



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 27 FEBRERO 2010

“LA ENTREVISTA: INSTRUMENTO DE TRABAJO EN LA EDUCACIÓN.”

AUTORÍA MANUELA CÓRDOBA URBANO.
TEMÁTICA LA ENTREVISTA EDUCATIVA.
ETAPA EI, EP, ESO Y BACHILLERATO.

Resumen

En este artículo tomaremos conciencia de la importancia que tiene la entrevista como:

1. Instrumento de trabajo imprescindible en la actuación de la psicopedagoga y el psicopedagogo.
2. Herramienta eficaz de indagación de información y ayuda paralela.

Palabras clave

La entrevista.

Elementos de la entrevista.

Clasificación de las entrevistas.

Proceso y estructura de la entrevista.

Técnicas para la entrevista.

Registro de datos.

1. CONCEPTO Y OBJETIVOS DE LA ENTREVISTA.

La entrevista ha sido y es el instrumento más utilizado dentro del ámbito del diagnóstico en actividades que van desde la investigación hasta la práctica y en sectores que se extienden principalmente en el campo psicopedagógico.

Podemos definir la entrevista como una conversación organizada, usada como medio de orientación personal, escolar y profesional, además de un medio auxiliar para la maduración de sí mismo y para poder decidir de una forma más responsable y libre.

Así, podemos decir que la entrevista persigue esencialmente dos objetivos:

- a) Facilitar al entrevistado un mayor conocimiento de sí mismo y del mundo que le rodea.
- b) Ayudarle a enfrentarse con un problema o una situación en la que tomar la responsabilidad de decidir.

En el ámbito educativo, se la considera no solo como un instrumento de recogida de información, sino como también un proceso intencional, al estar referido a unos objetivos concretos planteados, y bidireccional entre el entrevistador y entrevistado.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 27 FEBRERO 2010

2. ELEMENTOS DE LA ENTREVISTA.

En cada entrevista hay tres elementos clave: entrevistador, entrevistado y la relación entre ambos.

2.1. Entrevistador.

Es la persona que dirige la entrevista. La forma de hacer la entrevista depende de sus habilidades concretas, de su estilo personal de relación, de su experiencia previa, etc. Un buen entrevistador debe reunir una serie de condiciones:

- Conocer y dominar las técnicas de la entrevista.
- Saber establecer un clima adecuado de confianza, disponibilidad, cercanía, cordialidad.
- Tener fijado y organizado un plan (objetivos, contenido, desarrollo, registro de datos).
- Adaptar el nivel de lenguaje a la capacidad del entrevistado.
- Evitar elementos distorsionantes durante la entrevista, tanto en relación al lugar, tiempo y modo, como referidos a actitudes, a dificultades de comunicación, etc.
- Ser objetivo e imparcial.
- Saber guardar el secreto profesional.

2.2. Entrevistado.

Es la persona que necesita información, orientación, ayuda sobre aspectos personales o profesionales. En el diagnóstico psicopedagógico, esa persona es un alumno/a de cualquier etapa educativa, que acude a la entrevista, la mayoría de las veces, de forma no voluntaria.

2.3. Relación entrevistado – entrevistador.

Es el elemento más importante en la entrevista y se entiende como una relación personal de comunicación y recogida de información dirigida a ayudar ante un problema situación determinada o a facilitar el desarrollo o la elección profesional del entrevistado.

Esta relación tiene las siguientes características:

- a) Cada relación entrevistado-entrevistador es única, porque cada entrevistado es distinto a los demás. El mismo desarrollo de la entrevista configura actitudes y relaciones distintas.
- b) Es una relación asimétrica, porque hay una diferenciación de roles entre los participantes. El entrevistador es el que planifica y dirige la entrevista, el entrevistado es el que comunica la información siguiendo las pautas del entrevistador.
- c) Es una relación dinámica, ya que hay una relación dialógica en la que ambos se influyen entre sí, por medio de la expresión verbal y no verbal, de voz, de movimientos oculares y de las manos, de expresiones faciales, etc.

3. CLASIFICACIÓN DE LAS ENTREVISTAS.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 27 FEBRERO 2010

El criterio que en general se suele utilizar para clasificar las entrevistas suele referirse a la finalidad que éstas persigan. También podemos clasificarlas según el grado de estructura que se va a referir al modo de conducción en que se va a llevar a cabo dicha entrevista.

3.1. En base a la finalidad de la entrevista

- **Entrevista informativa:** Es la que tiene por finalidad obtener información del entrevistado (datos personales, familiares, escolares) para conocer una situación, una dificultad, una conducta, etc.
- **Entrevista diagnóstica:** Consiste en recoger información útil, junto con otras técnicas de recogida de información (test, cuestionarios...), para tomar decisiones sobre la situación concreta planteada por la persona entrevistada, como por ejemplo: aplicar o no un programa educativo.
- **Entrevista terapéutica:** tiene por objeto producir cambios, más o menos duraderos en la conducta del entrevistado a través de la utilización de las áreas o contenidos que se están explorando.
- **Entrevista orientativa:** es la que casi siempre ha realizado en profesor, aunque a veces de forma no estructurada. Su finalidad es motivadora, de ayuda y apoyo, y esclarecedora, es decir, debe guiar al entrevistado en su proceso de madurez personal.

3.2. En base al grado de estructura

- **Estructuradas:** Las preguntas están todas diseñadas a priori, las cuestiones se organizan por temas, a veces también las respuestas están prefijadas y se contesta por elección.
- **Semiestructuradas:** Se elabora de antemano un guión de preguntas de todo tipo, tanto abiertas como cerradas en las que no hay orden determinado y la entrevista se desarrolla en base a las respuestas de la persona entrevistada.
- **Abiertas:** No existe elaboración previa, ni preguntas prefijadas, se parte del objeto de consulta o la causa de la entrevista y se va hablando sobre todas las cuestiones que vayan surgiendo. En este tipo es probable dejarse atrás informaciones relevantes.

4. PROCESO Y ESTRUCTURA DE LA ENTREVISTA.

Todas las entrevistas, independientemente de su tipo concreto, tienen en común una serie de fases o etapas. Estas fases son más un recurso organizativo que una estructuración rígida e inflexible de la entrevista.

4.1. Fase de Planificación.

Esta es una fase de preparación de la entrevista que es muy importante para que la entrevista tenga una calidad adecuada y pueda ofrecer resultados eficaces. La planificación ha de realizarse examinando la información con la que se cuenta del entrevistado (edad, sexo, informes anteriores, anamnesis escolar, curso y expediente académico).

Los objetivos de la fase de planificación son los siguientes:

- Reunir la información necesaria sobre aquellos datos relacionados con el evento, el problema o la situación que se vaya a tratar.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 27 FEBRERO 2010

- Preparar el desarrollo de la entrevista, el momento, el lugar, cómo se van a realizar las anotaciones, etc.
- Preparar el encuentro y el contenido, es decir, cuestiones que se van a realizar.

4.2. Fase de apertura.

Es una toma de contacto que debe comenzarse con la presentación de los interlocutores y que persigue establecer un clima adecuado de confianza, de comunicación y de aceptación a través de una aclaración de las expectativas y de las condiciones en que se desarrollará la entrevista: motivo de encuentro, duración aproximada, función de cada uno de los interlocutores, exposición del asunto, etc. Los objetivos de esta fase son:

- Facilitar un clima de confianza, de comunicación y de colaboración entre los interlocutores.
- Manifiestar el motivo de la entrevista y la delimitación del asunto o problema.
- Describir el estado de ánimo del entrevistado (necesario para poder interpretar la información recogida).
- Hacer explícito qué se desearía como resultado del encuentro: comprender mejor lo que está pasando y poder llegar a acuerdos.

4.3. Fase de desarrollo.

Es la fase central de la entrevista. Será necesario profundizar en los aspectos más significativos relacionados con el problema o la situación a tratar, registrando toda la información que se considere más adecuada.

Es aconsejable anotar cada respuesta en el momento en que se produce y hacer constar cualquier tipo de incidente que se haya producido en el transcurso de la entrevista y que resulte de interés para la interpretación final de los datos. También se registrarán las manifestaciones emocionales, dudas, silencios, vacilaciones, omisiones evidentes, etc. También conviene hacer en algún momento de esta fase un resumen de la información obtenida hasta dicho momento de la entrevista, introduciéndolo en la conversación para que sirva de base al entrevistado por si pudiera aclarar cuestiones oscuras, incompletas o inconsistentes.

4.4. Fase de finalización.

El entrevistador debe realizar una síntesis de los contenidos principales del encuentro, de acuerdo con los datos más relevantes que ha registrado en la fase anterior y con el asentimiento del entrevistado, que reconoce la síntesis de su exposición. También es conveniente fijar un plan de acción con un reparto de responsabilidades y convenir un seguimiento de dicho plan.

5. TÉCNICAS PARA LA ENTREVISTA.

Las técnicas para la entrevista son estrategias o habilidades que debe manejar el entrevistador, dirigidas a mantener la dirección de la entrevista y la realización ordenada y eficiente de las distintas fases de la misma. Las principales son: técnicas de concordancia, aceptación, reflejo, silencio y estructuración.

5.1. Técnicas de concordancia.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 27 FEBRERO 2010

Estas técnicas sirven para facilitar la actitud de apertura y comunicación y además nos permiten establecer una relación personal de cordialidad con el entrevistado y un clima de mutua confianza. Tendremos que tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- 1) En la iniciación de la entrevista (saludo y primera relación verbal):
 - ◆ Recibir al entrevistado saludándole por su nombre.
 - ◆ Sin dejar silencios iniciar un tema trivial o cortés.
 - ◆ Ayudar al entrevistado a superar los primeros momentos de la entrevista, debido a su retraimiento e inseguridad.
 - ◆ Tenemos que “romper el hielo” para que el entrevistado vea cual es nuestra actitud.
- 2) El local y la situación del orientador y entrevistado:
 - ◆ El local ha de ser sencillo, sin que llame la atención en ningún aspecto más de lo conveniente.
 - ◆ La luz ha de ser suficiente y tanto el orientador como el sujeto no deben situarse frente a ella.
 - ◆ La disposición del entrevistador y el entrevistado son muy importantes. Los tipos fundamentales son:

- a) Cara a cara:
orientador alumno
- b) Posición lateral:
orientador alumno
- c) Posición frente a frente:
orientador alumno

En general, es aconsejable la 1ª disposición porque:

- ◆ La mesa aún siendo símbolo de autoridad aceptada, sirve de apoyo material a la comunicación.
 - ◆ Permite al entrevistador y entrevistado una mayor seguridad, al apoyarse en ella.
 - ◆ Permite despreocuparse de la colocación de las piernas y brazos.
 - ◆ Permite apoyar esquemas, etc.
- 3) Las actitudes en la entrevista: Las actitudes del orientador han de favorecer una relación humana natural que permitan la aceptación del entrevistado.

5.2. Técnicas de aceptación.

Son técnicas que utiliza el entrevistador para que el entrevistado continúe hablando sobre el mismo tema, es decir, proporcionan una sensación de avance y progreso.

Los principales recursos con los que podemos contar en esta técnica son los siguientes:

a) Expresión facial y movimientos significativos.

Se utilizan expresiones de afirmación por parte del entrevistador como expresión de verdadero interés: “avidez en los ojos”, movimientos afirmativos con la cabeza, etc.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 27 FEBRERO 2010

b) El tono y las inflexiones de la voz.

En la entrevista hay que atender no sólo a lo que se dice sino cómo se dice:

- ♦ Si se habla excesivamente bajo, el entrevistado tiene que esforzarse para oír al orientador, puede interpretarse con falta de interés y la relación resultará problemática.
- ♦ Si se habla demasiado alto, se puede interpretar como falta de sensibilidad por parte del orientador.
- ♦ Debe emplearse un tono de voz medio y adaptado al sujeto que entrevistamos (niño, adolescente o adulto).

c) La distancia entre orientador y entrevistado.

En la técnica debe tenerse presente:

- ♦ Una distancia demasiado amplia dificulta el clima de intimidad en la entrevista y sin embargo, una distancia muy corta, tampoco es válida ante sujetos hipersensibles. En definitiva, la distancia estará en función de la persona que se entrevista: edad, problemática que presenta, etc.
- ♦ Las “posiciones relajadas” del orientador, constituyen expresiones negativas que se interpretan como síntomas de bajo interés.

5.3. Técnicas de “reflejo del sentimiento”.

Son un grupo de técnicas muy importantes, porque con ellas, el entrevistado percibe que está siendo comprendido por el orientador. Para ello el orientador ha de:

- 1) Emplear en los “reflejos”, términos nuevos y palabras no empleadas por el entrevistado.
- 2) Descubrir lo que quiere decir el entrevistado, no sólo el contenido o significado, sino también el sentimiento que se alcanza con las palabras del sujeto.
- 3) Aclarar los sentimientos del sujeto: los sentimientos son el camino que conduce a los niveles más profundos de las ideas y experiencias que constituyen el sistema central del individuo.
- 4) Centrarse en los elementos subjetivos de lo que dice el entrevistado.
- 5) Hacer de “espejo” de las actitudes del entrevistado.

*** Tipos de “reflejo”:**

- **INMEDIATO.** Se realiza inmediatamente después de haber sido expresado un sentimiento por el entrevistado.
- **SUMARIO.** Hay que unir a la interpretación (“reflejo”) sentimientos que hayan sido expresados anteriormente.
- **TERMINAL.** Resume todos los aspectos importantes de la entrevista.

*** Aspectos a tener en cuenta a la hora de realizar un “reflejo”:**

- **ESTEREOTIPIAS.** No debe emplearse muchas veces la misma frase (hay que evitar la “muletilla”).
- **REGULACIÓN.** No se debe esperar siempre a que el sujeto termine de hablar antes de utilizar el “reflejo”, es decir, habrá que interrumpir al entrevistado para localizar sentimientos que podrían descuidarse.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 27 FEBRERO 2010

- **SELECCIÓN.-** El orientador ha de seleccionar las palabras que incluyen cualidad de sentimiento y más necesidad de clarificación.

* Errores en la construcción del “reflejo”:

- **Error de contenido:** reflejar el contenido en lugar de los sentimientos.
- **Error de profundidad:** analizar con igual nivel de profundidad los sentimientos.
- **Error de significado:** no reflejar el significado preciso.
- **Error de lenguaje:** emplear un vocabulario no adaptado al sujeto.

5.4. Técnica del “silencio”.

En este tipo de técnicas el orientador ha de saber emplear e interpretar el silencio, tanto por parte del entrevistador como del entrevistado:

a) **Silencio del orientador:** cuando existe una aceptación previa del entrevistado es muy útil porque:

- **Estimula al entrevistado a hablar:** ante el silencio, la descripción de los problemas se dirige hacia sí-mismo.
- **Aumenta el reconocimiento de la aceptación:** el sujeto tímido no necesita “ser atrevido” para reconocer que está siendo aceptado.
- **Permite al entrevistado una reflexión sobre lo dicho y lograr una profundización sobre lo analizado.**

b) **Silencio del entrevistado:** Se distinguen dos tipos esenciales:

b.1. **Silencio positivo:** surge de la propia dinámica de aceptación en la relación interpersonal. El orientador ha de tener en cuenta los siguientes tipos de “silencio positivo” del entrevistado:

- **Terminal:** surge al finalizar una idea.
- **Emotivo:** indica que el entrevistado experimenta un sentimiento muy fuerte y doloroso. El orientador puede interrumpirlo para ayudarlo.
- **Anticipatorio:** el sujeto hace un silencio esperando que el orientador le informe, tranquilice, anime, etc.
- **Reflexivo:** el entrevistado “piensa” sobre lo dicho. Se trata de “acordarse de algo” olvidado. No debe de interrumpirse por el orientador.
- **Recuperador:** es un silencio relativamente prolongado que necesita el sujeto para “recuperarse” de las situaciones “tan intensamente emocionales”.

b.2. **Silencio negativo:** este surge cuando existe una actitud negativa ante el desarrollo de la entrevista. De forma más concreta:

- **Se muestra una resistencia abierta con la entrevista, al principio de la misma.**
- **Si no se facilita la “recepción” de la entrevista puede surgir este silencio.**
- **La entrevista se puede convertir en un mero interrogatorio.**

5.5. Técnica de estructuración.

Son los elementos que marcan los límites de la entrevista en cuanto a su funcionamiento. La técnica de estructuración más aconsejable tiene presente:

a) **En cuanto al límite de tiempo,** el entrevistado debe conocer previamente la duración de la entrevista. Hay que adaptarlo (el tiempo) a la edad y problema del sujeto.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 27 FEBRERO 2010

- b) En el transcurso de la entrevista no se deben limitar las expresiones verbales del entrevistado para que él pueda decir lo que quiera y como quiera.
- c) No prometer cosas que no se pueden cumplir, al mostrar “demasiado” interés por el entrevistado.

6. REGISTRO DE DATOS.

Con el registro de datos vamos a facilitar el análisis posterior y la comprensión de lo que nos quiere decir el entrevistado.

6.1. ¿Cuándo hay que registrar los datos?

Previo acuerdo con el sujeto, conviene tomar notas durante la entrevista, completando algunos datos al final y de forma muy breve.

6.2. ¿Cómo registrar los datos?

Existen tres procedimientos fundamentales:

1. Registro narrativo: Toma rápida de notas de forma no sistemática.
2. Registro en forma de anotaciones: por medio de una escala sumativa o de anotaciones.
3. Registro total: con un magnetófono o incluso cámara de vídeo (debe usarse muy excepcionalmente).

7. BIBLIOGRAFÍA.

COLAS, P. y BUENDIA, L. (1992). *Investigación Educativa*. Sevilla: Alfar.

ABARCA PONCE, M. P. (Coord.). *La evaluación de servicios y programas sociales*. Madrid: S. XXI.

Autoría

-
- **Nombre y Apellidos: Manuela Córdoba Urbano.**
 - **Centro, localidad, provincia: Córdoba.**
 - **E-mail: manoli_cu@hotmail.com**