

José María Acosta Vera

# Cómo afrontar con éxito una entrevista

Un buen comunicador  
habla poco, escucha mucho,  
observa más  
y pregunta mejor.







*Cómo afrontar con éxito  
una entrevista*



Madrid 2019

# **Cómo afrontar con éxito una entrevista**

**José María Acosta Vera**

Primera edición: *abril 2019*

© ESIC Editorial  
Avda. de Valdenigrales, s/n  
28223 Pozuelo de Alarcón · Madrid  
Tel.: 91 452 41 00  
[www.esic.edu/editorial](http://www.esic.edu/editorial)

© José María Acosta Vera  
ISBN: 978-84-17914-03-5  
Depósito legal: M-15252-2019  
Cubierta: Gerardo Domínguez

Fotocomposición y fotomecánica:  
Nueva Maqueta  
Doña Mencía, 39  
28011 Madrid

Imprime:  
Gráficas Dehon  
La Morera, 23-25  
28850 Torrejón de Ardoz · Madrid

Impreso en España

Queda prohibida toda reproducción de la obra o partes de la misma por cualquier medio sin la preceptiva autorización previa.

*A Marisa, mi mujer, por su apoyo y constancia,  
sin la cual este libro nunca habría visto la luz.*

*A mis hijos Pablo y Santi  
por sus sugerencias y apoyo.*





No conozco a nadie que no se sienta totalmente capacitado para entrevistar. Lo que resulta altamente peligroso en el caso de los directivos y similares. Y, por supuesto, en el de los periodistas.

## Índice

1. GENERALIDADES .....	15
Definiciones de <i>entrevista</i> .....	16
Clases de entrevistas.....	17
Fases de la entrevista.....	20
El arte de entrevistar .....	23
La dirección de la entrevista.....	25
El clima de la entrevista.....	26
Contaminantes de la entrevista.....	27
<i>En resumen</i> .....	28
2. CÓMO NOS COMUNICAMOS.....	29
Cómo funciona nuestro cerebro .....	29
La lateralización del cerebro .....	31
¿Qué hemisferio prefieres? .....	33
El cerebro no entiende la palabra <i>NO</i> .....	34
Cómo nos comunicamos .....	35
La eficacia en la comunicación .....	35
Paul Watzlawick.....	37
Comunicación verbal .....	38
Comunicación no verbal .....	40
El inconsciente .....	44
Mehrabian .....	45

Perls .....	46
Birdwhistell .....	47
Información visual .....	47
Inteligencia emocional .....	48
La asertividad .....	51
La comunicación persuasiva .....	54
Empatía .....	61
Saber escuchar/la escucha activa .....	63
Lenguaje escrito .....	65
Barreras personales a la comunicación .....	67
En la comunicación no existen <i>fracasos</i> , solo <i>resultados</i> .....	68
<i>En resumen</i> .....	68
 3. CÓMO NOS COMPORTAMOS .....	 71
Necesidades del hombre .....	72
Teoría X y teoría Y de McGregor .....	73
Conocimiento de uno mismo .....	74
Análisis transaccional .....	75
La ventana de Johari .....	78
Mecanismos de defensa .....	80
Motivaciones .....	81
Visualización .....	82
PNL .....	85
La ansiedad y el estrés .....	94
El tiempo .....	98
<i>En resumen</i> .....	99
 4. CÓMO NOS PRESENTAMOS .....	 101
Antes de la entrevista .....	102
La congruencia de los distintos mensajes .....	102
El currículum .....	104
El <i>curriculum vitae</i> de base .....	107
El <i>curriculum vitae</i> adaptado .....	113
Currículums ciegos .....	115
El dossier: documentación a aportar .....	116

La imagen personal .....	117
Colores.....	117
El atuendo.....	120
La postura .....	121
La actitud .....	122
Preparación para la entrevista.....	124
Sobre el entrevistador.....	125
Internet y las redes sociales .....	126
Internet .....	126
Las redes sociales .....	127
Marca personal ( <i>personal branding</i> ) .....	129
Portales de empleo .....	130
Empresas cazatalentos .....	132
Antes de la entrevista .....	134
Recuperación de un estado de recurso .....	135
La venta, prepara tus respuestas .....	136
La compra .....	140
Llega la entrevista.....	140
Los cinco primeros minutos .....	140
El acompasamiento .....	142
El anclaje.....	143
Durante la entrevista .....	145
Fin de la entrevista .....	147
Preguntas embarazosas, raras y de tensión .....	147
<i>En resumen</i> .....	151
5. TIPOS DE ENTREVISTAS .....	153
De trabajo.....	153
Directa .....	156
Libre.....	157
Mixta.....	157
En grupo .....	157
De tribunal.....	158
Clases de entrevistas.....	159
– De tensión .....	159

– Por teléfono o por <i>skype</i> .....	160
– <i>Millenials</i> .....	160
De evaluación de desempeño .....	161
De selección interna o de promoción .....	163
De venta .....	165
El vendedor .....	165
– Venta telefónica.....	169
– Seguimiento.....	170
De compra.....	172
El comprador .....	172
– Comprador de vivienda .....	175
– Comprando por Internet .....	177
Periodística.....	178
Sugerencias para entrevistas en radio .....	182
Entrevistas en televisión .....	183
Otras entrevistas.....	184
De personalidad .....	184
Clínica.....	186
De encuesta.....	188
De investigación .....	190
<i>En resumen</i> .....	192
6. ERRORES QUE NO SE PUEDEN COMETER .....	193
En una entrevista de selección.....	193
En cualquier otra entrevista.....	197
<i>En resumen</i> .....	199
7. ENTREVISTANDO .....	201
Características de un buen entrevistador .....	201
El enfoque de la entrevista .....	204
Entrevistas de trabajo .....	205
Procesos de selección .....	206
Herramientas.....	207
Prepara la entrevista .....	209
Cómo entrevistar .....	213

Entrevistando a candidatos.....	214
Cómo crear el clima .....	215
Durante la entrevista .....	216
Características especiales .....	219
Cómo entrevistar a una persona con discapacidad .....	221
Procesos de selección y las redes sociales .....	222
De selección interna o de promoción .....	223
De evaluación de rendimiento .....	224
De despido .....	225
De salida o desvinculación .....	227
Entrevistas periodísticas .....	230
<i>En resumen</i> .....	232
8. ENTREVISTA PERIODÍSTICA: ESCRITA, EN RADIO O EN TELEVISIÓN .....	233
Objetivo de la entrevista.....	234
Los contactos .....	234
Tipos de entrevistas periodísticas .....	234
La entrevista .....	235
Preparación .....	236
Aprende a preguntar .....	236
Clima .....	238
Dirección de la entrevista .....	238
Edición.....	239
Evaluación de la entrevista .....	239
Después de la entrevista .....	240
En radio .....	241
En televisión.....	242
Cómo preparar tu entrevista con un periodista .....	244
<i>En resumen</i> .....	247
9. LO QUE NUNCA DEBE HACER UN ENTREVISTADOR.....	249
<i>A modo de resumen final</i> .....	253
LECTURAS RECOMENDADAS .....	255



## Generalidades

Todos en algún momento de nuestra vida, especialmente en la profesional, seremos entrevistados y también entrevistaremos. Bien por acudir a un proceso de selección, a una entrevista de promoción, venta, de compra, con un periodista o contestando una encuesta.

Cuanto más sepamos sobre nosotros mismos y sobre cómo conocer a los demás, mejores serán nuestras entrevistas.

Cuanto mejor nos comuniquemos y nos presentemos a los demás, más cerca estaremos de conseguir el éxito en nuestros objetivos.

Con este libro intentaremos ayudarte a mejorar tu forma de entrevistar o de ser entrevistado.

No pretendemos darte recetas. Solo queremos ofrecerte herramientas que, en su conjunto, te permitan conocerte mejor, te ayuden a optimizar y mejorar en lo posible todo lo que se refiere a tu imagen, a tu forma de presentarte o de comunicarte.

Esperamos que todo te ayude, tanto si debes acudir a una entrevista como si eres el que entrevista. Se trata de potenciar al máximo tus habilidades de comunicación y tu forma de «venderse», porque **una entrevista, en principio, es una venta:**

- De persona.
- De imagen.



## DEFINICIONES DE ENTREVISTA

La entrevista es un diálogo que se sostiene para un propósito.

Se trata de conseguir información, de algún tipo y para algún uso o fin determinado, sea empresarial o de información.

Es una reunión de dos o más personas para tratar algún asunto, generalmente de tipo profesional, de negocios o de investigación.

También puede ser un diálogo que un periodista mantiene con otra persona y que está basado en una serie de preguntas o afirmaciones que plantea el entrevistador y sobre las que la persona entrevistada da su respuesta u opinión. Se dice de la entrevista, especialmente la periodística, que es la reina de las preguntas. Es una forma de obtener del entrevistado toda la información posible de forma voluntaria o involuntariamente. En este caso se trata de conseguir una imagen del entrevistado.

Es un instrumento de investigación y es utilizada por antropólogos, psicólogos, sociólogos, periodistas..., para dar información (a una audiencia, grupo, curso, conferencia...) u obtenerla sobre los fenómenos investigados y comprobar sus hipótesis y teorías.

Es un diálogo que se sostiene con un propósito definido (tanto en las de trabajo, en las clínicas o en las de investigación).

Las entrevistas habitualmente están conformadas por dos personas: el entrevistado y el entrevistador, pero las hay también colectivas, en grupo o de tribunal.

Las entrevistas pueden tener una finalidad periodística, o científica, pueden ser de trabajo o tener como finalidad conseguir un negocio empresarial, perseguir fines clínicos o de investigación.

*Entrevista de trabajo:* reunión que una persona especialmente cualificada mantiene con alguien que aspira a un puesto de trabajo; la reunión sirve para conocer a la persona que opta al puesto de trabajo y para determinar si posee las cualificaciones y la personalidad más idóneas para desempeñar la tarea y encajar en un equipo.

El **entrevistador** debe tener paciencia para llevar a cabo, con éxito, una entrevista. Debe tener clara la información que busca; debe prepararse, con tiempo; debe formular las preguntas de forma respetuosa y clara; debe provocar la empatía con el entrevistado para que este conteste sinceramente las preguntas que le formule; debe tener conocimiento del tema y ser capaz de improvisar preguntas a lo largo de la entrevista hasta conseguir la información que precisa, o la mejor información posible sobre el entrevistado, su capacidad y su actitud.

Para que haya entrevista debe haber alguien que esté de acuerdo en ser **entrevistado**. Una persona puede querer ser entrevistada porque: opta a un trabajo; para confirmar datos o estadísticas en una investigación; para dar una información; para recibir o confirmar una información en el caso de una compra o una venta; por ego; por publicidad; por dinero; por gratitud. El entrevistado debe prepararse concienzudamente para dar la mejor imagen de sí mismo durante la entrevista. Debe ser educado y respetuoso, y si no le parece adecuado o no desea contestar a una pregunta, debe decirlo, con tranquilidad y explicando el motivo (si cree que debe hacerlo); de lo contrario, simplemente declinar contestar a esa pregunta.

Pueden dividirse:

- Por la finalidad: de trabajo, informativa, de venta o compra.
- Por su objetivo.
- Por el canal utilizado.
- Por el número de personas entrevistadas.
- Por su planificación: programadas o imprevistas.

## CLASES DE ENTREVISTAS

No conozco a nadie que no se sienta totalmente capacitado para entrevistar, lo que es peligroso.

**Por su finalidad:**

- De trabajo.
- Periodística.
- De investigación.
- Médica.
- Psicológica.
- De perfil.
- De evaluación.

**Por su género:**

- Informativa: se utiliza solamente para conseguir información.
- Interpretativa: se interpreta la información recibida.
- De opinión: se busca únicamente la información de la persona entrevistada.

**Por su objetivo:**

- Laboral.
- De investigación.
- Médica.
- Psicológica.
- Periodística.

**Por el procedimiento:**

- Estructurada: con preguntas predeterminadas, cerradas, preparadas y, en muchas ocasiones, incluso listadas. Pueden tener respuestas abiertas o cerradas, dependiendo del motivo de la entrevista y del entrevistador.
- No estructurada: con preguntas abiertas que pueden ir cambiando durante la entrevista. Se trata de ir avanzando sobre las propias respuestas del entrevistado.
- Mixta: se utilizan las dos técnicas.

- Agresiva o elogiosa: se trata de la entrevista de tensión (para entrevistas de trabajo) o la utilizada, habitualmente con fines periodísticos, para elogiar o criticar a un personaje.

### **Según el canal utilizado:**

- Cara a cara: son las más habituales. El entrevistador debe analizar tanto la comunicación verbal como la no verbal del entrevistado.
- Por teléfono: acostumbran a ser más frías. No puede analizarse la comunicación no verbal. Habitualmente se utiliza como una entrevista previa o como toma de contacto. Los periodistas radiofónicos la utilizan cuando el entrevistado no puede desplazarse, cuando se trata de noticias locales, hechos o sucesos ocurridos en ese momento.
- Encuesta: el encuestador tiene preparado un listado de preguntas que el encuestado debe contestar.
- Por correo electrónico: son muy impersonales. Y pueden ser manipuladas. La única ventaja es su comodidad y su precio.
- Por videoconferencia o *skype*.
- Por radio, televisión o algún medio audiovisual.

### **Según el número de entrevistadores:**

- Individual: cara a cara el entrevistador y el entrevistado.
- Colectiva: varias personas entrevistan a una persona.
- En grupo: varias personas entrevistan a un grupo.
- Un tribunal.

En una entrevista, del tipo que sea, tan importante es lo que se dice verbalmente como lo que decimos o sugerimos con nuestro lenguaje no verbal.

Por esto, en las entrevistas, todo lo que se refiere a la comunicación, a lo que transmitimos, es tan importante y todo puede y debe ser interpretado dentro de ese contexto.

## FASES DE LA ENTREVISTA

En toda entrevista hay diversas fases. Normalmente se consideran tres las fases importantes, o cinco, si se incluye la preparación y el seguimiento. Para conseguir el éxito de una entrevista, debemos trabajar y preparar cada una de ellas.

### Preparación

Resulta esencial la preparación previa de la entrevista. Cabe concretarla en los siguientes puntos:

#### *Si eres el entrevistador*

En cuanto a la forma:

- Adopta las medidas precisas para que la entrevista se realice con la necesaria privacidad y sin interrupciones.
- Asigna a la entrevista un margen adecuado de tiempo. Una entrevista precipitada no puede resultar satisfactoria.
- Evita, en lo posible, cambios de día o de hora.

En cuanto al fondo:

- Define claramente los fines que deseas alcanzar con la entrevista.
- Planifícala; establece un guion; evita improvisaciones durante la misma, pero sin restarle flexibilidad y espontaneidad.

#### *Si eres el entrevistado*

En cuanto a la forma:

- Cuida tu imagen.
- Acude puntualmente y si, por algún motivo importante te fuera imposible llegar a tiempo, llama por teléfono y da las explicaciones oportunas.

En cuanto al fondo:

- Prepárate para la entrevista e infórmate sobre tu entrevistador.

- Prepárate y piensa en cuál es el objetivo que deseas alcanzar.
- Planifícala. Piensa qué espera de ti tu entrevistador y prepárate las posibles preguntas.
- Evita improvisar.
- No mientas en una entrevista. Si es necesario no contestes. Pero no mientas.

## Iniciación

Como entrevistador, para comenzar una entrevista de forma eficaz, es preciso generar un clima previo de confianza. Conviene, para ello:

- Disminuir la tensión que pueda sentir en estos primeros momentos el entrevistado.
- Eliminar sus miedos, facilitando la aparición de una actitud de sinceridad y colaboración por su parte.
- Comenzar la entrevista de modo amistoso y natural, procurando no cohibirle.

Para lograr este ambiente puedes dedicar unos minutos a conversar sobre temas intrascendentes que puedan ayudar a que desaparezca la tensión inicial. No importan las palabras; es el lenguaje corporal, así como la actitud general amistosa y de respeto personal, lo que genera el clima deseado.

Conviene pasar después a explicar el objeto de la entrevista, sin darle excesiva trascendencia, pero asegurándote de que el entrevistado comparte el propósito.

## Desarrollo

Tanto si eres el entrevistador como si eres el entrevistado, todo está en función del tipo de entrevista de que se trate y de la persona. No hay dos entrevistas iguales. Pero siempre es conveniente:

- **Saber escuchar**, de modo activo.

- **Mostrar sincero interés**, por los problemas y opiniones del entrevistado.
- **Ayudarle a expresarse**, disipando sus miedos y generando un clima de confianza.

Esto no significa que el entrevistador acepte por bueno todo lo que oiga. Ha de formarse una opinión crítica, pero esta opinión ha de guardarla para sí.

## Cierre

Sea cual sea tu impresión personal, conviene terminar la entrevista de modo positivo y agradable. Ofrece tu apoyo al entrevistado y ten presente que la última impresión que este saque de la entrevista debe ser siempre constructiva.

Si eres el entrevistado, cuando veas que tu entrevistador desea finalizar la entrevista, despídete de forma cordial y educada.

En una entrevista de selección, por ejemplo, todos los candidatos menos uno serán rechazados. Esto supone, si no se sabe ver más allá del proceso de selección en sí, dejar atrás a una serie de personas en las que se ha creado una actitud negativa, si no de claro resentimiento hacia el entrevistador y hacia la empresa, por lo que debe evitarse cualquier imagen que pueda provocar el rechazo por parte del entrevistado.

En una entrevista de investigación o periodística, el objetivo es conseguir información, por lo que el grado de angustia o ansiedad son totalmente distintos.

## Seguimiento

La entrevista se ha concertado con un fin. Una vez terminada, sobre todo en entrevistas de trabajo, de investigación, de venta o de compra, fresca aún la memoria, registra por escrito las observaciones realizadas, las impresiones recibidas, para no perder irremediablemente la información. Si son varias las entrevistas mantenidas,

resulta imprescindible realizar un resumen escrito inmediatamente después de cada una de ellas.

Si has llegado a algún tipo de acuerdo en la entrevista (especialmente en el caso de las entrevistas de evaluación, de compra o clínicas), es preciso realizar el oportuno seguimiento y vigilar el cumplimiento de lo pactado. De otro modo, nada se habrá conseguido y el entrevistado acabará teniendo la sensación de haber sido engañado.

Si has acudido a una entrevista de selección y te citan para una segunda entrevista, es posible que acuda una tercera persona, posiblemente un técnico o el jefe, con conocimientos específicos para que pueda contrastar la información, o para comprobar tus posibilidades de adecuación al resto del equipo.

## **EL ARTE DE ENTREVISTAR**

Tanto el entrevistador como el entrevistado tienen un objetivo al realizar una entrevista. Es imprescindible prepararse (tanto si eres el entrevistado como si eres el entrevistador) y hacerlo bien: averigua toda la información y todos los datos que puedas, tanto de la persona como de la empresa. Contrástala y ten las ideas muy claras de cuál es tu objetivo. Deberemos prepararnos mentalmente. No se puede acudir a una entrevista, a ninguna entrevista, con la mente ocupada por otros temas o preocupaciones. Ni le sacaremos partido ni conseguiremos de la otra persona toda la información posible.

Incluso, conociendo todas las técnicas, hay algo que es innato, y difícil de aprender en el arte de entrevistar. Las características especiales e inigualables del entrevistador y/o la habilidad de un entrevistado por hacernos sentir que es especial son dos ejemplos de ello.

La clave de una buena entrevista es la capacidad que tengamos de empatizar, comunicar y de mantener un diálogo. Si es un buen diálogo, si tanto el entrevistador como el entrevistado se sienten cómodos y las preguntas son hábiles, los dos se sentirán recompen-



sados y realizarán una excelente entrevista. Si, por el contrario, alguno de los dos o los dos se sienten incómodos, tensos o ausentes y no se involucran en la entrevista, esta puede ser un desastre. Solo podrá salvarse si alguno de los dos (o los dos) son auténticos profesionales y/o un poco seductores.

Si acudes a una entrevista en un mal día para ti o porque estás muy estresado o angustiado por algún motivo concreto, coméntalo al entrevistador. Evitarás dar una imagen negativa que puede cerrarte puertas.

Los grandes entrevistadores destacan siempre por su personalidad; unos con silencios, agudeza e inteligencia, otros con humor, ironía..., pero todos ellos dejaron su huella, especial y única. Busca tu propio estilo y no trates de parecerte a nadie, aunque sea muy reconocido. Solo te convertirías en un imitador, sin ninguna personalidad.

Los grandes entrevistados, aquellos que son alegres, amables e interesantes en sus contestaciones, que consiguen empatizar, que son capaces de comunicar, dejan un grato recuerdo en el entrevistador, lo que siempre es importante. Eso es así en cualquier tipo de entrevista y especialmente si se trata de una entrevista periodística o de trabajo. Pueden pensar en ti para otro puesto u otra responsabilidad, o para entrevistarte de nuevo, cada vez que tenga ocasión, si es periodística.

Escucha con atención, de forma activa y deja que finalicen las explicaciones o las preguntas. No intentes ser más listo ni más ingenioso que tu entrevistador. No les gusta.

Las preguntas más complicadas deben hacerse una vez generado un ambiente proclive al diálogo.

Tanto si eres entrevistador como entrevistado, si solo tienes un mal día, intenta superarlo, relájate, y si es necesario, tendrás que improvisar; pero, sobre todo, intenta dejar un grato recuerdo en la persona que te entrevistó o a la que entrevistaste.

Si decides aceptar una entrevista, del tipo que sea, sé siempre amable y educado. De lo contrario, declina amablemente el ofrecimiento.

## LA DIRECCIÓN DE LA ENTREVISTA

En una entrevista es el entrevistador el que lleva la iniciativa. Es el que decide en cada momento las preguntas o la información que espera de ti. Es el que administra los tiempos. Es el que inicia y el que finaliza la entrevista.

Los fines que se persiguen en la entrevista se conseguirán más fácilmente si se respetan algunas normas:

- Pregunta una sola cosa cada vez de modo claro, y procura emplear un vocabulario acorde con la cultura que se supone que tiene el entrevistado.
- Evita formular preguntas que puedan contestarse con monosílabos o lleven implícita la respuesta.
- No seas insistente; si el entrevistado no responde una pregunta, olvídale o dale la vuelta (no sin tomar buena nota).
- No discutas; no aconsejes; no trates de imponer tu criterio.
- Cualquier testigo de la entrevista –una grabadora, otra persona (a no ser que sea imprescindible para el fin que se persiga)– supone una inhibición o, cuando menos, una distracción. En alguna ocasión excepcional podrás grabar la entrevista, si lo acepta el entrevistado y sabiendo que la entrevista tendrá un valor muy escaso hasta que nuestro interlocutor «se olvide» del aparato de grabación.
- No hagas preguntas de tipo íntimo ni que puedan ofender a tu entrevistado.
- Pídele información sobre sus experiencias y sus expectativas.
- Déjale hablar libremente y no le cortes en sus explicaciones, pues puede darte información muy interesante.
- Contesta a sus preguntas con sinceridad.

Por la misma razón, no es recomendable tomar continuamente notas de las respuestas del entrevistado. Puede hacerse alguna ano-

tación, con tal de que sean pocas, que no corten la fluidez del diálogo y permanezcan a la vista del entrevistado. Lo contrario implica pérdida de agilidad y mayor reserva del entrevistado.

Considera como confidenciales las manifestaciones o comentarios que puedan hacerte con carácter reservado durante la entrevista y házselo saber al entrevistado.

Sé natural y sincero; esto resulta mucho más recomendable que cualquier otra norma.

Ten muy en cuenta que los gestos y el tono de voz pueden transmitir, especialmente en temas que impliquen emocionalmente al entrevistado, más del 90 % de la información. Comprender –e interpretar– el lenguaje corporal es la primera habilidad que precisa todo entrevistador.

Para el entrevistado, la importancia de la entrevista está en el logro de su objetivo: conseguir un trabajo, una promoción (de un libro o de sí mismo) o una venta. Eso hace que sea tan importante que tanto tu preparación como tu actitud sean las adecuadas.

Debes comunicarte, presentarte, comportarte y mostrarte educado; abierto al diálogo, amable y preparado. En ningún momento debes intentar emular, ni en inteligencia ni en ingenio, a tu entrevistador. La impresión que causes te servirá para conseguir, en ese momento o en el futuro, tu objetivo. Es mejor dejar abierta una puerta (aunque no consigas nada en ese momento) que cerrártela por no hacer las cosas bien.

## **EL CLIMA DE LA ENTREVISTA**

El clima de la entrevista depende, esencialmente, de la actitud que el entrevistado percibe –de modo subjetivo, por supuesto– en el entrevistador. Hay, sobre todo, varios aspectos a destacar:

- El interés, la aceptación y el respeto que, como ser humano, percibe el entrevistado.

- El grado percibido de neutralidad afable. Una actitud crítica y evaluativa resulta claramente negativa respecto a la comunicación. Una persona que se siente juzgada se repliega en actitud de autodefensa y cesa inmediatamente de suministrar información.
- Si el entrevistador se muestra adusto, no empático o mal educado, cerrará las puertas a toda comunicación.
- El entrevistador no podrá conseguir una actitud de cooperación, positiva, del entrevistado si no se esfuerza para conseguir el clima adecuado.

## **CONTAMINANTES DE LA ENTREVISTA**

Hay que evitar que la objetividad del entrevistador se vea contaminada por algunos efectos contra los que es preciso estar en guardia:

### **– Estereotipos**

Tanto el entrevistador como el entrevistado pueden haber adquirido sus propios estereotipos acerca de cómo comportarse en la entrevista. En la medida en que se juega un rol y el comportamiento no es espontáneo, la información suministrada no resultará totalmente válida.

### **– Memoria**

Todo el mundo sabe que es fácil olvidar cosas cuando se actúa bajo presión. El entrevistado puede no aportar información de interés –o aportarla involuntariamente falsa– en la medida en que le afecte su propio sentimiento de presión psicológica. Si te das cuenta de alguna contradicción, no lo expreses directamente, dale la vuelta a la pregunta con amabilidad, sin presionarle y espera su respuesta.

### – Primera impresión

Se sabe que la primera impresión tiene una enorme importancia y persiste en nuestra memoria. Está demostrado que las decisiones tomadas en los primeros cinco minutos de la entrevista resultan decisivas en el 85 % de las ocasiones. Esto hace que la decisión final del entrevistado tienda a coincidir con su primera impresión.

### – Efecto halo

Ha sido definido como el acto de generalizar un rasgo destacado como representativo del éxito en cualquier intento, aunque no tenga ninguna relación. Esto hace que una persona muy simpática (o antipática) tienda a parecernos eficaz (o ineficaz). Lo mismo ocurre cuando la persona a entrevistar es conocida por cualquier motivo, se parece a alguien conocido o presenta alguna característica –insignia, periódico, el peinado o el traje...– que nos predispone en algún sentido.

### ***En resumen:***

Una entrevista es en principio, una venta, de persona o de imagen. Debemos hacer todo cuanto esté en nuestras manos para que se lleve a cabo en las mejores condiciones posibles.

Ya hemos visto que hay muchas formas y técnicas de entrevistar y de ser entrevistado. Antes de la entrevista, casi seguro que no sabrás cuál de ellas se va a utilizar, pero si las conoce es más fácil reaccionar. Prepárate, nunca nos cansaremos de decírtelo: **PREPÁRATE** a conciencia y, si en un primer intento no consigues triunfar, aprende de lo que no te ha gustado y prepárate para la siguiente. Ni le des más vueltas ni te engañes a ti mismo con justificaciones que no sirven.

Necesitas conocerte y conocer a los otros; debes percibir su actitud, comunicarte, controlar tus emociones y recuperar tus mejores recursos.