



# El proceso de entrevista: Generalidades

---

Acevedo, A. & López A. (1992). Capítulo 1. Generalidades (pp. 7-10). En *El proceso de entrevista. Conceptos y modelos*. México: Limusa.

## I.— GENERALIDADES

Dentro de la organización empresarial moderna, cada día resulta más importante el manejo adecuado de la información; tanto en su obtención, como en su distribución. El acopio de datos en todas las áreas de una empresa o de una institución está demandando una mayor atención de parte de los niveles normativos y funcionales de las mismas, justo en la medida en que existe un crecimiento del acervo informativo, a nivel mundial, del cien por ciento cada lustro.

En toda organización existen ciertas funciones en donde hay que poner especial cuidado en el adecuado manejo de la obtención y distribución de la información; ejemplos claros de esto son: la función de entrenamiento de personal y los momentos en los que se requiere emplear la técnica de la entrevista. Estos momentos se ubican en varias posiciones y varios niveles de una organización. En relación a los eventos formativos, la distribución de la información al personal es un proceso que salta a la vista y del cual se ha hablado mucho en trabajos especializados en este tema. En relación a la entrevista, se hace necesaria una sistematización en el método de acopio de datos, el cual suscita una atención especial. De una u otra manera, en las organizaciones hay momentos en los que es imprescindible impartir información, y momentos en los que es indispensable recoger información. De la precisión con que estos diferentes momentos se lleven a cabo, depende en gran medida el desarrollo y el crecimiento de las empresas y/o instituciones. El correcto manejo de la información es, pues, básico para la retroalimentación organizacional (1).

El impartir y obtener información son instancias ineludibles dentro de cualquier organización. La herramienta más

<sup>1</sup> Cf. Hawk, Roger H., *Reclutamiento y selección de personal*, pp. 61-67.

eficaz para la obtención de información es *la entrevista*, en tanto que se trata de un instrumento de precisión que nos ayuda en la medida en que se sostiene en la interrelación humana, o sea, en los hombres, y estos son la fuente de toda información.

La entrevista es una técnica que, entre muchas otras, viene a satisfacer los requerimientos de interacción personal que la civilización ha originado. El término entrevista proviene del francés "entrevoir", que significa "verse uno al otro": Como en sus orígenes fue una técnica exclusivamente periodística, se la ha venido definiendo como la visita que se hace a una persona para interrogarla sobre ciertos aspectos y, después, informar al público de sus respuestas. Sin embargo, a pesar de un origen tan específico, la entrevista ha devenido en una herramienta imprescindible para: médicos, abogados, maestros, trabajadores sociales, directores de empresa, etc. quienes la utilizan con el propósito de desarrollar un intercambio significativo de ideas dirigidas a una mutua ilustración. Quizá sea por esto que resulta particularmente difícil ubicarla en su auténtica dimensión, ya que, si bien en toda interrelación humana se dan intercambios significativos, sólo a veces, y sólo a condición de tener claramente definido el propósito de intercambio, se da la mutua ilustración. De aquí resulta que, naturalmente, la función de la técnica de entrevista en ocasiones sea desvirtuada, confundiéndosela con otros tipos de intercambio personal, que se le asemejan mucho en su aspecto formal, pero nunca en sus aspectos de contenido y finalidad (2).

Cabe ahora analizar algunas de las situaciones de interrelación que se suelen confundir con la entrevista, dados los aspectos generales de las mismas:

### 1.—CONVERSACION:

Cuando dos personas se ven envueltas en un satisfactorio intercambio de ideas, disfrutando de uno de los más grandes

<sup>2</sup>Cf. Nahoum, Charles, *La entrevista psicológica*, pp. 3-10.

placeres de la vida, indudablemente hay comunicación, pero esta conversación no puede considerarse como una entrevista, ya que su propósito consiste en la obtención de placer por medio del juego verbal con otra persona, y es en esto mismo donde radica su recompensa. La entrevista exige mucho más que el mero intercambio verbal y la mera interacción personal: la entrevista debe satisfacer la necesidad de llegar a una mutua ilustración; el intercambio verbal es solamente un vehículo para alcanzar tal meta.

## 2.—INTERROGATORIO:

Cuando una persona se ve obligada a dar respuestas concretas a preguntas concretas (como sucede en una corte de justicia), sin ninguna libertad para ser espontánea y crear una real interacción con la persona que tiene enfrente, se trata de un interrogatorio. No cabe ninguna duda de que existe un intercambio significativo, pero, salta a la vista que no puede darse la mutua ilustración. El interrogatorio es una de las situaciones en la que recurrentemente cae la entrevista; son muchas las ocasiones en las que una entrevista se encamina únicamente a servir como tirabuzón de la información, desvirtuando substancialmente su condición de intercambio, provocando que se nulifique la espontaneidad, se pierda el respeto y se olvide la interacción.

## 3.—DISCURSO:

Cuando un supervisor explica el funcionamiento de una máquina a un obrero, ciertamente hay en juego un proceso de intercambio de información; sin embargo, no se puede afirmar que se trata de una entrevista, ya que es evidente que en esta comunicación no se da uno de los elementos esenciales de la entrevista: la oportunidad del que escucha para responder al que habla, para así indicar cómo está siendo recibido el mensaje o solicitar mayor información. Cuando una de las partes habla y la otra sólo escucha, se da la comunicación entre ellas, pero no se da una entrevista (3).

<sup>3</sup>Para supra, Cf. López, Félix M., *Personnel interviewing*, pp. 3-14.

En base a lo antedicho, y en virtud de tener ya conceptualmente ubicada a la entrevista, se la puede definir de manera operacional de la siguiente forma:

“La entrevista es un intercambio verbal, que nos ayuda a reunir datos durante un encuentro, de carácter privado y cordial, donde una persona se dirige a otra y cuenta su historia, da su versión de los hechos y responde a preguntas relacionadas con un problema específico” (4): mutua ilustración.

Expresado de manera sucinta:

LA ENTREVISTA ES UNA FORMA ORAL DE COMUNICACION INTERPERSONAL, QUE TIENE COMO FINALIDAD OBTENER INFORMACION EN RELACION A UN OBJETIVO.

Ahora bien, es evidente que el manejo de la técnica de la entrevista demanda una cierta claridad con relación a su propio contexto, y éste es el de la comunicación. El ocurrir comunicante se expresa dentro de la entrevista en su más amplia dimensión, tanto en su aspecto verbal, como en el no verbal. El intercambio no se efectúa únicamente por medio de palabras, sino también en el manejo de abundantes indicadores, como son: la postura del cuerpo, la compostura y modales, el control personal, las reacciones emocionales, etc. Incluso la palabra se maneja bajo una perspectiva logística, en tanto que se quieren satisfacer unos objetivos claros y precisos. Sin embargo, a pesar de este requisito, aparentemente frío y calculado, de la entrevista como vehículo de comunicación, el intercambio debe ser asentado en una sólida interacción humana, la cual se sustenta en el paulatino incremento de relaciones socio-emocionales, ya que el acopio de datos deviene, por sí mismo, en un proceso de aprendizaje, un proceso en el que las partes, al involucrarse, aprenden.

<sup>4</sup>Nahoum. Charles, *Op. cit.*, p. 7.