que abiertamente provoquen la resistencia del sujeto.

Si se analizan los puntos antes mencionados, estos nos llevarán al fracaso puesto que hay personas sensibles a ciertos comentarios y/o actitudes por lo cual debemos evitar del todo estos rubros

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 y no dirigida

-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. No se debe olvidar que este método limita en gran medida las respuestas, lo cual resulta ser una ventaja cuando se requiere reforzar al sujeto a responder espontáneamente y sin premeditación.

Este estilo de entrevista facilita el cubrir el máximo de información en una sola entrevista, pues las preguntas se formulan tan rápidamente como el sujeto la pueda comprender y responder.

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. Todo esto debe ser responsabilidad del individuo entrevistado, y la función del entrevistador es únicamente la de ayudarlo a asumir su responsabilidad con una atmósfera de aceptación y garantizando total seguridad ante cualquier repercusión que sus opiniones puedan generar.

En este tipo de entrevista la finalidad es que el rol lo toma el entrevistado, que es lo que nos quiere dar a conocer, y el ritmo en que quiere dar a conocer sus cosas, de igual manera recalando como lo hará, nosotros como entrevistadores debemos ser sumamente pasivos, debido a que la empatía es fundamental en esto, la comprensión y respetar el ritmo del entrevistado.

Cima de la entrevista

La segunda etapa es la fase de desarrollo o cima, y constituye el núcleo de la entrevista. Tanto Acevedo (2009), como Colín (2009), coinciden que en ella se recaba la mayor parte de la información, y se profundiza en los aspectos identificados en la fase anterior, se intercambia información, se analiza la información y se confronta, se clarifican los problemas, se toman algunas decisiones sobre posibles soluciones y líneas de acción. Esta es la etapa más larga y profunda en cada entrevista.

Como se menciona en las líneas anteriores en esta etapa nos profundizamos más, ya que se consta de donde recabaremos toda la información posible sin violentar los pasos a seguir y el objetivo de la entrevista, de igual manera es aquí donde daremos a conocer algunas expectativas de solución para el entrevistado y la manera en que se pueden llevar a cabo, cabe mencionar que es aquí donde

resaltaremos nuestras habilidades como psicólogos es en esta etapa donde trataremos de comprender el problema por el que ha acudido el entrevistado y es aquí donde nosotros debemos de observar, analizar y explicar ciertas conductas.

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

Para ejemplificar el proceso comunicativo el emisor sería el profesional al momento de realizar el cuestionamiento y el entrevistado el receptor, posteriormente cambiarían de rol dependiendo al momento de emitir un mensaje, el contexto sería el consultorio

En conclusión puedo argumentar que es importante llevar a cabo cada uno de esos pasos, puesto que todos conllevan a un objetivo, y este es el éxito de la entrevista

