

# Características del entrevistado: Tipos de entrevistado y Habilidades del entrevistador.

---

Dentro de la práctica de la entrevista, el entrevistado se encuentra frente a un sujeto el cuál al ser la fuente principal de información se necesita generar un rapport para que el vínculo de trabajo sea lo más fluido y cómodo posible. Dentro de la comunicación, el entrevistador sabe que la personalidad de ambas posturas influye mucho para dar y recibir el mensaje deseado, por ello, es bueno distinguir los rasgos de personalidad del entrevistado para colocarlo dentro de los grupos de comportamiento humano.

El objetivo de clasificar los rasgos de comportamiento dentro de la entrevista es para realizar un análisis y evaluación más sencillo, para ello, el entrevistador busca la manera de tratar a cada tipo de grupo.

Los 4 grupos que pueden afectar de manera positivamente o negativamente al desarrollo de la entrevista son:

## 1.-El tímido:

Se le identifica con las sigs. Conductas: (introvertido, sumiso, sentimental, sugestionable, nostálgico, depresivo, desconfiado, soñador, sensible).

Responde a la entrevista con temor, impedimento y esperanza. Como no sabe que se espera de él teme ser inferior o no saber responder, de tal forma que se maneja ansioso y con sentimiento de inseguridad. Utiliza un volumen de voz bajo y no mira directamente a los ojos del entrevistador, mantiene una postura encogida y le cuesta mantener la conversación, lo cual es muy raro que dentro de la plática esboce una sonrisa.

¿Cómo tratar a una persona así?

La técnica sirve en proporcionar al entrevistado confianza y seguridad en sí mismo haciéndole sentir que es aceptado. Cuando el sujeto se torne en las actitudes anteriores, se busca que el entrevistado logre cargar con todo el peso de la conversación en temas triviales, o interrogándolo con puntos que ya conoce; esto aumentará su participación y cuando el estado de inhibición desaparezca será el momento de dar información del objetivo a tratar.

Sin importar la cantidad de personas que un entrevistador vea en un periodo de tiempo, cuando esté frente a un sujeto de comportamiento tímido, debe ser tratado con calma, afecto y comprensión para que este esté dispuesto a abrirse (Acevedo,2004).

Para mayor información consulta en:

Acevedo A., (2004), "El proceso de la entrevista", ed. Limusa, 113-142 pp.

## 2.-El agresivo:

Se le identifica con las sigs. conductas: (Sarcástico, irónico, cínico, extrovertido, autoritario, impulsivo, inestable, político, farsante, sociable, audaz y de personalidad antagónica).

¿Cómo tratar a una persona así?

Se utiliza un rapport corto, de preferencia buscar que el entrevistado sea quien inicie este rapport, es conveniente dejarlo hablar mucho antes de que inicie la entrevista hacia su objetivo. También, el entrevistador no necesita hacer muestras de afecto, pues lo que se pretende es que el entrevistado demuestre que es muy independiente y capaz de llevar a buen término cualquier situación que se plantee en la entrevista y ¿Por qué se permite esto? por dos razones importantes:

- El individuo agresivo tiende a exagerar su actitud agresiva (puede ser más una apariencia).
- Al satisfacer sus necesidades, el entrevistado se sentirá más relajado, lo cual permitirá la entrada del entrevistador para llevar la entrevista con el objetivo planeado.

La actitud agresiva en un entrevistado no suele durar mas de 10 minutos, tiempo donde no hay estructura creada, lo cual permitirá al entrevistador tomar las riendas del proceso (Acevedo,2004).

## 3.-El manipulador:

Se le identifica con las sigs. conductas (Egocéntrico, Excéntrico, creativo, flexible, vengativo, líder, impaciente astuto, halagador, chantajista).

Una clave es notar que el sujeto manipulación cae mucho en la tendencia a la constante adulación, maneja una meta fija que el poder manejar la entrevista y al entrevistador de acuerdo a sus intereses, usan los encantos a su favor ya que se expresan de un modo muy sencillo con una franqueza aparente, casi no permiten al entrevistador realizar sus preguntas y los despistan para alejarlo de las áreas difíciles de tocar para ellos, incluso pueden aplicar un chantaje sutil y elaborar juegos de palabras aparentando ser magníficas personas y dominar la situación.

¿Cómo tratar a una persona así?

Se le pide al entrevistador una mayor astucia, ya que todos dentro de una normalidad humana todos somos vanidosos y esa podría ser un arma que una persona de estas conductas maneje por medio de la adulación. Muchas ocasiones el entrevistador cae en la

Para mayor información consulta en:

Acevedo A., (2004), "El proceso de la entrevista", ed. Limusa, 113-142 pp.

trampa sin notarlo, por ello, es necesaria mucha atención en los detalles para lograr identificar si se trata de un manipulador o si realmente es un sujeto amable.

El mayor reto para llevar con éxito la entrevista con el sujeto manipulador es controlar sus propias necesidades de ser adulado y no apartarse de las metas trazadas en su plan de entrevista (Acevedo,2004).

#### 4.-El embustero:

Se le identifica con las sigs. conductas: (maniático, simulador, mentiroso, manipulador, perezoso).

Se ha comprobado que el intento de engaño, salvo en casos de enfermedad mental, es una conducta específica y no un rasgo de personalidad, así como tomar en consideración las circunstancias en las cuales se produce.

Es muy común que candidatos a puestos de ventas o relaciones públicas tomen posturas de este estilo de conducta, por lo que se le puede cautela al entrevistador a la hora de emitir juicios sobre dichos sujetos. Por lo tanto, la mejor técnica para afrontar a dicho entrevistado es la confrontación, así se podrá verificar si la información proporcionada es exacta o no, además, esta técnica se aplica en el momento preciso en que el entrevistador sospeche el engaño.

Pedir aclaraciones francas desde el inicio ayudará a dejar al entrevistado en una situación bochornosa y tenga un plano más apegado a la realidad. Sólo podrá verificar sus sospechas valiéndose de los factores de la situación sin dejar de perder la confianza (Acevedo,2004).

### **Características del entrevistador:**

Aunque para el buen éxito del intercambio que implica la entrevista, entrevistado y entrevistador deben participar activamente, más el entrevistador es el encargado de guiar y encauzar la situación de la entrevista de manera que satisfaga sus metas.

Los conocimientos que necesita un entrevistador se dividen en:

-Conocimiento de su trabajo, la cultura y del mismo: Con eso nos referimos a tener un conocimiento del departamento en el que el solicitante puede trabajar en el caso de ser una entrevista laboral. Tener un conocimiento del ambiente de la zona donde desenvuelva su campo clínico y su población.

-Ciencia del comportamiento humano: Ser consciente de las diferencias individuales en talentos y rasgos, normas de comportamiento.

Para mayor información consulta en:

Acevedo A., (2004), "El proceso de la entrevista", ed. Limusa, 113-142 pp.

## **Habilidades que necesita manejar un buen entrevistador:**

-Sociales: Dominio de normas y costumbres sociales, saber que es correcto hacer y decir en relación con sus semejantes.

-Comunicativas: Dominio de la comunicación ya que la interacción es dinámica en la mayor parte del proceso.

-Analíticas e interpretativas: Para dar coherencia a la información recibida en la entrevista se maneja de modo sistematizado con la comprobación de hipótesis.

-Toma de decisión: Se ejercen sin caer en los estereotipos, el forzar la decisión en un tiempo apresurado, sabiendo manejar la presión y demanda con serenidad y eficazmente.

**OJO:** Las necesidades personales del entrevistador pueden infiltrarse en el proceso, produciendo efectos adversos, por ello, el AUTOCONOCIMIENTO es de gran importancia.

De lo anteriormente mencionado a parte de tener un dominio técnico de la entrevista, se busca que dentro del proceso se evite un sistema rígido y mecánico, por eso, el entrevistador debe satisfacer rasgos de carácter y personalidad:

*Autoconocimiento:* Podrá desarrollar un estado de sensibilidad que le permite captar fenómenos dentro y fuera de él vitando caer en las "Proyecciones" dentro de la entrevista.

-Podrá darse cuenta del origen y causa de un determinado hecho.

-Recapacitará sobre su reacción ante un hecho y como puede modificar su conducta.

*Autoaceptación:* Un individuo no puede fácilmente aceptar a otras personas ni ser tolerante con ellas, si no ha podido aceptarse a si mismo.

-Podrá soportar la presión y manejar tensiones aumentando la habilidad para el trato ante situaciones hostiles y aumentará su confianza en sí mismo por el conocimiento de su propia personalidad (Acevedo,2004).

**OJO:** Se pide que el entrevistado no caiga en una postura de dominio sobre la entrevista ya que provocará la resistencia, fomenta el conflicto, entorpece la comunicación y crea estados de agresión.

*Comprensión:* Capacidad para tratar a las personas como seres humanos y no como objetos donde se puede fomentar la interrelación comunicativa. Le permitirá sentir como propia experiencia todo aquello que los entrevistados van sintiendo. Él debe actuar como un confidente, porque una persona comprensiva entiende que los actos humanos siempre

Para mayor información consulta en:

Acevedo A., (2004), "El proceso de la entrevista", ed. Limusa, 113-142 pp.

son motivados por algo, así que escuchar sin generar un juicio aprobatorio o desaprobatorio.

*Espontaneidad:* Capacidad que brinda al entrevistador un marco de confianza y seguridad muy de la mano con la comprensión hacia el entrevistado.

*Autoconfianza:* Se conoce y ha aceptado todas las facetas de su personalidad, le será más fácil tener confianza en sí mismo, misma confianza que va a crear a su alrededor con los demás.

*Ecuanimidad:* Ayuda a no mostrar una imagen ansiosa y que la mente quede bloqueada para llevar a cabo la entrevista.

*Capacidad para escuchar:* Mantener una mente y escucha atenta a todo lo transmitido por el entrevistado, captando toda información posible y no solo en elementos específicos a fin de no parcializar el material obtenido.

*Auto realización:* Se considera una situación ideal, es la aceptación total de un “tal cual es”, entiende sus potencialidades y limitantes buscando desarrollarlas.

*Flexibilidad:* Permite actuar al entrevistador de muchas formas y adaptarse a diversas situaciones sin entrar en conflicto.

Podrá trabajar con distintas clases sociales, lenguajes, distintos tipos de educación, ya que la entrevista es un instrumento que requiere mucha estabilidad. El entrevistador no debe cerrarse a una sola postura de entrevista, estar abierto a la improvisación y experimentación hará fluir el proceso.

*Genuinidad:* Cuando una persona se muestra tal cual es sin la necesidad de utilizar un disfraz, por ello, en la entrevista ser genuino hará que uno obtenga información auténtica.

*Empatía:* Nos permite imaginarnos o vivir lo que la otra persona está sintiendo en determinado momento, comprender que le esta pasando y porque le esta pasando, sus necesidades y la manera que el otro percibe el mundo (Acevedo,2004).

Por último, se mencionarán algunos errores que los entrevistadores comenten en el momento de la entrevista:

- No se encuentran preparados.
- Variabilidad de contenido (sólo le preguntan sobre el área de interés del entrevistado).
- Variabilidad de cuestionario (cambian la formulación de preguntas).
- Interpretan la información de modo desigual.
- Toman decisiones prematuras.
- Piden información impropia.