



Universidad Nacional Autónoma de México

FACULTAD DE PSICOLOGIA

ASPECTOS TECNICOS DE LA
ENTREVISTA

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGIA

P R E S E N T A :

Claudia Ivonne Pérez Nava



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

25053.08

UVAH.81

1979



H.-23247

tps. 490

	PAG.
b) APPROACH	83
c) EMPATIA	87
d) TRANSFERENCIA	92
5. ASPECTOS ACTITUDINALES	98
a) INDIFERENCIA.	98
b) AGRESIVIDAD.	100
c) ANSIEDAD.	104
6. ASPECTOS CONDUCTUALES.	110
a) CONTACTO VISUAL.	112
b) LA ENTREVISTA COMO UN EVENTO VERBAL.	115
c) ADMINISTRACION DE REFORZADORES.	119
7. CONSEJOS UTILES.	122
8. RASGOS DEL COMPORTAMIENTO.	142
9. FORMAS DE EVALUACION DE LA ENTREVISTA.	148
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA E HIPOTESIS.	166
V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.	171
VI. BIBLIOGRAFIA.	179

PAPAOLE

MAMACHATA

MAMA:

QUE DE SUS LABIOS HAN BROTADO

SOLO PALABRAS HERMOSAS

HAN HECHO

QUE EN MI JARDIN FLOREZCAN

SIN ESPINAS LAS ROSAS,

QUE EN MIS NOCHES OSCURAS

BRILLE SIEMPRE UNA ESTRELLA.

HAN SEMBRADO DE ESPERANZAS

Y ORACIONES MI HUERTO

Y HE ESCRITO PARA USTEDES,

CON VUESTROS BESOS

Y CON VUESTRO AMOR, UN CUENTO.

QUE CON VUESTROS PENSAMIENTOS

QUE SON COMO UNA SONATA BELLA

HAGAMOS DE NUESTRAS VIDAS

UNA POESIA EN EL TIEMPO

Y QUE PERMANEZCAMOS

UNIDOS EN ALMA Y CUERPO.

INTRODUCCION

EL PRESENTE ESTUDIO, HA SIDO REALIZADO PARA LA PRESENTACION DEL TRABAJO RECEPTACIONAL PARA OBTENER LA LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, ESPECIALMENTE EN EL AREA DE LA PSICOLOGIA DEL TRABAJO.

PARA ESTO, HEMOS DESARROLLADO UN TEMA QUE ADEMÁS DE SER INTERESANTE, ES UTIL PARA CUALQUIER PERSONA QUE ESTE INTERESADA EN LAS RELACIONES HUMANAS. EL TEMA ES LA ENTREVISTA.

REVISANDO LA BIBLIOGRAFIA EXISTENTE, NOS DAMOS CUENTA QUE EXISTE POCAS BIBLIOGRAFIAS SOBRE LA ENTREVISTA EN EL AREA DE LA PSICOLOGIA DEL TRABAJO. LA MAYORIA DE LOS AUTORES DEDICAN UNAS CUANTAS CUARTILLAS AL TEMA Y SI ACASO UN CAPITULO, EL CUAL HABLA DE ASPECTOS COMO LAS PARTES DE QUE CONSTA LA ENTREVISTA Y UN POCO COMO LLEVARLA A CABO.

HEMOS INTENTADO PROFUNDIZAR SOBRE EL PROCESO DE LA ENTREVISTA, CONSIDERANDO ASPECTOS EMOCIONALES, ACTITUDES, CONDUCTAS Y TODOS AQUELLOS ASPECTOS QUE OCURRAN EN UNA ENTREVISTA.

POR ELLO, SE HA REALIZADO UNA RECOPIACION DE LOS ESTUDIOS REALIZADOS POR DIFERENTES AUTORES ACERCA DE LA ENTREVISTA, CON OBJETO DE QUE QUIEN TENGA NECESIDAD DE CONSULTARLA, SE ENCUENTRE CON LA MAYOR INFORMACION POSIBLE DEL TEMA, EN FORMA MAS O MENOS COMPLETA Y CLARA, DE LOS PROCESOS EXISTENTES EN UNA ENTREVISTA.

SE REALIZO PENSANDO EN QUE SERIA UTIL SOBRE TODO A ALUMNOS QUE SON ENTREVISTADORES EN POTENCIA, QUE SE INICIAN Y QUE NO TIENEN EXPERIENCIA, PARA QUE LO TOMEN COMO UNA BASE PARA SUS FUTURAS ENTREVISTAS.

LA ENTREVISTA, DEFINIDA COMO LA INTERACCION ENTRE DOS O MAS PERSONAS, REUNIDAS CON UN FIN DETERMINADO, ES EN TODOS LOS CAMPOS IMPORTANTES, EN EL SENTIDO EN QUE ES UTILIZADO TANTO PARA OBTENER INFORMACION COMO PARA PROPORCIONARLA.

DE UNA ENTREVISTA DEPENDE MUCHAS VECES, EL FUTURO DE UNA EMPRESA, O EL RUMBO QUE TOMA LA VIDA DE UNA PERSONA O EL PRESTIGIO DE UN PRO-

FESIONISTA. ES NECESARIO SABER LLEVARLA A CABO, A FIN DE OBTENER RESULTADOS EXITOSOS.

DIFERENTES PROFESIONISTAS UTILIZAN LAS ENTREVISTAS, POR EJEMPLO PERIODISTAS, MEDICOS, ABOGADOS, COMERCIANTES ENTRE OTROS Y TODOS ELLOS EN UN MOMENTO DADO, REQUIEREN DE LA INTERACCION CON OTRAS PERSONAS PARA INDAGAR INFORMACION UTIL PARA EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES.

NOSOTROS NOS HEMOS ORIENTADO A LA ENTREVISTA EN EL AREA DE LA PSICOLOGIA DEL TRABAJO, AUNQUE TAMBIEN HACEMOS REFERENCIA A OTRAS CLASES DE ENTREVISTAS, COMO SON LA DE ORIENTACION, LA DE CONSEJO (COUSSELING), DE ENCUESTA, ETC.

FUNDAMENTALMENTE, LA TESIS CONSTA DE LOS OBJETIVOS Y USOS QUE TIENE UNA ENTREVISTA, COMO SON INFORMAR, INDAGAR Y MODIFICAR, ENUMERANDO Y EXPLICANDO LAS DIFERENTES CLASES DE ENTREVISTAS QUE EXISTEN EN EL CAMPO DE LA PSICOLOGIA APLICADA.

SE EXPONE EN OTRA PARTE, LOS DIVERSOS ESTUDIOS REALIZADOS POR VARIOS AUTORES, ACERCA DE LA VALIDEZ Y LA CONFIABILIDAD QUE POSEE LA ENTREVISTA, ASI COMO SUS DIFERENTES OPINIONES AL RESPECTO.

ADEMAS, SE ANALIZAN QUE FORMAS SON APROPIADAS PARA LLEVAR A CABO DIFERENTES TIPOS DE ENTREVISTAS.

EN EL CAPITULO III SE ESTUDIAN LAS FASES POR LAS QUE ATRAVIESA UNA ENTREVISTA COMPLETA, ASI COMO LOS PROCESOS QUE TIENEN LUGAR DURANTE ELLA Y COMO MANIPULARLOS Y CONTROLARLOS.

LAS ACTITUDES Y CONDUCTAS QUE SE PRESENTAN DURANTE LA INTERACCION, COMO DIFERENCIARLAS Y UTILIZARLAS PARA UN MEJOR LOGRO DE NUESTRO OBJETIVO PARTICULAR.

SE INCLUYEN ADEMAS, ALGUNOS "CONSEJOS UTILES" COMO SE HAN DENOMINADO, PARA AQUELLOS ENTREVISTADORES INEXPERTOS Y CON DESEOS DE APRENDER LA TECNICA DE LA ENTREVISTA. ADEMAS DE PROPOSICIONES PARA SU EVALUACION.

PARA COMPLETAR EL TRABAJO, SE HAN INCLUIDO LAS FORMAS DE EVALUA

CIÓN DE LA ENTREVISTA.

CONSIDERAMOS ESTA OBRA IMPORTANTE PARA CUALQUIER ESTUDIOSO DE -
LA PSICOLOGIA Y NO SOLO PARA ESTOS, SINO PARA CUALQUIER PERSONA INTERESA-
DA EN EL TEMA.

II. ANTECEDENTES

LA ENTREVISTA ES MOTIVO DE CONTROVERSIAS Y HEMOS ELEGIDO ESTE TEMA PARA DELUCIDAR ALGUNOS ASPECTOS AL RESPECTO, EL CUAL SE ENFOCA PRINCIPALMENTE, A LA ENTREVISTA EN EL CAMPO DE LA PSICOLOGIA DEL TRABAJO, -- EXPONRIENDOSE BREVEMENTE LOS DIVERSOS TIPOS DE ENTREVISTA.

DIVERSOS PROFESIONISTAS UTILIZAN LA ENTREVISTA, PARA EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES, ASI TENEMOS POR EJEMPLO AL MEDICO, EL CUAL LLEVA A CABO UNA ENTREVISTA CON CADA UNO DE SUS PACIENTES, CON EL PROPOSITO DE ELABORAR UN DIAGNOSTICO, QUE LO LLEVE A LA TERAPEUTICA ADECUADA.

OTRO EJEMPLO, SERIA EL ABOGADO, QUE REALIZA DIVERSAS ENTREVISTAS CON SUS CLIENTES, PARA GESTIONAR LOS TRAMITES ADECUADOS EN UN JUICIO Y REPRESENTARLO ADECUADAMENTE.

EL PERIODISTA, UTILIZA LA ENTREVISTA, PARA OBTENER INFORMACION SOBRE LA NOTICIA QUE TIENE QUE ESCRIBIR, DICHAS ENTREVISTAS, LAS EFECTUA CON POLITICOS, DEPORTISTAS, COMERCIANTES, EN FIN, CUALQUIER PERSONA QUE POSEA LA INFORMACION QUE NECESITA.

4

LA ENTREVISTA ES UNO DE LOS MEDIOS MAS ANTIGUOS DE OBTENER INFORMACION ACERCA DE UN DETERMINADO SUJETO Y DURANTE MUCHO TIEMPO FUE EL UNICO. EN REALIDAD, NUNCA SE LE DIO LA IMPORTANCIA QUE EN LA EPOCA MODERNA POSEE, DENTRO DE TODOS LOS CAMPOS. YA GALENO, MEDICO FAMOSO EN LA ANTIGUEDAD, LA UTILIZABA PARA OBTENER INFORMACION DE LA SINTOMATOLOGIA DE SUS PACIENTES. SE UTILIZABA TAMBIEN, EN LA SELECCION DE PERSONAL, A MEDIOS DEL SIGLO XVII, POR EJEMPLO EN LA SELECCION DE APRENDICES, EN EL SISTEMA ARTESANAL, EL MAESTRO ENTREVISTABA AL APRENDIZ CON EL OBJETO DE HACERLE PREGUNTAS ACERCA DE SU EXPERIENCIA EN EL OFICIO Y COMUNICARLE SUS TAREAS EN EL MISMO, EN DADO CASO QUE SE QUEDARA A TRABAJAR CON EL.

LAS POSIBILIDADES DE USAR OTRAS TECNICAS ESPECIALES QUE SUSTITUYAN A LA ENTREVISTA, VA A ESTAR ACORDE A CADA UNO DE LOS DISTINTOS PROFESIONALES, VARIAN CON EL TIEMPO, LOS RECURSOS DISPONIBLES, LAS TECNICAS DE QUE DISPONEN Y LOS OBJETIVOS PROPUESTOS, PERO AUN ASI, LA TECNICA DE LA ENTREVISTA SERA INSUSTITUIBLE, PORQUE FACILITA EL CONTACTO PERSONAL QUE

NOS PROPORCIONA INFORMACION MUY VALIOSA, QUE OTRAS TECNICAS NO NOS PROPORCIONAN.

LA ENTREVISTA PSICOLOGICA, ES DIFERENTE DE LAS REALIZADAS POR OTROS PROFESIONISTAS, PUES ESTA ORIENTADA FUNDAMENTALMENTE, A LA PRESION DE LA PERSONALIDAD DEL SUJETO ENTREVISTADO, ASI COMO A SUS PRINCIPALES RASGOS CARACTERISTICOS.

LA PREOCUPACION POR EL MANEJO TECNICO DE LA ENTREVISTA, ASI COMO POR SU CONFIABILIDAD Y VALIDEZ, ES RECIENTE, Y DE MANERA ESPECIAL OCURRE EN LA PSICOLOGIA, POR LAS NECESIDADES DE OBJETIVIDAD QUE ESTA REQUIERE.

DE LAS VARIAS FORMAS QUE HA SIDO DEFINIDA LA ENTREVISTA, ALGUNOS AUTORES AFIRMAN QUE ES UN "ARTE", ARGUYENDO, QUE ES UNA HABILIDAD QUE PUEDE ADQUIRIRSE, PERO QUE PROBABLEMENTE NO PUEDE ENSEÑARSE, AUNQUE PUEDEN OBTENERSE CONDUCTAS, QUE FACILITARIAN EL DESARROLLO DE TAL HABILIDAD. (MACKINNON 1973, M. FERNANDEZ H. 1970, STRAUSS Y SAYLES 1961, BINGHAM -- 1959).

5

ESTOS AUTORES SE REFIEREN A QUE EL ENTREVISTAR NO ES ALGO QUE SE APRENDE LEYENDO UN LIBRO, DONDE SOLO SE OBTENDRIAN CONOCIMIENTOS; LAS HABILIDADES DEL ENTREVISTADOR SON ADQUIRIDAS CON LA PRACTICA DE LA TECNICA DE LA ENTREVISTA.

I. DEFINICION

LA ENTREVISTA HA SIDO DEFINIDA EN DIVERSAS FORMAS, LAS MAS RELEVANTES PARA NUESTRO TRABAJO, SON LAS QUE A CONTINUACION SE MENCIONAN:

"LA ENTREVISTA ES UNA FORMA DE COMUNICACION INTERPERSONAL, QUE TIENE POR OBJETO PROPORCIONAR O RECBAR INFORMACION Y EN VIRTUD DE LAS -- CUALES SE TOMAN DETERMINADAS DECISIONES" ¹ O SEA, QUE EN LA ENTREVISTA -

1. F.ARIAS GALICIA "ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS" MEXICO 1976 CAP.9

EXISTE LA COMUNICACION ENTRE DOS O MAS PERSONAS CON ALGUN FIN PREDETERMINADO, COMO ES EL DE INFORMAR Y EN BASE A ELLO LLEGAR A UN ACUERDO.

CICERO FRANCO, LA DEFINE COMO "UN INSTRUMENTO DE INVESTIGACION-O INDAGACION" ² FUNDAMENTALMENTE, SEGUN ESTE AUTOR, LA ENTREVISTA NOS -- PROPORCIONA LOS DATOS REQUERIDOS EN UN MOMENTO DADO.

OTRO AUTOR, NOHOUM, SE REFIERE A LA ENTREVISTA COMO "UNA TECNICA DE ESTUDIO Y OBSERVACION DEL COMPORTAMIENTO HUMANO, CON MIRAS A LA SOLUCION DE PROBLEMAS QUE ATANEN A LA PSICOLOGIA, SOCIOLOGIA O MEDICINA MENTAL... ES UNA "SITUACION" DE CONVERSACION (ENTRE DOS O MAS PERSONAS) EN LA CUAL, SI DIFIEREN LOS OBJETIVOS, SON IDENTICOS LOS MEDIOS: INTERCAMBIO DE OPINIONES, DE HECHOS, DE ACTITUDES" ³ ARGUMENTA A LO LARGO DE SU LIBRO "LA ENTREVISTA PSICOLOGICA", QUE LA ENTREVISTA ES UNA TECNICA, DONDE ESTUDIAMOS AL INDIVIDUO, POR MEDIO DE LA OBSERVACION, MAS SIEMPRE LOS FINES SON ALTRUISTAS, ES DECIR, AYUDAR A LA SOLUCION DE UN PROBLEMA, YA - SEA INFORMANDO, MOTIVANDO O INDAGANDO.

6

BINGHAM Y MOORE ⁴, DEFINEN LA ENTREVISTA COMO "UNA CONVERSACION SERIA QUE SE PROPONE UN FIN DETERMINADO, DISTINTO DEL SIMPLE PLACER DE LA CONVERSACION", LA DIFERENCIAN DE UNA PLATICA COMUN Y CORRIENTE; REALMENTE LA ENTREVISTA ES UN CONTACTO INTERPERSONAL QUE SE REALIZA ENTRE DOS PERSONAS, CON DETERMINADAS CARACTERISTICAS, Y CON DETERMINADOS FINES Y OBJETIVOS, ES DONDE LAS RELACIONES INTERPERSONALES SE DAN CON MAYOR AMPLITUD Y REPERCUSION.

LO ANTERIOR, LO CONFIRMA FERNANDEZ HERNANDEZ, QUIEN AFIRMA, QUE LA ENTREVISTA, "ES UNA SITUACION DE INTERACCION DINAMICA POR MEDIO DEL -- LENGUAJE ENTRE DOS PERSONAS (ENTREVISTADO Y ENTREVISTADOR), EN LA QUE - SE PRODUCE UN INTERCAMBIO DE INFORMACION, IDEAS, OPINIONES, IMPRESIONES,- ETC. CON UN FIN DETERMINADO" ⁵

2. M.CICERO FRANCO TESIS "ALGUNAS APRECIACIONES DEL PSICOANALISIS DE ---- FROMM Y SULLIVAN EN LA PSICOLOGIA INDUSTRIAL" UNAM 1973.
3. CH.NAHOUM "LA ENTREVISTA PSICOLOGICA" BUENOS AIRES 1961 INT.
4. BINGHAM Y MOORE "HOW TO INTERVIEW" NEW YORK 1959 CAP. I
5. M.FERNANDEZ H."PSICOLOGIA DEL TRABAJO" MADRID 1973 CAP. 10

AUNQUE ÉNFOCADA TERAPEUTICAMENTE, LA DEFINICION DE SULLIVAN ES-
ADECUADA A NUESTROS PROPOSITOS Y LA UBICA COMO UN PROCESO O SERIE DE PRO-
CESOS, COMO UN CAMBIO: "LA ENTREVISTA ES UN SISTEMA O SERIE DE SISTEMAS,-
DE PROCESOS INTERPERSONALES, DERIVADOS DE LA OBSERVACION PARTICIPANTE, --
COMO RESULTADO DE LA CUAL, EL ENTREVISTADOR PUEDE LLEGAR A CONCLUSIONES -
REFERENTES AL ENTREVISTADO" ⁶. ES UN SISTEMA, PORQUE CONTIENE UN CONJUNTO
DE VARIABLES INTERDEPENDIENTES, COMO SON LA OBSERVACION, LA CONDUCTA DEL-
SUJETO Y DEL ENTREVISTADOR, POR MENCIONAR ALGUNOS SOLAMENTE, QUE TIENDEN-
A ALCANZAR UN FIN COMUN A TODO ESE SISTEMA. ASI TAMBIEN, LA ENTREVISTA ES
UN PROCESO DESDE EL MOMENTO EN QUE HAY UN CAMBIO EN LAS ACTITUDES DE LOS-
PARTICIPANTES, DE UNO PARA CON EL OTRO.

SULLIVAN DICE, QUE ES BASTANTE FACIL DARSE CUENTA DE UN CAMBIO-
EN LA ACTITUD DE UNA PERSONA, PERO QUE PARA ADVERTIR UN GRUPO DE CAMBIOS,
QUE PUEDEN PRODUCIRSE EN UNA SITUACION INTERPERSONAL DE ENTREVISTA, RE---
QUIERE DE UN MAYOR INTERES Y ADIESTRAMIENTO, ES AQUI DONDE SE REFIERE A - 7
LA OBSERVACION PARTICIPANTE, PUES AL ESTAR TOMANDO PARTE EN LA SITUACION-
ENTREVISTA, EL ENTREVISTADOR OBSERVA AL ENTREVISTADO PARA LLEGAR A CONCLU-
SIONES FINALES.

INDICA TAMBIEN SULLIVAN, QUE LAS ENTREVISTAS CAEN EN UN PRINCI-
PIO GENERAL, QUE HA LLAMADO TEOREMA DE LA EMOCION RECIPROCA, DONDE LA IN-
TEGRACION DE UNA SITUACION INTERPERSONAL ES UN PROCESO EN EL CUAL:

1. LAS NECESIDADES COMPLEMENTARIAS SON RESUELTAS (O AGRAVA----
DAS).
2. LOS TIPOS RECIPROCOS DE ACTIVIDAD SON DESARROLLADOS (O DE--
SINTEGRADOS).
3. SE FACILITA LA PREVISION DE SATISFACCION (O RECHAZO) DE NE
CESIDADES SIMILARES.

EN REALIDAD, LA ENTREVISTA ES TODO LO ANTERIOR Y MAS AUN, "ES -
UN ANALISIS OBSERVACIONAL SISTEMATIZADO", A TRAVES DEL CUAL VAMOS A ANALI-
ZAR OBSERVANDO, EN FORMA ORDENADA Y SISTEMATIZADA, EL CONTENIDO DE NUES-

TRA INTERACCION. ESTO ES FACTIBLE, DADO QUE LA CARACTERISTICA FUNDAMENTAL DE LA ENTREVISTA, ES EL HECHO DE QUE LOS DOS TERMINOS O SUJETOS DE LA --- ENTREVISTA (ENTREVISTADO Y ENTREVISTADOR), SE HALLAN PRESENTES EN EL -- MOMENTO MISMO DE ELLA Y DURANTE SU TRANCURSO, PUEDEN LLEGAR A CONCLUSIO- NES MUCHO MAS VALIDAS, QUE EN AUSENCIA DE CUALQUIERA DE LOS MIEMBROS QUE LA COMPONEN. ES ASI COMO SE ANALIZA SISTEMATICAMENTE, TODO AQUELLO QUE -- OCURRE A LO LARGO DEL PROCESO DE ENTREVISTA.

RESUMIENDO, LA ENTREVISTA ES UNA TECNICA QUE SE HA UTILIZADO -- MUCHO A TRAVES DE LA HISTORIA Y QUE SE CONTINUA UTILIZANDO EN LA ACTUALI- DAD POR DIFERENTES PROFESIONISTAS, PARA DIVERSOS OBJETIVOS, Y QUE ES IN-- SUSTITUIBLE PUES EL CONTACTO PERSONAL QUE SE EFECTUA ENTRE ENTREVISTADOR Y ENTREVISTADO, NOS PROPORCIONAN LOS Matices EMOCIONALES QUE SE OBTIENEN DURANTE EL TRANCURSO DE LA ENTREVISTA Y LOS CUALES SON MUY VALIOSOS PARA EL LOGRO DE LOS FINES POR LOS QUE SE LLEVA A CABO.

VARIOS AUTORES LA HAN DEFINIDO DE DIVERSAS MANERAS PERO TODOS - 8 CONCUERDAN EN QUE ES UNA INTERACCION PERSONAL, PROFESIONAL Y SISTEMATIZA- DA, ENTRE DOS O MAS PERSONAS, CON ALGUNA FINALIDAD Y OBJETIVO. TODO ESTE PROCESO DE CAMBIOS DE ACTITUDES DE LOS DOS COMPONENTES DE LA ENTREVISTA, SE LLEVA A CABO EN UNOS MOMENTOS, Y TRATAREMOS A LO LARGO DE ESTA TESIS, EXPLICAR CADA UNO DE SUS PASOS Y DE SUS PARTES, PARA PODER LLEGAR A UN -- VERDADERO ANALISIS OBSERVACIONAL SISTEMATIZADO, PARA ACLARAR ASPECTOS DE LA CONDUCTA, DE LA HISTORIA PREVIA Y DE LA PERSONALIDAD DE LOS SUJETOS EN TREVISTADOS.

2. OBJETIVOS Y FINALIDADES DE LA ENTREVISTA

LA ENTREVISTA PARECE SER LA FORMA MAS FACIL Y RAPIDA DE OBTENER CIERTA INFORMACION ACERCA DEL ENTREVISTADO Y VALEDERA PARA EL ENTREVISTADOR Y SUS PROPOSITOS, AUNQUE, DEBEMOS CONSIDERAR QUE, SI DESEAMOS OBTENER INFORMACION DE UN SOLICITANTE DENTRO DE UN PROCESO DE SELECCION, NO VAMOS A UTILIZAR LA MISMA FORMA DE CUESTIONAR QUE SI QUEREMOS OBTENER INFORMACION CON FINES TERAPEUTICOS, PUESTO QUE NO TENDREMOS NI EL MISMO OBJETIVO, NI EL MISMO FIN A LOGRAR; EN EL PRIMER CASO NOS INTERESA OBTENER INFORMACION PARA UN TERCERO: LA EMPRESA, AUNQUE TAMBIEN EN PARTE, ESTE BENEFICIO LO COMPARTA EL SOLICITANTE, EN EL SEGUNDO CASO, EL BENEFICIO ES PARA EL PACIENTE, EL CUAL NECESITA AYUDA PSICOLOGICA DIFERENTE A LA DEL SOLICITANTE A UN EMPLEO.

ES ASI QUE EXISTEN DIFERENTES OBJETIVOS Y FINALIDADES DENTRO DE CADA ENTREVISTA ESPECIFICA Y QUE EN BASE A ESTO, EL ENTREVISTADOR UTILIZARA LA FORMA MAS ADECUADA A CADA CASO, DE HECHO "EL PROCEDIMIENTO A SEGUIR SE DETERMINARA POR LA ESTRUCTURA QUE SE ELIJA" (FERNANDEZ H. 1970).

9

CUADRO SINOPTICO DE LOS OBJETIVOS Y USOS DE LA ENTREVISTA

OBJETIVO:

1. MOTIVAR E INFORMAR. SE LE PROPORCIONAN LOS DATOS PARA QUE REALICE ALGUN COMPORTAMIENTO ESPECIFICO, ENTUSIASMARLO, ETC.
2. INDAGAR Y ACLARAR PUNTOS OSCUROS. SE CUESTIONA Y AMPLIA LA INFORMACION REQUERIDA PARA ACLARAR SITUACIONES DE LA VIDA Y COMPORTAMIENTO DEL ENTREVISTADO.
3. MODIFICAR E INFLUIR. SE INTENTA CAMBIAR CIERTAS CONDUCTAS O IDEAS DEL INDIVIDUO Y SE LE GUIA HACIA OTRAS MAS ADECUADAS.

USOS DENTRO DE LAS EMPRESAS:

- A. DE SELECCION. SE LLEVA A CABO PARA ELEGIR AL CANDIDATO MAS ADE-- CUADO A LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA.
- B. DE ANALISIS DE PUESTOS. SE ELABORA CON EL FIN DE CONOCER EXACTA-- MENTE CUALES SON LAS LABORES QUE DESARROLLA EL INDIVIDUO Y QUE - CARACTERISTICAS REQUIERE PARA LLEVARLAS A CABO.
- C. DE CALIFICACION DE MERITOS. ES UNA RETROINFORMACION DEL TRABAJA-- DOR HACIA SU TRABAJO Y DE SUS LOGROS O ERRORES DENTRO DEL DESA-- RROLLO DEL MISMO POR SU JEFE.
- D. DE AJUSTE. SE ADECUA AL TRABAJADOR A LAS EXPECTATIVAS QUE PRESEN-- TA EL PUESTO.
- E. PERIODICA. AYUDA A ESTABLECER LA CONFIANZA DEL EMPLEADO HACIA LA COMPANIA Y EL TRABAJO QUE REALIZA.
- F. DE TRANSFERENCIA. CUANDO ALGUN EMPLEADO INSATISFECHO SOLICITA SU CAMBIO Y AQUI SE INDAGAN LAS CAUSAS.
- G. DE PROMOCION. SE LLEVA A CABO PARA EVALUAR A LOS INDIVIDUOS QUE-- SON CANDIDATOS A UN ASCENSO. 10
- H. DE RESOLUCION DE CONFLICTOS. CUANDO EXISTEN DIFERENCIAS O PROBLE-- MAS ENTRE DOS O MAS PERSONAS, SE ENTABLA CONVERSACION CON ELLA-- EN FORMA INDIVIDUAL Y COLECTIVA PARA INTENTAR LLEGAR A UN ACUER-- DO.
- I. DE SALIDA. CUANDO UN INDIVIDUO SALE VOLUNTARIAMENTE DE UNA EMPRE-- SA, SE AVERIGUAN LAS CAUSAS.
- J. DE ENCUESTA. CUANDO SE LLEVA A CABO UN ESTUDIO SOCIOECONOMICO O POLITICO EN EL HABITAT NATURAL.

CLINICA:

- K. TERAPEUTICA. SE UTILIZA EN CLINICA PARA DETECTAR LA PATOLOGIA DE LOS ENTREVISTADOS.
- L. DE PROFUNDIDAD. SE COMBINA CON ESCALAS ACTITUDINALES Y TEST PSI-- COLOGICOS.
- M. DE CONSEJO. SE LLEVA A CABO POR ESTUDIOSOS DE LA CONDUCTA PARA - AYUDAR A LAS PERSONAS CON PROBLEMAS EXISTENCIALES.

EDUCATIVA:

- N. DE ORIENTACION VOCACIONAL. BASICAMENTE APLICADA EN ESCUELAS O CENTROS ESPECIALIZADOS DONDE SE ENSEÑA AL ASPIRANTE A UNA PROFESION U OCUPACION, LAS DIFERENTES RAMAS EXISTENTES Y EN CUAL SE PODRIA DESEMPEÑAR MEJOR EN BASE A SUS APTITUDES.

VARIOS AUTORES COINCIDEN, EN QUE LA ENTREVISTA PUEDE REDUCIRSE A TRES OBJETIVOS BASICOS, QUE SON:

- A. PROPORCIONAR INFORMACION O MOTIVAR
- B. INDAGAR O ACLARAR PUNTOS OSCUROS SOBRE EL COMPORTAMIENTO DEL ENTREVISTADO
- C. INFLUIR SOBRE CIERTOS ASPECTOS DE LA CONDUCTA DEL ENTREVISTADO Y MODIFICAR.

(WURTZEL 1959, GOMEZ CEJA 1973, BINGHAM Y MOORE 1959, SYMONDS).

A CONTINUACION EXPLICAREMOS EN QUE CONSISTEN CADA UNO DE ELLOS:

1. MOTIVAR E INFORMAR.

SE DICE QUE NO HAY CONDUCTA SIN MOTIVACION, SE REQUIERE DE UN FACTOR EXTERNO QUE VENGA A "EMPUJAR" AL INDIVIDUO A REALIZAR UNA ACCION.

YOUNG (1961) CONSIDERA A LA MOTIVACION COMO "...EL PROCESO PARA DESPERTAR LA ACCION, SOSTENER LA ACTIVIDAD EN PROGRESO Y REGULAR EL PATRON DE ACTIVIDAD", ES AQUELLO QUE NOS LLEVA A REALIZAR EN LA FORMA QUE CONSIDEREMOS ADECUADA, UNA CONDUCTA, EL FACTOR DETERMINANTE EN EL COMPORTAMIENTO DEL INDIVIDUO.

EN UNA ENTREVISTA SE BUSCA INDAGAR EL PORQUE DE TAL CONDUCTA, INFORMACION SOBRE PROCESOS QUE NO PUEDAN OBSERVARSE DIRECTAMENTE EN LA CONDUCTA DE UN SUJETO.

INFORMAR, ES PROPORCIONAR LOS ELEMENTOS PARA COMPRENDER DE LA MANERA MAS EFICAZ UN PROCESO, UN MENSAJE, ALGUNA SITUACION ESPECIFICA, QUE SEA DEL INTERES DE INDIVIDUO. AL INFORMAR AL ENTREVISTADO, LE NOTIFICAMOS DE ALGUN HECHO O DATO QUE PUEDA MOTIVARLO A LLEVAR A CABO ALGUNA ACCION O PROPOSITO.

EXISTEN MUCHAS CLASES DE ENTREVISTA, CUYO OBJETIVO ES INFORMAR O MOTIVAR AL ENTREVISTADO, POR EJEMPLO EN LA ENTREVISTA INICIAL DE SELECCION DE PERSONAL, SE INFORMA AL SOLICITANTE EN QUE CONSISTE EL DESEMPEÑO DE LAS LABORES QUE CORRESPONDEN A LA VACANTE EXISTENTE, ASI COMO EL SUELDO QUE SE LE OFRECE, LAS CONDICIONES DE TRABAJO, EL HORARIO DEL MISMO, ETC. Y AL MISMO TIEMPO, SI CONSIDERA EL ENTREVISTADOR, QUE A SU CRITERIO ES UN BUEN ELEMENTO, TRATA DE MOTIVAR SU ENTRADA A LA EMPRESA, INTENTANDO ANIMARLO EN BASE A SUS INTERESES PERSONALES. A SU VEZ EL SOLICITANTE, OBTIENE LA INFORMACION QUE CONSIDERA PERTINENTE, YA SEA EL TIPO DE LUGAR, LOS REQUISITOS SOLICITADOS Y SE FORMA UNA IMAGEN DE LA EMPRESA.

OTRO EJEMPLO DE LA ENTREVISTA CUYO OBJETO PRINCIPAL ES INFORMAR O MOTIVAR, ES LA ENTREVISTA DE PROMOCION, AL IGUAL QUE LA DE ORIENTACION VOCACIONAL.

SU PRINCIPAL OBJETIVO ES PROPORCIONAR INFORMACION QUE LE SEA REQUERIDA AL ENTREVISTADO, Y AUN CUANDO NO LO SEA, TRATARA DE MOTIVAR AL SUJETO PARA ALGUN CASO ESPECIFICO.

12

2. INDAGAR O ACLARAR PUNTOS OSCUROS.

INDAGAR, ES CUESTIONAR, AVERIGUAR ALGO QUE SE DESEA SABER; ACLARAR ES HACER MAS DETALLADA ALGUNA INFORMACION QUE ESTE INCOMPLETA O QUE SEA CONFUSA PARA QUIEN LA INTERPRETA.

A TRAVES DE ESTE OBJETIVO, SE INTENTA CONOCER AMPLIAMENTE TODA LA INFORMACION POSIBLE QUE UN SUJETO NOS PUEDA PROPORCIONAR, A TRAVES DE CUESTIONAMIENTOS QUE SE LE PLANTEEN.

SE UTILIZA LA FORMA DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA, PUES DURANTE EL DESARROLLO DE ESTA, SE VAN ACLARANDO DUDAS, Y RECABANDO INFORMACION CLARA Y COMPLETA, PUES ES DETERMINANTE PARA LLEVAR A CABO UNA ENTREVISTA BIEN ELABORADA.

LA ENTREVISTA DE INDAGACION SE DA EN TODAS LAS AREAS Y TRATA DE RECOPIRAR CIERTO TIPO DE INFORMACION PREDETERMINADA, EN LA MAYOR CANTIDAD PO-

SIBLE, QUE POR OTRO MEDIO SERIA INASEQUIBLE Y PROLONGADA Y SIN LA CUAL - SERIA IMPOSIBLE DESARROLLAR CIERTAS FUNCIONES.

EXISTEN DIVERSAS FORMAS DE INDAGAR O ACLARAR PUNTOS OSCUROS, TODO DEPEN DE DE LA FINALIDAD DE LA ENTREVISTA QUE ESTEMOS REALIZANDO Y NOS REFERIREMOS AMPLIAMENTE A ELLO, EN EL SIGUIENTE PUNTO A TRATAR DE ESTE TRABAJO

ESTE TIPO DE ENTREVISTAS ES IMPORTANTE PARA TODA EMPRESA, DEBIDO A QUE - ES A TRAVES DE ESTE PROCESO QUE SE ENTERA DE ACONTECIMIENTOS, DEL SENTIR DE SU PERSONAL, DE DUDAS.....

COMO EJEMPLO DE ESTE TIPO DE ENTREVISTA, TENEMOS DENTRO DE LA INDUSTRIA, LA ENTREVISTA DE SALIDA, DONDE SE DESEA INDAGAR LAS CAUSAS DE ABANDONO - DEL EMPLEO POR EL TRABAJADOR; OTRO EJEMPLO SERIA LA ENTREVISTA DE VALUACION Y ANALISIS DE PUESTOS.

EXISTEN DOS TIPOS PRINCIPALES DE INFORMACION A OBTENER, SEGUN RABASSA -- (1970) Y SON:

13

1. EXOGENA.

- A. DE RECUERDO. LA QUE ATIENDE A HECHOS OBJETIVOS, EXTERIORES AL INDIVIDUO, A SU HISTORIA PREVIA.
- B. DE TRANSFORMACION, LA FORMA EN QUE EL INDIVIDUO ASIMILA LA REALIDAD, VARIANDOLA SEGUN SU PROPIA FORMA DE SER, - PERO REFERIDA PRINCIPALMENTE AL EXTERIOR, ES LA FORMA - DE EVOLUCION Y DE CAMBIOS EN EL SUJETO.

2. ENDOGENA.

- A. MOTIVACIONES, TALES COMO INTERESES, SISTEMAS DE VALORES, ...
- B. ACTITUDES, REFERENTE A SISTEMAS DE CREENCIAS
- C. HABILIDADES, CRITERIOS

ESTA INFORMACION LA OBTENDREMOS CON DIVERSOS TIPOS DE TECNICAS.

3. MODIFICAR E INFLUIR.

EL TERMINO MODIFICAR, SE REFIERE A EFECTUAR UN CAMBIO, UNA TRANSFORMACION SOBRE ALGO QUE YA EXISTE. TENEMOS ASI, QUE SE PUEDEN MODIFICAR ---

IDEAS, CONDUCTAS, SENTIMIENTOS, DESEOS, Y VARIOS FACTORES QUE ASI LO REQUIERAN.

INFLUIR, ES SER INDIRECTAMENTE EL CAUSANTE DE ALGUN CAMBIO EN EL COMPORTAMIENTO DEL INDIVIDUO, ES TENER QUE VER CON LAS DECISIONES O ACTITUDES-QUE ESTE TOME.

MEDIANTE ESTA ENTREVISTA, SE INTENTA CAMBIAR EN EL COMPORTAMIENTO ALGO - CONCRETO, PARA LOGRAR UN RESULTADO ESPECIFICO, EL CUAL PODRIA SER, AYU--DAR A ALGUIEN A ESTABLECER SU EQUILIBRIO EMOCIONAL, O LOGRAR SU COOPERA--CION EN ALGUNA INVESTIGACION, "LA COOPERACION AUMENTA, A MEDIDA QUE LAS-PERSONAS RECONOCEN UNA MUTUA INTERDEPENDENCIA Y ALIENTAN UN SENTIMIENTO-MUTUO DE CONFIANZA" (DEUTCH).

DENTRO DE ESTE OBJETIVO, PODEMOS CITAR COMO EJEMPLO A LA ENTREVISTA TERA--PEUTICA, CUYO FIN ES AYUDAR A ESTABLECER LA SALUD EN CUALQUIER PERSONA - QUE LA NECESITE, AQUI EL TERAPEUTA, ESTA INFLUYENDO PARA QUE LO LOGRE EL PACIENTE, AUNQUE DICE PIAGET, QUE "EL BUEN CLINICO SE DEJA DIRIGIR A LA-VEZ QUE DIRIGE".

14

EN EL USO DEL PSICOANALISIS, LA TECNICA DE LA ENTREVISTA ES MUY UTILIZA--DA, DADO QUE ES LA QUE MAS FACILMENTE SE ADAPTA AL METODO TERAPEUTICO DE FREUD.

EL DR. RAMON DE LA FUENTE, EN SU LIBRO DE "PSICOLOGIA MEDICA", OPINA QUE LA ENTREVISTA, ES EL INSTRUMENTO MAS VALIOSO CON QUE SE CUENTA EN LA EX--PLORACION PSICOLOGICA, PUES ES LA COMUNICACION VERBAL CON EL ENFERMO. - AFIRMA QUE, AUNQUE LA INFORMACION QUE PROPORCIONE LA ENTREVISTA SEA DE--SORDENADA O TENGA CIERTO GRADO DE FALSIFICACION, POR NO ENCONTRARSE EL - PACIENTE EN CONDICIONES ADECUADAS, EN CLINICA ES MUY UTIL.

NAHOUM, DENOMINA A LA ENTREVISTA PSICOLOGICA COMO DE CONSEJO, DEBIDO A - QUE MUCHAS VECES PROCURA READAPTAR SOCIALMENTE AL SUJETO, A LA VEZ QUE - REORGANIZAR SU AFECTIVIDAD, ASI COMO CIERTOS RASGOS DE SU PERSONALIDAD,- O DE SUS HABILIDADES.

ES ASI COMO SE DIVIDEN LOS DIFERENTES TIPOS DE ENTREVISTAS DEPENDIENDO -

DE SU OBJETIVO PRINCIPAL, AUNQUE GENERALMENTE ESTOS OBJETIVOS SE CAMBIAN DESARROLLANDOSE ASI, UNA ENTREVISTA MAS COMPLETA.

USOS.

SE DENOMINA A CADA TIPO DE ENTREVISTA, ATENDIENDO A CRITERIOS- CONFORME A SU FINALIDAD. A CONTINUACION DESCRIBIREMOS LAS MAS CONOCIDAS- Y UTILIZADAS DENTRO DE TODAS LAS AREAS DE LA PSICOLOGIA, ENFOCANDONOS -- MAS, A LAS QUE SE UTILIZAN DENTRO DE LA INDUSTRIA.

A. ENTREVISTA DE SELECCION DE PERSONAL. O DE EMPLEO, "PRETEN- DE DETECTAR DE MANERA GRUESA Y EN EL MINIMO DE TIEMPO POSIBLE, LOS ASPEC- TOS MAS OSTENSIBLES DEL COMPORTAMIENTO DEL CANDIDATO Y SU RELACION CON - LOS REQUERIMIENTOS DEL PUESTO... Y TAL VEZ UN ENTREVISTADOR HABIL, PUEDA OBTENER ALGO MAS DE LO QUE SE OBTUVO EN LA SOLICITUD"⁷.

ES CASI UNIVERSAL LA ENTREVISTA DE SELECCION, MAS DEL 99% DE - LAS EMPRESAS ENTREVISTAN A LOS SOLICITANTES A UN PUESTO, ANTES DE CONTRA- TARLOS (ULRICH Y TRUMBO 1965), AUNQUE MUCHAS DE ELLAS DEDICAN POCO -- TIEMPO Y ATENCION A LOS MISMOS.

15

LA ENTREVISTA DE SELECCION, TIENE DIVERSAS FINALIDADES Y LA -- MAS IMPORTANTE CONSISTE EN ESTABLECER UNA VIA DE COMUNICACION QUE PERMI- TA QUE CORRA INFORMACION EN AMBAS DIRECCIONES: "LA COMPAÑIA BUSCA SABER- SI EL CANDIDATO REUNE LOS REQUISITOS Y LAS CARACTERISTICAS QUE REQUIERE- PARA UN EMPLEADO SATISFACTORIO, Y MIENTRAS QUE EL SOLICITANTE, A SU VEZ, BUSCA SABER DE LA COMPAÑIA SUS POLITICAS, SUS PRACTICAS, LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y LOS TIPOS DE TRABAJO DISPONIBLES PARA PODER DECIDIR SI EFEC- TIVAMENTE QUIERE TRABAJAR EN LA ORGANIZACION"⁸.

EL ENTREVISTADOR PUEDE UTILIZAR CUALQUIER TECNICA QUE DESEE, - EN LA OBTENCION DE LA INFORMACION QUE LE INTERESE, ESTO DEPENDERA DEL TI- PO DE ENTREVISTA QUE SE REALICE, POR EJEMPLO, UNA ENTREVISTA CON UN EJE-

7. G.STRAUSS Y G. SAYLES "PERSONAL" MEXICO 1966 CAP. 19

8. H.WURTZEL "ADMINISTRACION DE PERSONAL" MEXICO 1959 CAP. 5

CUTIVO, PUEDE DEMANDAR UNA MAYOR ACUCIOCIDAD EN LA INDAGACION DE CONDUCTAS TALES COMO LA ASCENDENCIA, LA ESTABILIDAD EMOCIONAL, EL ESTILO GERENCIAL, TOMA DE DECISIONES, ETC. Y POR ELLO SE REQUIERE DE UNA TECNICA ENBASE A UN CRITERIO ESTRUCTURADO Y ESTRATEGICO PARA PODER DETERMINAR SI - EL INDIVIDUO POSEE CIERTAS CARACTERISTICAS.

EN LA ENTREVISTA DE EMPLEO, EL SUJETO VIENE A OFRECER SU FUERZA DE TRABAJO, ASPIRA A UN PUESTO PARA EL CUAL SE CONSIDERA APTO, Y ESPERA TENER EXITO, ACTUALMENTE SE ENCUENTRA DESOCUPADO O EN OTRO EMPLEO, -- AUN ASI TEMERA A LOS OTROS ASPIRANTES Y POR ELLO SIENTE LA NECESIDAD DE PRESENTARSE EN LA FORMA MAS FAVORABLE, PRESENTANDO SU MEJOR IMAGEN, VALLIENDOSE DE TODAS LAS "ARMAS" QUE POSEE.

LA FINALIDAD DEL ENTREVISTADOR, ES APRECIAR LA ADECUACION DE - LOS REPERTORIOS DE LOS ASPIRANTES A LAS ACTIVIDADES O FUNCIONES A DESEMPEÑAR, ASI COMO LAS CARACTERISTICAS Y CONDICIONES DEL MEDIO, Y A TRAVES DE LOS INFORMES QUE RECOJA FORMULARA JUICIOS EVALUATIVOS Y TOMARA DECISIONES, TODO ELLO PARA FAVORECER O NO A LA CONTRATACION DEL INDIVIDUO.

16

EN ALGUNAS EMPRESAS EXISTEN DOS O TRES PASOS DENTRO DEL MISMO PROCESO DE LA ENTREVISTA DE SELECCION: EL PRIMER PASO ES LA ENTREVISTA-PRELIMINAR, Y SE LLEVA A CABO CUANDO EL ASPIRANTE A LA PLAZA LLEGA A LA EMPRESA, LLENA SU SOLICITUD Y SE PROCEDE A LA ENTREVISTA CON EL FIN DE CONOCERLO, Y COMPLETAR, AMPLIAR Y CONFIRMAR LOS DATOS QUE NOS PROPORCIONO POR ESCRITO. TAMBIEN SE INTERCAMBIA INFORMACION BASICA, ACERCA DEL - SALARIO, EL PUESTO EN CUESTION, ETC.

EL SEGUNDO PASO, DENTRO DEL MISMO PROCESO SERIA LA ENTREVISTA FORMAL, ES REALIZADA ALGUNAS VECES POR EL JEFE DE PERSONAL O DEL AREA - QUE SOLICITA A LA PERSONA, ESTA SE LLEVA A CABO CUANDO EL ASPIRANTE HÁ CUBIERTO LOS REQUISITOS Y CARACTERISTICAS SOLICITADAS Y EL JEFE DESEA - CONOCERLO PARA EMITIR UN JUICIO Y ASI, TOMAR UNA DECISION Y COMUNICARLE AL SUJETO SU CONTRATACION, O SE REALIZA OTRA ENTREVISTA QUE SERIA LA ENTREVISTA FINAL DONDE SE LE COMUNICA SU ACEPTACION DENTRO DE LA EMPRESA Y SE LE INFORMA LO QUE SE ESPERA DE EL, ESTO ULTIMO NO ES MAS QUE -- UNA MOTIVACION A UN MEJOR DESEMPEÑO. INCLUSO DEBE HACERSE UNA ENTREVIS-

TA EN EL LAPSO DE LOS 28 DIAS DE PRUEBA, E INCLUSO POSTERIORMENTE, COMO - UN SEGUIMIENTO.

EN OTRAS EMPRESAS, SE REALIZA SOLO UNA ENTREVISTA CON EL CANDIDATO, EN OTRAS DOS, Y SON LLEVADAS A CABO POR EL ENTREVISTADOR O POR EL - SUPERVISOR, DEPENDIENDO DE LAS POLITICAS DE LA COMPAÑIA A LA QUE SE REFIERE.

TIFFIN Y MC CORMICH (1959) DESCRIBEN LOS PASOS DEL PROCESO DE SELECCION EN ALGUNAS EMPRESAS, DONDE APARECEN LAS ENTREVISTAS MENCIONA---DAS:

RECEPCION DEL SOLICITANTE
ENTREVISTA PRELIMINAR
FORMAS DE SOLICITUD
PRUEBAS DE EMPLEO
ENTREVISTA FORMAL
INVESTIGACION DE LA HISTORIA ANTERIOR
SELECCION PRELIMINAR EN EL DEPARTAMENTO DE EMPLEO
ENTREVISTA FINAL POR EL CAPATAZ O SUPERVISOR
EXAMEN FISICO
COLOCACION

17

CADA EMPRESA TIENE SU MODELO DE SELECCION EN BASE A SUS NECESIDADES Y RECURSOS, EN DONDE LA ENTREVISTA JUEGA UNA PARTE IMPORTANTE.

B. ENTREVISTA DE ANALISIS DE PUESTOS. ESTA SE LLEVA A CABO CON EL EMPLEADO QUE DESEMPEÑA UN PUESTO, ASI COMO CON SU SUPERVISOR INMEDIATO CON EL FIN DE OBTENER TODA LA INFORMACION REFERENTE A LAS CONDUCTAS MAS - DESEABLES DENTRO DE ESE TRABAJO ESPECIFICO, Y EL TIPO DE PERSONALIDAD REQUERIDA PARA EL MEJOR FUNCIONAMIENTO DE UNA PERSONA EN DETERMINADO PUESTO ASI COMO LAS CONDICIONES EN LAS CUALES SE LLEVA A CABO (LANHAM 1976) Y- PODER ANALIZAR Y EVALUAR EN LA FORMA MAS CONVENIENTE, ESA UNIDAD DE TRABAJO.

EN LA ENTREVISTA DE ANALISIS DE PUESTOS, SE ENTREVISTA AL TRABAJADOR QUE DESEMPEÑA EL TRABAJO EN ESE MOMENTO, Y POSTERIORMENTE CON SU -

SUPERVISOR O JEFE INMEDIATO, CON EL PROPOSITO DE CORROBORAR LA INFORMACION OBTENIDA DEL PUESTO CORRESPONDIENTE, COMPLEMENTANDOLA CON LAS OBSERVACIONES REALIZADAS POR EL ENTREVISTADOR O ANALISTA.

C. ENTREVISTA DE CALIFICACION DE MERITOS. ES BASICAMENTE UNA ENTREVISTA DE RETROINFORMACION EN LA CUAL SE CALIFICA AL EMPLEADO POR MEDIO DE LA PONDERACION Y SE LE GUIA HACIA EL TRABAJO PARA EL CUAL POSEEA APTITUDES, MOTIVANDO CUANDO LO ESTE REALIZANDO ADECUADAMENTE, POR MEDIO DEL PUNTAJE ELEVADO QUE SE LE ASIGNE, DENTRO DE UNA ESCALA NUMERICA.

SE RETROINFORMA AL EMPLEADO ACERCA DE LO QUE ESPERA SU JEFE DE EL, SI REALMENTE CUMPLE CON SUS FUNCIONES Y SI ESTA AGUSTO EN EL PUESTO, SE RETROINFORMAN AMBAS PARTES.

D. ENTREVISTA DE AJUSTE. SE LLEVA A CABO PARA INDAGAR POR MEDIO DEL TRABAJADOR COMO SE SIENTE ESTE EN SU PUESTO, SI ES ADECUADO O NO AL MISMO, ES DECIR SE LE ADECUA A LAS EXPECTATIVAS DEL PUESTO Y SE VE LA POSIBILIDAD DE LLEVAR A CABO PROMOCIONES O CAMBIOS, SE ANALIZA EL TRABAJO DESARROLLADO POR EL INDIVIDUO Y SI SU CAPACIDAD ES MAS ELEVADA QUE LA QUE REQUIERE SU ACTUAL OCUPACION.

18

E. ENTREVISTA PERIODICA. CONVIENE CELEBRAR UNA ENTREVISTA CADA VEZ QUE EL EMPLEADO CUMPLA UN AÑO EN LA EMPRESA, ESTAS ENTREVISTAS, TIENEN COMO OBJETIVO "LEVANTAR LA MORAL" DEL PERSONAL, EL EMPLEADO SIENTE QUE LO TOMAN EN CUENTA Y QUE SU ACTUACION NO ES MERA RUTINA.

DURANTE EL DESARROLLO DE LA ENTREVISTA PERIODICA, SE FELICITA AL TRABAJADOR POR SU BUENA LABOR Y SU DESEMPEÑO EN EL TRABAJO, Y EN CASO CONTRARIO, SE DISCUTE CON EL, EL MEJOR CAMINO PARA EL BUEN DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES, PARTIENDO DE DONDE ESTE SU ERROR Y TRATANDO DE AYUDARLO CUANDO SE PUEDA, TANTO EN FORMA PERSONAL, COMO EN NOMBRE DE LA EMPRESA PARA SU MEJORAMIENTO.

ESTA ENTREVISTA POR OTRA PARTE NOS PUEDE AYUDAR A DETECTAR LAS NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACION DE LOS EMPLEADOS (CRAIG Y BITTEL), ASI COMO NECESIDADES DE ROTACION, PROMOCION, ETC. Y A ESTABLE--

CER MEJOR LOS PROGRAMAS DE DESARROLLO INDIVIDUAL Y ORGANIZACIONAL.

ELTON MAYO LA UTILIZO CON FINES EXPLORATORIOS, PARA DETECTAR -- ACTITUDES, ELABORANDO ENCUESTAS O SOCIOGRAMAS.

F. ENTREVISTA DE TRANSFERENCIA. SE REFIERE A LA REACCION DE UN- EMPLEADO EN FORMA DE INSATISFACCION EN EL TRABAJO Y QUE LE ORILLA A QUE - SOLICITE SU CAMBIO.

LA TAREA PRINCIPAL DEL ENTREVISTADOR, CONSISTE BASICAMENTE, EN- DETECTAR LA CAUSA DE SU DISGUSTO SI SUS CAUSAS SON RAZONABLES, SE EVALUAN LOS MOTIVOS QUE LO MUEVEN A PEDIR QUE SEA TRANSFERIDO Y EN CASO DE QUE NO TENGA A DONDE TRANSFERIRLO, TRATAR DE QUE SE ADAPTE, O PEDIRLE UN POCO - DE TIEMPO MIENTRAS EXISTE UN LUGAR DISPONIBLE.

EN CASO CONTRARIO, SE INTENTA INFLUIR EN SU COMPORTAMIENTO Y - ACTITUD PARA QUE CONTINUE EN SU PUESTO.

19

G. ENTREVISTA DE PROMOCION. PROMOVER A UNA PERSONA, ES CAMBIAR- LA DE PUESTO, A UNO SUPERIOR AL QUE POSEE.

ESTA ENTREVISTA, SE UTILIZA PRINCIPALMENTE EN LAS ORGANIZACIO-- NES, Y SUCEDE QUE A LAS PERSONAS QUE HAN SIDO SELECCIONADAS COMO POSIBLES CANDIDATOS A UN ASCENSO, SE LES ENTREVISTA, CON EL FIN DE QUE DICHS CANDIDATOS ACEPTEN EL CAMBIO (MAIER), SE LES INFORMA EL PORQUE DE LA DECI- SION Y SE INTENTA QUE SE SIENTAN AGUSTO, MOTIVANDOLOS A UNA MAYOR SUPERA- CION.

EN LA ENTREVISTA DE PROMOCION, SE INTENTA ELEGIR A UN MEJOR CAN- DIDATO A UN PUESTO SUPERIOR DENTRO DE LA ESCALA DE JERARQUIAS. LA PROMO- CION DE UN INDIVIDUO, FRECUENTEMENTE CAUSA REACCIONES Y DESAJUSTES EN EL- GRUPO QUE PUEDEN OCASIONAR APREHENSIONES, MALENTENDIDOS Y DISMINUCION DE LA COOPERACION.

CUANDO ALGUIEN ES SELECCIONADO PARA PROMOVERSE, LOS DEMAS SE -- SIENTEN RECHAZADOS O CON TEMOR A SER PROMOVIDOS, SIENTEN QUE SU ANTIGUE-- DAD O RANGO SON AMENAZADOS, QUE PIERDEN OPORTUNIDAD, ETC. ALGUNAS ORGANI-

ZACIONES TRATAN DE EVITAR ESTO, ESTABLECIENDO CIERTAS NORMAS Y POLITICAS-
COMO BASE PARA QUE SE DE LA PROMOCION. OTRAS COMPANIAS HAN TRATADO DE --
"NEGOCIAR" CON LOS SENTIMIENTOS, ENTREVISTANDO A LOS CANDIDATOS, TRATANDO
DE QUITARLES EL MIEDO AL CAMBIO, Y ESTA ES REALMENTE UNA DE LAS FORMAS DE
COMENZAR LA SELECCION CON UNA RAZONABLE AMPLITUD DE POSIBLES CANDIDATOS.-
EL ENTREVISTADOR DEBE ESTAR PREPARADO PARA CUALQUIER REACCION Y CONOCER -
TODAS LAS OBJECIONES POSIBLES QUE HAYA QUE ANTICIPAR.

H. ENTREVISTA DE RESOLUCION DE CONFLICTOS. ESTA ENTREVISTA ES -
ENFOCADA DIRECTAMENTE AL CAMPO LABORAL Y SOCIAL, Y SE SABE QUE "LA PRIME-
RA VEZ QUE EL SECTOR PATRONAL SE PERCATO DEL VALOR DE LAS ENTREVISTAS EN-
LAS RELACIONES OBRERO-PATRONALES; FUE DURANTE LA DECADA DE LOS VEINTES, -
COMO CONSECUENCIAS DE LOS ESTUDIOS LLEVADOS A CABO EN LA FABRICA DE LA --
WESTERN ELECTRIC COMPANY, EN HAWTHORNE".⁹ DICHS ESTUDIOS, AL PRINCIPIO-
OBSERVARON SOLAMENTE LAS DETERMINANTES DE LA "MORAL" Y LA PRODUCTIVIDAD;-
PERO SE DIERON CUENTA QUE AL EFECTUAR LAS PREGUNTAS A LOS EMPLEADOS, ES--
TOS RESPONDIERON DESAHOGANDOSE DE SUS PROBLEMAS PERSONALES, ENTONCES SE-
PROCEDIO A PREPARAR A ALGUNOS ENTREVISTADORES A LOS CUALES SE LES ASIGNO-
EL NOMBRE DE "CONSEJEROS" Y SE DEDICARON A ESCUCHAR LOS PROBLEMAS DE LOS-
EMPLEADOS.

20

LO ANTERIOR FUE MUY POPULAR DURANTE LA SEGUNDA GUERRA MUNDIAL,-
DEBIDO A LA GRAN ACEPTACION QUE TUVO ENTRE LOS OBREROS, LOS CUALES AL SEN-
TIRSE ESCUCHADOS ELEVARON EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD, OBLIGANDO A OTRAS -
EMPRESAS A ADOPTAR EL METODO.

EN LA ACTUALIDAD, EL PSICOLOGO DE LA EMPRESA, ES EL QUE REALIZA
TAL FUNCION O EN SU DEFECTO, LOS EMPLEADOS ACUDEN ANTE EL JEFE DE PERSO-
NAL.

I. ENTREVISTA DE SALIDA. SE LLEVA A CABO CUANDO UN TRABAJADOR -
RENUNCIA A SU PUESTO, Y AUNQUE SERIA CONVENIENTE EFECTUARLA TAMBIEN CUAN-
DO ES LA EMPRESA LA QUE LO DESPIDE, ES DIFICIL, Y MAS AUN CUANDO ES EL -
CASO DE RESCISION DE CONTRATO. LA VERDAD ES QUE DEBE APLICARSE EN AMBAS -

SITUACIONES.

ES IMPORTANTE EL TRATAR DE ENTREVISTARSE SOBRE UNA BASE AMISTOSA, PARA ASI PODER OBTENER INFORMACION VALIDA Y COMPLETA. UN TRABAJADOR - QUE SALE DE UNA EMPRESA, TIENE UN MOTIVO PODEROSO, EL CUAL NO ES MUCHAS - VECES EL QUE COMUNICO COMO CAUSA DE SEPARACION. SE INTENTA AVERIGUAR LA - VERDADERA RAZON POR LA CUAL ABANDONA EL TRABAJO, Y SI ES BUEN ELEMENTO, - TRATAR DE QUE SE QUEDE, PUES EN MUCHAS OCASIONES SE VAN SOLAMENTE POR MA- LOS ENTENDIDOS.

DURANTE LA ENTREVISTA DE SALIDA, OTROS TRABAJADORES NOS PODRAN- PROPORCIONAR INFORMACION VALIOSA, ACERCA DE LAS CIRCUNSTANCIAS DE SU TRABAJO O DE OTROS COMPAÑEROS, SIN TEMOR A REPRESALIAS, O TAL VEZ EXPRESARAN IDEAS INTERESANTES PARA MEJORAS DE LA COMPAÑIA, QUE NO SE ATREVIO A DECIR MIENTRAS ESTUVO DENTRO DE LA ORGANIZACION. ADEMAS, SE DEBE TRATAR DE QUE EL ANTIGUO TRABAJADOR, CONSERVE UNA BUENA IMAGEN DE LA EMPRESA Y ASI EVITAR TODO TIPO DE POLEMICA.

21

SE RECOPILA Y ARCHIVA TODA LA INFORMACION OBTENIDA PARA EFECTOS FUTUROS, POR EJEMPLO, ES FUNDAMENTAL EN UN ANALISIS PARA ROTACION DE EMPLEADOS, CON EL FIN DE EVITARLO, AL IGUAL QUE LAS CAUSAS O FALLAS POR LAS QUE SE HAYA PRESENTADO.

ALGUNAS COMPAÑIAS SE ASEGURAN DE QUE DICHA ENTREVISTA SE VERIFI- CARA, MEDIANTE UNA DECLARACION DE FINIQUITO, EL EMPLEADO LA RECIBE DE SU- SUPERVISOR O JEFE INMEDIATO, Y TIENE QUE PORTAR LA FIRMA DEL DEPARTAMENTO DE PERSONAL, ANTES DE QUE SE LE PUEDA LIQUIDAR EL PAGO PENDIENTE.

J. ENTREVISTA DE ENCUESTA. BASICAMENTE ES UNA ENTREVISTA DE IN- DAGACION, DONDE SE PROCURA REUNIR, ENTRE PERSONAS COMPETENTES, LOS DATOS- UTILES PARA LA INVESTIGACION EMPRENDIDA, "SE DISTINGUE DE LA MERA OBSERVA- CION, EN QUE EXIGE MANTENER CONTACTO CON LAS DEMAS PERSONAS ESTUDIADAS PA- RA EXTRAER INFORMACION DE ELLAS".¹⁰

LA ENCUESTA, ES UN ESTUDIO DE CAMPO, QUE REQUIERE EL CONTACTO -

CON LOS INDIVIDUOS. EN UN AMBIENTE NATURAL, RECOGE OPINIONES DE UNA MUESTRA REPRESENTATIVA AL AZAR, A LA CUAL SE DIVIDE EN CLASES DESCRIPTIVAS -- (SEXO, EDAD, NIVEL DE INSTRUCCION, ETC.) Y SE LES ENTREVISTA. EN ESTE TIPO DE ENTREVISTA ES DE MUCHA IMPORTANCIA, LA RELACION ENTRE LAS RESPUESTAS Y LOS ATRIBUTOS DE TALES INDIVIDUOS.

LAS ENTREVISTAS DE ENCUESTA PUEDEN SER POR DOS CAUSAS PRINCIPALES: POR UN ESTUDIO MERCANTIL, DONDE SE TRATA DE RECOGER OPINIONES, ACTITUDES O RASGOS PSICOLOGICOS QUE PERMITAN ENTENDER Y PREEVER, LA CONDUCTA ECONOMICA DE LOS INDIVIDUOS, RESPECTO DE UN PRODUCTO DETERMINADO. Y SEGUNDO, POR UN PROBLEMA SOCIAL: "LAS ENCUESTAS PRETENDEN DEMOSTRAR ESTADISTICAMENTE CON PRECISION, CUALES SON LAS OPINIONES DE UNA POBLACION, ACERCA DE ACONTECIMIENTOS QUE AFECTAN AL BIENESTAR PUBLICO, O SE EMPLEA ANTE -- UNA MUESTRA REPRESENTATIVA DE UNA MAYOR POBLACION, CON EL PROPOSITO DE -- PREDECIR LA SITUACION DE ESTA ULTIMA, CON RESPECTO A UNA SITUACION O ACONTECIMIENTO" (ASCH 1969).

LA MEJOR ESTRATEGIA, ES LA QUE CONSIDERA A LA ENTREVISTA, COMO UN PROCESO DE TOMA DE CONCIENCIA DE LA SITUACION POR EL SUJETO, PUES ENTRE LA INFORMACION QUE SE RECOGE Y LOS HECHOS QUE SE REALIZAN, EXISTEN DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS, PUESTO QUE PARA QUE SE DE UNA CONDUCTA, NO ES NECESARIO QUE SE EXPRESE VERBALMENTE, Y LA ENCUESTA SOLAMENTE REPRESENTA UN ASPECTO DEL COMPORTAMIENTO PSICOSOCIAL, PUESTO QUE SON VERBALIZACIONES RACIONALES CONSCIENTES. DENTRO DE UNA ENTREVISTA DE ENCUESTA, LAS PERSONAS ENTREVISTADAS, RESPONDEN CON LO QUE "DEBERIA DE SER" SEGUN LA DEMAS GENTE, PERO SUS OPINIONES RARA VEZ SE AVOCAN A SU FORMA DE PENSAR O ACTUAR.

ES ASI COMO LA ENTREVISTA DE ENCUESTA PERMITE OBTENER INFORMACION DENTRO DEL HABITAT DE LAS PERSONAS, QUE POR OTROS MEDIOS SERIA DIFICIL CONSEGUIR.

K. ENTREVISTA TERAPEUTICA. LLAMADA TAMBIEN PSICOTERAPEUTICA, EN DONDE EL PSICOLOGO O PSIQUIATRA INTERROGA AL PACIENTE SOBRE LA SINTOMATOLOGIA, PARA ELABORAR UN DIAGNOSTICO, UN PRONOSTICO Y UN TRATAMIENTO, CON OBJETO DE PODER INFLUIR EN SU COMPORTAMIENTO. LA PRINCIPAL FINALIDAD DE -

ESTA ENTREVISTA, ES AYUDAR A ESTABLECER LA SALUD, EN CUALQUIER PERSONA -- QUE LA NECESITE, ES DECIR, TIENE FINES DE REHABILITACION Y SE INDAGAN SIN TOMAS CON UNA CONCEPTUACION PATOGENICA.

CUALQUIER PROCEDIMIENTO DE PSICOTERAPIA, UTILIZA EN UNA U OTRA-FORMA EL METODO DE ENTREVISTA.

SULLIVAN PLANTEA, QUE LA ENTREVISTA PSICOTERAPEUTICA, ES UN TIPO DE RELACION ENTRE AL TERAPEUTA Y EL ENTREVISTADO, QUE HABRA DE PRODUCIR DATOS EN LOS CUALES, SEA POSIBLE CONFIAR SOBRE ALGUNA SITUACION DE -- IMPORTANCIA, RESPECTO AL SEGUNDO Y A LA VEZ PRODUCIRLE ALGUN BENEFICIO, -- NO ES SUFICIENTE QUE EL TERAPEUTA DESCUBRA ALGO Y LO DEMUESTRE, SINO DEBE DE OBTENER ALGO UTIL DE ELLO, PARA LA PERSONA ENTREVISTADA.

LA PRINCIPAL CARACTERISTICA, DE ESTA ENTREVISTA, ES LA AUSENCIA DE ESTANDARIZACION FORMAL Y LA PREOCUPACION DE ESTRUCTURAR PSICOLOGICAMENTE LA ENTREVISTA, DE TAL MODO, QUE EL SUJETO LLEGUE A EXPRESAR LIBRE Y -- COMPLETAMENTE SUS OPINIONES Y ACTITUDES, EL ARTE DEL CLINICO, NO CONSISTE EN HACER RESPONDER, SINO EN HABLAR LIBREMENTE Y EN DESCUBRIR LAS TENDENCIAS ESPONTANEAS EN LUGAR DE CANALIZARLAS Y PONERLES DIQUES... EL BUEN -- CLINICO SABE OBSERVAR (NO DETENER NI DESVIAR NADA) Y SABE BUSCAR ALGO -- PRECISO" (PIAGET). ES DECIR, EL OBJETIVO DEL TERAPEUTA, NO CONSISTE EN HACER QUE CONTESTE EL SUJETO, SINO EN DEJARLO HABLAR LIBREMENTE Y EN DESCUBRIR SUS TENDENCIAS EN LUGAR DE GUIARLAS U OBSTRUIRLAS. PIAGET DEFINE -- EL PAPEL DEL PSICOLOGO EN LA ENTREVISTA" "DOMINAR LA SITUACION, SIN DE-- JAR DE SEGUIR LAS TENDENCIAS ESPONTANEAS DEL SUJETO, ES DECIR, SITUAR CADA RESPUESTA EN SU CONTEXTO MENTAL".

23

ES LA ENTREVISTA NO DIRIGIDA LA QUE CON MAS FRECUENCIA SUELE -- UTILIZARSE AQUI, SE EMPLEAN PREGUNTAS QUE EXIGEN MAS BIEN UNA CONVERSA--- CION, QUE RESPUESTAS DE UNA SOLA PALABRA; SE EMPIEZA LA ENTREVISTA CON -- PREGUNTAS AMPLIAS Y VAGAS, LAS SIGUIENTES SE CONCENTRAN MAS EN EL OBJETIVO QUE SE BUSCA, PUEDEN INTERCALARSE MATERIALES EXTRAÑAS AL MISMO. PARA -- ASEGURAR RESPUESTAS COMPLETAS, PUES EN VARIOS CASOS SE ESTA TRATANDO CON ENFERMOS MENTALES EN ESTADO AVANZADO, EL ENTREVISTADOR UTILIZA PAUSAS, IN TERJECCIONES, TALES COMO "COMPRENDO", "BIEN", ETC.

SMITH (1977), SEÑALA TRES PLANOS DE CONCIENCIA HALLADOS EN LOS ENTREVISTADOS:

1. EL MATERIAL DISCUTIDO
2. EL RARAMENTE DISCUTIDO
3. EL NO DISCUTIDO, NO ANALIZADO

LA FINALIDAD DE ESTA ENTREVISTA, ES EL DESARROLLO DE LOS TRES PLANOS ANTERIORES, ESPECIALMENTE DEL TERCERO.

ESTO ES CIERTO, DADO QUE LA TECNICA DE LA ENTREVISTA, ES UNA FORMA DE ESTUDIAR INTENSIVAMENTE AL INDIVIDUO Y PERMITE OBTENER INFORMACION - CON UN GRADO DE LIBERTAD, DEL QUE CARECE LA FORMA MAS ADECUADA DE CUESTIONARIO Y ES "UNA CONDICION INDISPENSABLE PARA REALIZAR UN BUEN DIAGNOSTICO, PARA SEGUIR EL CURSO DEL TRASTORNO O CONTROLAR LOS EFECTOS DEL TRATAMIENTO PSIQUIATRICO CON EL USO SISTEMATICO DE UN BUEN METODO DE EXAMEN CLINICO"¹¹ PORQUE NOS PERMITE INVESTIGAR UN SINNUMERO DE FACTORES.

L. ENTREVISTA DE PROFUNDIDAD. GILMER (1973) Y HOLLANDER ----- 24
(1967) DENOMINAN ASI A ESTA ENTREVISTA.

LA ENTREVISTA DE PROFUNDIDAD ES UN PROCESO QUE SE DIFERENCIA DE OTROS, PUES MEDIANTE EL SE COMBINA LA SITUACION DE ENTREVISTA CON LA APLICACION DE PRUEBAS PSICOLOGICAS Y ESCALAS DE ACTITUDES PARA ASI OBTENER RESULTADOS MAS COMPLETOS.

EN TODO PROCESO HUMANO, EXISTE UNA FAZ INTERNA Y OTRA EXTERNA. - EN ESTA ENTREVISTA SE INTENTA AVOCARSE MAS DENTRO DEL ASPECTO INTERNO, AL "INCONSCIENTE" DEL ENTREVISTADO. INTENTA LLEGAR AL ASPECTO EMOCIONAL DEL SUJETO, DE DESCUBRIR CUALES SON SUS EMOCIONES, SUS SENTIMIENTOS, EN BASE - AL SIMBOLISMO QUE UTILICE.

SU PRINCIPAL FINALIDAD ES LLEGAR AL ORIGEN DE TAL O CUAL SITUACION, EXPLORANDO LAS AREAS MAS RECONDITAS, EMOCIONALMENTE HABLANDO, DEL SUJETO ENTREVISTADO.

LA CONVERSACION PERSONAL, FACILITA EN GRAN MEDIDA LA EXPLORACION

11. E. MIRA Y LOPEZ "PSIQUIATRIA" TOMO III BUENOS AIRES 1955

ESPONTANEA DE CIERTAS ACTITUDES DEL SUJETO, ESTO ES ESPECIALMENTE VALIOSO PARA ESTE TIPO DE ENTREVISTA, CUYO FIN ES "CALAR HONDO", AQUI SE EXIGE ESPECIAL DESTREZA POR PARTE DEL ENTREVISTADOR PARA NO PERDER LA INFORMACION ESPECIFICA QUE BUSCA, DEBE AL MISMO TIEMPO OBSERVAR LA CONDUCTA DEL SUJETO MIENTRAS RESPONDE, TANTO EN LA ENTREVISTA COMO EN LAS PRUEBAS PSICOLOGICAS.

MEDIANTE LAS PRUEBAS PSICOLOGICAS, SE PUEDE OBTENER INFORMACION VALIOSA Y OBJETIVA, EN ALGUNOS CASOS, PUES NOS ARROJAN ASPECTOS CLAROS Y COMPROBABLES. UNO DE ESTOS ASPECTOS ES POR EJEMPLO LA PROYECCION, EL ESTAR HABLANDO DE ALGO QUE OTRA PERSONA DESEA O PIENSA Y QUE EN REALIDAD ESE ALGUIEN ES EL MISMO PERO QUE NO SE ATREVE A EXPRESARLO ABIERTAMENTE. PRUEBAS COMO EL MACHOVER, EL T.A.T. (TEST DE APERCEPCION TEMATICA), ETC. LAS CUALES FUNGEN COMO TECNICAS COMPLEMENTARIAS DE LA ENTREVISTA.

M. ENTREVISTA DE CONSEJO . (COUSSELING) LA DIFERENCIAMOS DE LA ENTREVISTA CLINICA, POR EL HECHO DE QUE AQUELLA ES FUNDAMENTALMENTE PARA PACIENTES, Y ESTA PUEDE LLEVARSE A CABO CON CUALQUIER PERSONA YA SEA QUE TENGA UN PROBLEMA EXISTENCIAL, O ESTE PASANDO POR UNA CRISIS EMOCIONAL, PERO NO NECESARIAMENTE CON PACIENTE PSICOPATOLOGICOS, AUNQUE ESTO NO EXCLUYE LA POSIBILIDAD DE QUE SE DE EN ESTOS CASOS.

25

LA ENTREVISTA DE CONSEJO, ES UNA TECNICA DE ESTUDIO, DE OBSERVACION, QUE BUSCA TENER UNA PERSPECTIVA BIOGRAFICA HISTORICA DE LA PERSONALIDAD DEL INDIVIDUO ENTREVISTADO Y ASI TRATAR DE LLEGAR A LOS MAS RECONDITOS LUGARES DEL PORQUE DE SU COMPORTAMIENTO, PARA AYUDARLO A RESOLVER SUS PROBLEMAS.

LA PRINCIPAL FUNCION DEL ENTREVISTADOR, ES OBTENER TODOS LOS DATOS ASEQUIBLES DEL SUJETO, VALIENDOSE DE LA TECNICA DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA BASICAMENTE, CON EL PROPOSITO DE POSTERIORMENTE AYUDARLO A ELEGIR UNA BUENA ALTERNATIVA, O UNA ADECUADA ESTRATEGIA.

LOS DATOS SE PUEDEN OBTENER DE DOS FUENTES PRINCIPALES: DE LA ENTREVISTA CON EL MISMO SUJETO, Y DE LA ANAMNESIS PROPORCIONADA POR FAMILIARES, AMIGOS O CONOCIDOS DEL SUJETO, A LOS CUALES SE PUEDE RECURRIR

PARA SOLUCIONAR ALGUNOS PROBLEMAS,

SYMONDS OPINA QUE "LA ENTREVISTA ES UN METODO PARA REUNIR DATOS DURANTE UNA CONSULTA PRIVADA O UNA REUNION; UNA PERSONA QUE SE DIRIGE AL ENTREVISTADOR, CUENTA SU HISTORIA, DA SU VERSION DE LOS HECHOS O RESPONDE A LAS PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL PROBLEMA ESTUDIADO O CON LA ENCUESTA EMPRENDIDA..." ESTE METODO PUEDE COMPORTAR LA APLICACION DE LAS TECNICAS DE OBSERVACION Y DEL RATING (ESTIMACION) Y TIENE ASPECTOS -- COMUNES CON LA TECNICA DEL CUESTIONARIO.

SE INTENTA DETALLAR, QUE INFLUENCIAS AMBIENTALES, SOCIALES Y EMOCIONALES, ADEMAS DE LAS EXPERIENCIAS, INFLUYERON EN EL DESARROLLO DE SU PERSONALIDAD. DEBE SER UN CUADRO DE SU VIDA PSICOBIOLOGICA.

LA ENTREVISTA DE CONSEJO, SE DEBE ESTRUCTURAR DEPENDIENDO DE LAS CIRCUNSTANCIAS Y LOS OBJETIVOS QUE SE PRETENDA LOGRAR.

26

EN ESTE TIPO DE ENTREVISTA, ES MUCHO MAS IMPORTANTE QUE EN -- OTRAS, SABER ESCUCHAR, Y AUNQUE ES DIFICIL ESCUCHAR Y PARTICIPAR A LA -- VEZ, CON LA PRACTICA SE LLEGA A LOGRAR. UNA PERSONA QUE ACUDE A UNA ENTREVISTA DE CONSEJO, NECESITA "SENTIR" QUE REALMENTE ES ESCUCHADA Y ATEN DIDA, QUE EL ENTREVISTADOR SE INTERESA EN SU PROBLEMA Y QUE VA A AYUDARLE A BUSCAR LA SOLUCION ADECUADA.

EL ENTREVISTADOR DEBE LOGRAR QUE SE ADVIERTA SU SINCERO DESEO DE AYUDAR, POR NINGUN MOTIVO DEBE MANIFESTAR JUICIO ALGUNO, ES UNA ENTREVISTA QUE COMO SU NOMBRE LO INDICA, SU FIN ES ACONSEJAR, MOTIVANDO E INFORMANDO AL SUJETO ACERCA DE ALGUN ASUNTO QUE EL SOLICITE O POR LO MENOS QUE SEA DE SU PARTICULAR INTERES O INCUMBENCIA, EXISTIENDO EN ELLA UNA -- ATMOSFERA DE SEGURIDAD, CONFIANZA Y OBJETIVIDAD.

LO ANTERIOR ES CON LA FINALIDAD DE ACONSEJAR CUALES PODRIAN -- SER ALGUNAS DE LAS SOLUCIONES A LOS PROBLEMAS QUE ACAECEN A LAS PERSONAS QUE SOLICITAN DICHA ORIENTACION. NO SE LES RESUELVEN SUS PROBLEMAS, SOLA MENTE SE LES GUIA A QUE ENCUENTREN UNA SOLUCION ADECUADA, HACIENDOLES -- VER PUNTOS DE VISTA, EN LOS CUALES POSIBLEMENTE NO HUBIERA REPARADO. "LA

RIQUEZA DE LOS DATOS RECOGIDOS SE HALLA PUES, EN PARTE, EN FUNCION DEL - ESFUERZO CONSTANTE DEL ENTREVISTADOR PARA QUE EL SUJETO ADQUIERA CONCIENCIA DE LA SITUACION, EN LA FORMA MAS COMPLETA Y EXACTA... SI SE TOMAN EN CUENTA EL MAXIMO DE DATOS Y REFERENCIAS, PUEDE TENER OBJETIVIDAD EN LAS APRECIACIONES Y CIERTA VALIDEZ EN LA SOLUCION" ¹² Y ASI AYUDAR AL ENTREVISTADO A LA RESOLUCION DE SUS PROBLEMAS O CONFLICTOS.

N. ENTREVISTA DE ORIENTACION VOCACIONAL. ES UTILIZADA EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS, PRINCIPALMENTE DONDE SE INTENTA AYUDAR AL ALUMNO, A ELEGIR CORRECTAMENTE AQUELLA OCUPACION QUE VAYA MAS ACORDE CON SUS PREFERENCIAS Y CAPACIDADES.

EL PROPOSITO PRINCIPAL DE ESTA ENTREVISTA, ES PONDERAR LAS CUALIDADES, INTERESES, CIRCUNSTANCIAS Y APTITUDES DEL INDIVIDUO, PARA PODER LLEVAR A CABO UNA ADECUADA ORIENTACION, ES DECIR, SE OBTIENE DE EL CIERTA INFORMACION, PARA POSTERIORMENTE GUIARLO A UNA BUENA ELECCION.

27

OTRA DE SUS FUNCIONES, ES INFORMAR A ALUMNO DE PROFESIONES Y - OCUPACIONES, QUE ESTE DESCONOZCA, Y LAS CUALES PUDIERA DESEMPEÑAR CON EFICIENCIA Y QUE ADEMAS PUDIERAN SER DE SU INTERES.

A LA PRIMERA PERSONA QUE SE LE OCURRIO ESTE TIPO DE ENTREVISTA FUE AL ABOGADO PARSON EN 1909, DE AHI QUE MUCHAS VECES AL ENTREVISTADO - SE LE LLAME CLIENTE. PARSON SE DIO CUENTA DE LA NECESIDAD DE ESTABLECER UNA ENTREVISTA PARA LA ADAPTACION PROFESIONAL, Y DELINEO TRES FACTORES - PRINCIPALES QUE HAY QUE TENER PRESENTES CUANDO SE AYUDA A UNA PERSONA A ENCONTRAR TRABAJO ADECUADO A SUS INTERESES Y CAPACIDADES, Y SON:

1. ANALISIS DEL INDIVIDUO (DESCUBRIR SUS HABILIDADES, INTERESES, ETC.)
2. ANALISIS DE LA OCUPACION EN FUNCION DE LOS REQUISITOS.
3. COMPARACION ENTRE LA INFORMACION SOBRE EL INDIVIDUO Y LA INFORMACION SOBRE LA OCUPACION.

EN LA ACTUALIDAD, EN EEUU POR EJEMPLO, EXISTEN 27,000 PROFESIO

NES DIFERENTES, Y PARA ALGUIEN QUE SE INICIA EN EL MERCADO DEL TRABAJO, LAS POSIBILIDADES SON INNUMERABLES Y LAS PERSPECTIVAS DESCONCERTANTES.

EXISTEN OTROS TIPOS DE ENTREVISTA POR LA FORMA EN LA CUAL SE LLEVAN A CABO Y CUYA APLICACION ESTA ENFOCADA PRINCIPALMENTE AL ESCENARIO LABORAL, LO CUAL NO QUIERE DECIR QUE NO SE UTILICEN EN OTRAS AREAS, Y SON:

ENTREVISTA DE GRUPOS. SE REUNEN VARIOS CANDIDATOS A UN PUESTO Y SE LLEVA A CABO UNA MESA REDONDA CON EL OBJETO DE QUE DISCUTAN ALGUN TEMA, Y MIENTRAS SON OBSERVADOS Y EVALUADOS, CADA UNO, EN EL TRANSCURSO DE LA REUNION.

SE REALIZA PRINCIPALMENTE A NIVEL PROFESIONAL O EJECUTIVO, ES MAS O MENOS EL SISTEMA DE LA DINAMICA DE GRUPOS PERO SIN DIRIGENTE. EN CLINICA SERIA LLAMADO TERAPIA DE GRUPOS Y CAMBIARIA SU FINALIDAD BASICA.

ESTE METODO, APARTE DE AHORRAR TIEMPO, NOS PERMITE OBSERVAR LA ADAPTACION DEL SUJETO A NUEVAS SITUACIONES, SU DON DE MANDO, INICIATIVA, TIMIDEZ, AGRESIVIDAD, ETC. ES DECIR, VARIOS ASPECTOS DE SU PERSONALIDAD EN RELACION A UN GRUPO, Y QUE EN UNA ENTREVISTA INDIVIDUAL NO SE PODRIAN APRECIAR.

28

PUEDEN SER UTIL EL METODO, TAMBIEN PARA LA SELECCION DE NUEVOS EJECUTIVOS, VALORADOS POR LOS EJECUTIVOS DE LA COMPANIA.

ENTREVISTA DE PRESION. ES MUY ESPECIAL, Y FUE IDEADA DURANTE LA 2a. GUERRA MUNDIAL PARA RECLUTAR PERSONAL ESPIA DEL EJERCITO.

SE INTENTA DETERMINAR QUE TANTO SOPORTA EL MAL TRATO Y LA AGRESIVIDAD DEL ENTREVISTADOR, ES DECIR, SI PUEDE MOSTRAR CALMA AL ESTAR PROVOCANDO SUS EMOCIONES.

UNA LIMITANTE MUY FUERTE, ES EL ENTRENAMIENTO ESPECIAL QUE REQUIERE EL ENTREVISTADOR, Y ESTO LO DESLIGA DE LAS EMPRESAS, AUN CUANDO EN ESTAS SE NECESITAN PERSONAS ASI, POR EJEMPLO EN DEVOLUCIONES, EN QUEJAS, EN LA SELECCION DE VENEDORES, ETC.

ENTREVISTA POR AREAS. ES UNA MODALIDAD DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA, SOLAMENTE QUE AQUI LAS PREGUNTAS NO SE HACEN AL AZAR, SINO SIGUIENDO UN CUESTIONARIO POR AREAS. SE EFECTUAN PREGUNTAS QUE AMERITAN CONTESTACIONES PRECISAS Y NO SIMPLES OPINIONES.

ENTREVISTA POR COMITE. INTERROGAN A UNA SOLA PERSONA VARIOS ENTREVISTADORES, CON EL OBJETO DE COMBINAR SUS OPINIONES, PARA LLEGAR A UNA MEJOR DECISION ACERCA DEL ENTREVISTADO.

ULTIMAMENTE HA SIDO MUY ACEPTADA EN LAS EMPRESAS.

ESTUDIO DE PANEL. IMPLICA ENTREVISTAR VARIAS VECES A LA MISMA PERSONA, POR VARIOS ENTREVISTADORES EN TIEMPOS DIFERENTES. SERIA POR EJEMPLO LO QUE SE HACE EN EL PROCESO DE SELECCION.

EXISTEN OTRAS FUNCIONES DE LA ENTREVISTA, AUNQUE SOLO MENCIONAMOS LAS MAS FRECUENTES Y QUE A NUESTRO JUICIO SON LAS MAS UTILIZADAS Y CONOCIDAS DENTRO DE SUS RESPECTIVAS AREAS.

29

SE PUEDE OBSERVAR QUE SON COMBINABLES ENTRE SI TANTO LOS OBJETIVOS COMO LAS FINALIDADES O USOS QUE SE POSEE LA ENTREVISTA, Y QUE TODO DEPENDERA DE LAS CIRCUNSTANCIAS EN LAS CUALES SE LLEVE A CABO.

POR EJEMPLO EN UNA ENTREVISTA DE AJUSTE PODEMOS REALIZAR AL MISMO TIEMPO UNA ENTREVISTA PERIODICA Y/O DE TRANSFERENCIA Y/O PROMOCION Y/O DE CALIFICACION DE MERITOS; LAS HEMOS DIVIDIDO EN FORMA ESPECIFICA PERO EN REALIDAD EN UNA ENTREVISTA LLEVAMOS A CABO VARIOS OBJETIVOS ENCAMINADOS COMO EN ESTE EJEMPLO A UBICAR CORRECTAMENTE A UNA PERSONA DENTRO DE LA EMPRESA.

SE AFIRMA QUE LA ENTREVISTA BIEN LLEVADA, ES UNA TECNICA QUE NOS PUEDE PROPORCIONAR INFINITA INFORMACION, ASI COMO TAMBIEN UNA GRAN AYUDA PARA CUALQUIER PROPOSITO; ACERCA DE ESTO SE HA DISCUTIDO MUCHO PUES EN EL LOGRO DE OBJETIVOS DEPENDE TANTO DEL ENTREVISTADO COMO DEL ENTREVISTADOR.

3. ASPECTOS FORMALES DE LA ENTREVISTA

AUNQUE DE HECHO MUCHOS AUTORES NO ESTAN DE ACUERDO CON LA IMPORTANCIA QUE SE LE HA DADO A LA ENTREVISTA, PARECE SER QUE A LA FECHA, NO SE HA DESARROLLADO NINGUNA OTRA TECNICA QUE LA SUBSTITUYA.

LA ENTREVISTA ES UNA COMUNICACION INTERPERSONAL, QUE NOS PERMITE INTERCAMBIAR INFORMACION ESPECIFICA, CON UN PROPOSITO PREDETERMINADO. SE CONSIDERA QUE ES UNA SITUACION SOCIAL, DADO QUE IMPLICA LA REUNION DE DOS O MAS PERSONAS, LAS CUALES TIENEN A CONOCERSE E INFORMARSE RECIPROCAMENTE, Y COMO RESULTADO DE SU PERCEPCION, EMITEN UNA OPINION, JUICIO O IMPRESION DE LOS PARTICIPANTES. LA CARACTERISTICA DE LA PRESENCIA FISICA DE AMBAS PARTES, PERMITE LLEGAR A UN ENTENDIMIENTO PERSONAL MAS O MENOS POSITIVO, SEGUN LAS CIRCUNSTANCIAS Y LA HABILIDAD O "ARTE" DEL ENTREVISTADOR. 7

ALGUNOS AUTORES DICEN OBTENER GRAN PORCENTAJE DE INFORMACION- ANTEPONIENDO QUE "DEPENDE FUNDAMENTALMENTE DE QUIEN HACE USO DE ELLA" (- GOMEZ CEJA 1973); ALGUNOS OTROS POSTULAN QUE "LA ENTREVISTA Y SUS TECNICAS ESTAN EXPUESTAS A NOTORIAS FALLAS" (GUION 1969), Y QUE "SE MANTIENE SU USO, AUN CUANDO NO EXISTA NINGUN OBJETIVO CLARAMENTE DEFINIDO QUE NOS INDIQUE QUE ES LO QUE SE DESEA HACER O HASTA DONDE SE PRETENDE LLEGAR" (GILMER 1963).

BASICAMENTE ESTOS AUTORES CRITICAN UNA ENTREVISTA MAL LLEVADA, SIN UN PLAN DEFINIDO, SIN UN CONOCIMIENTO TEORICO DE LOS PASOS A SEGUIR, SIN UN OBJETIVO ESPECIFICO Y ESTAS CARENCIAS DAN COMO RESULTADO UNA PLATICA INFORMAL, SIN METODO Y SIN RESULTADOS POSITIVOS.

X TODA ENTREVISTA, DEL TIPO QUE SEA, DEBE TENER UN OBJETIVO ESTABLECIDO, LO CUAL FACILITA EL EXITO DE LA MISMA, PUES SE AHORRA TIEMPO, Y SE LLEGA MAS RAPIDAMENTE A UNA CONCLUSION FINAL, AL SABER DE ANTEMANO -- CUAL ES EL CAMINO A RECORRER. ES DECIR, QUE CUANDO SE TRABAJA SOBRE UN PLAN DEFINIDO, SE PUEDE ESTABLECER CON MAS FACILIDAD UNA ESTRATEGIA ADECUADA. 11

KOONTZ Y O'DONELL (1955), INDICAN QUE SE REQUIERE DE UNA ADE

CUADA CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO EN LA MATERIA, PARA OBTENER EXITO EN LA ENTREVISTA, Y SULLIVAN (1944) LO CONFIRMA AL PLANTEAR, QUE PARA QUE UNA ENTREVISTA TENGA EXITO, LAS DOS PARTES DEBEN BENEFICIARSE, Y ESTO DEPENDE EN MAYOR PARTE DE LA HABILIDAD DEL ENTREVISTADOR, EL CUAL DEBE ESTAR CAPACITADO PARA LLEVARLA A CABO CON RESULTADOS POSITIVOS.

OTROS INVESTIGADORES HAN ARGUMENTADO EN CONTRA DE LA ENTREVISTA EL HECHO DE NO SER CONFIABLE, NI VALIDA. DE LA CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE LA ENTREVISTA SE HA HABLADO MUCHO, PERO NO SE HA LLEGADO A UN -- ACUERDO GENERAL. AMBOS CONCEPTOS SE DEFINEN DE LA SIGUIENTE MANERA:

CONFIABILIDAD. SE REFIERE A QUE LOS RESULTADOS QUE SE OBTEN-- GAN SEAN CONSISTENTES Y NO SUFRAN UNA VARIACION SIGNIFICATIVA EN DISTIN-- TOS MOMENTOS, Y A QUE SEAN REPLICABLES Y REPRODUCIBLES EN LA MISMA MAG-- NITUD.

POR EJEMPLO, CUANDO EN UNA ENTREVISTA DE SALIDA, UN EMPLEADO-- NOS COMUNICA QUE SE RETIRA DEL EMPLEO, PORQUE EL AMBIENTE DE TRABAJO ES MUY CALUROSO, Y ESTO MISMO NOS LO REPITE EN OTRA ENTREVISTA, O A OTRA-- PERSONA, O TAMBIEN A TRAVES DE OTROS PROCEDIMIENTOS, QUIERE DECIR QUE - NUESTRA ENTREVISTA ES CONFIABLE, PUES LOS DATOS OBTENIDOS EN ELLA SON - VERACES Y SE PUEDEN REPLICAR.

31

VALIDEZ. SEGUN PIERRE PICHOT (1976) AFIRMA QUE "ES LA CUALI-- DAD POR LA QUE ALGO MIDE LO QUE PRETENDE QUE HA DE MEDIR". ESTO APLICA-- DO A LA ENTREVISTA SIGNIFICA, QUE A TRAVES DE LA ENTREVISTA REALMENTE - EL OBSERVADOR, OBTENGA LA INFORMACION QUE SE QUIERE OBTENER.

POR EJEMPLO, SI EN UNA ENTREVISTA DE SELECCION DE PERSONAL, - DESEAMOS CONOCER LA INFORMACION CONCERNIENTE A LA HISTORIA LABORAL Y ES-- COLAR DEL SUJETO ENTREVISTADO, Y AL FINAL DE LA ENTREVISTA, CORROBORA-- MOS CON SUS ANTIGUOS JEFES, ASI COMO CON SUS DIPLOMAS EXPEDIDOS, Y NOS-- DAMOS CUENTA, QUE, EFECTIVAMENTE, OBTUVIMOS DATOS VERACES Y COMPLETOS, - SE PUEDE AFIRMAR QUE DICHA ENTREVISTA FUE VALIDA.

ALGUNOS OPINAN EN CONTRA DE LOS JUICIOS ELABORADOS PARA LA E-- VALUACION DE LA ENTREVISTA, Y AUNQUE ES DIFERENTE LA INFORMACION OBTENI--

DA EN LA ENTREVISTA Y LOS JUICIOS QUE SE HACEN DE DICHA INFORMACION, --- ELLOS POSEEN EL OBJETIVO DE TOMAR UNA DECISION CORRECTA, EN BASE A SUS --- PROPIOS JUICIOS, AL EVALUARLA.

SMITH (1977), POSTULA QUE "LA INFORMACION QUE REUNEN LOS EN-- TREVISTADORES, ES MAS EXACTA QUE LOS JUICIOS QUE HACEN, POR SUPUESTO DE-- PENDIENDO DEL TIPO DE INFORMACION QUE SE BUSCA", POR EJEMPLO, AL BUSCAR - UNA INFORMACION DE ATRIBUTOS TALES COMO RESPONSABILIDAD O PUNTUALIDAD Y - DE CUESTIONAR INDIRECTAMENTE (HACERLO EN FORMA DIRECTA SERIA UN ERROR)- AL ENTREVISTADO, ACERCA DE SI CUMPLE CONDICHAS CUALIDADES, ESTE OBIAMEN-- TE INTENTA QUEDAR BIEN EN TODO Y ENTONCES TAL VEZ CONVenga MAS, CORROBO-- RAR EL DATO CON LOS JEFES DE SUS EMPLEOS ANTERIORES, O CON NUESTRO PROPIO CRITERIO, EN BASE A OBSERVACIONES OBJETIVAS LLEVADAS A CABO DURANTE LA -- MISMA ENTREVISTA.

UN ESTUDIO REALIZADO POR KELLY Y FISKE (1951) INDICA, QUE -- "NO SON MAS EXACTOS LOS JUICIOS QUE SE FORMAN CON ENTREVISTA, QUE SIN --- ELLA", DADO QUE LAS CIRCUNSTANCIAS DE LA ENTREVISTA, NOS OBLIGA MUCHAS VE CES A SER SUBJETIVO EN NUESTRAS APRECIACIONES.

32

WEISS Y DAVIS (1960) AFIRMAN QUE "NO ES POSIBLE CONTAR CON LA VALIDEZ DE LA INFORMACION, SUPUESTAMENTE REAL, OBTENIDA EN ENTREVISTAS",- REFIRIENDOSE A QUE TODA PERSONA ANTE UN EXTRAÑO, SE COMPORTA DE LA MEJOR-- MANERA POSIBLE, TRATANDO DE MOSTRAR SU MEJOR IMAGEN.

OTRO AUTOR, MEEHL (1954), COMPROBO EN UN ESTUDIO PARA PILOTOS REALIZADOS DURANTE LA SEGUNDA GUERRA MUNDIAL, QUE LA VALIDEZ DE LA ENTRE-- VISTA, SUELE SER INFERIOR A SU CONFIABILIDAD; EN REALIDAD A LA FECHA, - LAS PRUEBAS SOBRE LA CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE LA ENTREVISTA DE SELEC--- CION INDICAN QUE NO ESTA JUSTIFICADA LA CONFIANZA DEPOSITADA EN ELLA, -- AUNQUE NO TENEMOS LOS DATOS EXACTOS DE CUALES FUERON LAS CIRCUNSTANCIAS - EN LAS QUE SE REALIZO EL ESTUDIO.

COMO SE PUEDE APRECIAR, EXISTE DIVERSIFICACION DE OPINIONES, EN CUANTO A LA VALIDEZ Y LA CONFIABILIDAD DE LA ENTREVISTA SE REFIERE, Y A - VARIOS AUTORES LES HA DADO A PENSAR EN ELABORAR UNA ENTREVISTA EN BASE AL

METODO CIENTIFICO, CON EL OBJETO DE AMPLIAR SU VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.

NAHOUM EN SU LIBRO "LA ENTREVISTA PSICOLOGICA", NOS INDICA -- QUE SE DEBE ELABORAR UN ESQUEMA EXPERIMENTAL, EL DICE QUE TODA ENTREVISTA NOS COMPORTA CIERTO NUMERO DE APRECIACIONES FORMULADAS, ACERCA DE LOS SUJETOS ENTREVISTADOS Y QUE LA ENTREVISTA ES VALIDA Y CONFIABLE EN LA -- MEDIDA EN QUE ESOS RESULTADOS APARECEN TRAS CONTROL ESTADISTICO, FIELES Y VALEDEROS, PERO PARA ELLO SON NECESARIOS VARIOS PASOS:

A. FIJAR CUANTITATIVAMENTE LAS APRECIACIONES. SE PIDE A LOS ENTREVISTADORES QUE CLASIFIQUEN LOS ATRIBUTOS DE LOS SUJETOS O QUE SE EXPRESEN POR MEDIO DE UNA ESCALA DE ESTIMACION, ESTO ES EN FORMA NUMERICA, ESTOS MISMOS ATRIBUTOS. POR EJEMPLO TIMIDEZ (5) CONTACTO VISUAL (2) ETC.

B. DEFINIR LA FIDELIDAD (CONFIABILIDAD).POR EL GRADO DE CONCORDANCIA VERIFICADO ENTRE LAS APRECIACIONES FORMULADAS INDEPENDIENTEMENTE, POR DISTINTOS JUECES, SOBRE LOS INDIVIDUOS DE UN GRUPO DETERMINADO - DE SUJETOS. EN CIERTOS CASOS EL CONSENSO DE LOS JUECES SE HA TOMADO COMO CRITERIO DE FIDELIDAD.

C. DEFINIR LA VALIDEZ. POR EL GRADO DE CONCORDANCIA VERIFICADO ENTRE LAS APRECIACIONES FORMULADAS Y LOS RASGOS QUE SE BUSCA APRECIAR. - SE HA TOMADO COMO CRITERIO VERDADERO DE ESOS RASGOS:

- A. LAS APRECIACIONES DE ANTIGUOS AMIGOS DE LOS SUJETOS.
- B. LOS RESULTADOS EN EXAMENES CLASICOS O EN TESTS DE "INTELIGENCIA" O DE CARACTER Y
- C. EL COMPORTAMIENTO PROFESIONAL (DURACION DE EMPLEO, CALIDAD DE TRABAJO, ETC.)

NAHOUM AFIRMA, QUE DE UNA ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA, NO SE -- PUEDE OBTENER RESULTADOS COHERENTES, PUES LOS CRITERIOS ADOPTADOS POR -- LOS ENTREVISTADORES, SON FRAGILES Y LA FORMA DE APRECIAR LA FIDELIDAD Y LA VALIDEZ, DEJA MUCHO QUE DESEAR, PUES NO SE ALCANZA EN NINGUN MOMENTO -- UNA VERDADERA OBJETIVIDAD.

PARA AUMENTAR LA CONFIABILIDAD, SERIA CONVENIENTE ESCOGER EN--

TREVISTADORES CON INSTRUCCION, EXPERIENCIA Y MOTIVACION MAS ADECUADAS.

SMITH ACONSEJA, QUE "PARA APROVECHAR MEJOR LA ENTREVISTA, H--
BRA QUE ENFATIZAR MEJOR SU FUNCION DE CONSEJO, DE GUIA Y DESENFATIZAR SU
FUNCION DE SELECCION QUE NO PARECE SER DE GRAN VALOR. ESTE CAMBIO HARIA--
DE LA ENTREVISTA NO EL PRIMERO, SINO EL ULTIMO PASO EN EL PROCESO DE SE--
LECCION".

LA CONFIABILIDAD PUEDE AUMENTAR SI SE PROMEDIAN LAS PUNTUACIO--
NES DE MAS DE UN ENTREVISTADOR EN EL MISMO CANDIDATO, PERO NO ES SEGURO--
QUE SE INCREMENTE SU VALIDEZ, PUES ES POSIBLE QUE LOS ENTREVISTADORES --
QUE CONVIENEN ENTRE SI, ESTEN EQUIVOCADOS EN SUS PREDICCIONES, QUE LOS -
QUE NO CONVIENEN; ES DECIR, PUEDE SER QUE CONCUERDEN SUS RESULTADOS, ---
PERO QUE LO QUE SE ESTA ESTUDIANDO NO SEA LO CORRECTO.

WAGNER OPINA QUE "LA VALIDEZ Y LA CONFIABILIDAD DE LA ENTREVIS--
TA, SON ESPECIFICAS, TANTO DE LA SITUACION EN LA CUAL SE DESARROLLA, ---
COMO DEL ENTREVISTADOR, NO SE PUEDE DAR NINGUN COEFICIENTE DE CORRELA---
CION, QUE PERMITA DECIDIR QUE LA ENTREVISTA SEA MUY UTIL O CAREZCA TOTAL
MENTE DE VALOR".

34

TAFT SEÑALA QUE "LA CAPACIDAD GENERAL DEL ENTREVISTADOR PARA -
EMITIR JUICIOS, PUEDE RECONOCERSE POR CIERTAS CARACTERISTICAS DE LA PER--
SONALIDAD: CIERTA EDAD, CLARA "INTELIGENCIA", CONTACTO SOCIAL FACIL Y --
BUEN EQUILIBRIO AFECTIVO", CREO QUE ESTO ES MAS SUBJETIVO QUE LO QUE ---
AFIRMAN DE LA ENTREVISTA ACERCA DE SU OBJETIVIDAD.

PARECE SER QUE LOS MEJORES RESULTADOS SE OBTIENEN CUANDO LOS -
ENTREVISTADORES POSEEN EXPERIENCIA Y COMPETENCIA DE PSICOLOGOS Y ENTRE--
VISTADORES, Y ADEMAS, CUANDO LOS RASGOS QUE SE BUSCA APRECIAR, SON BIEN--
DEFINIDOS Y FORMAN PARTE DEL AMBITO DE LAS RELACIONES SOCIALES; INFLUYE--
TAMBIEN EL HECHO DE QUE LA ENTREVISTA TENGA CIERTO TIEMPO DE DURACION, -
POR LO MENOS MEDIA HORA.

LOS PROFESIONISTAS QUE REALIZAN ENTREVISTAS, DEBEN TENER CAPA--
CIDAD PARA LOGRAR LO QUE SE PROPONEN, A LA VEZ QUE FACILIDAD DE PALABRA--
PARA ASI PODER EXPRESARSE MEJOR Y SER ENTENDIDOS POR CUALQUIER PERSONA.-

SMITH OPINA QUE UNA RAZON POR LA QUE NO SE ABANDONA LA ENTREVISTA ES QUE LA GENTE TIENE GRAN CONFIANZA EN SU HABILIDAD PARA ENTREVISTAR.

TODO PROFESIONAL, DESDE LUEGO, NO ES NECESARIAMENTE UN BUEN SE LECCIONADOR, NECESITA LA EXPERIENCIA DE LA QUE HABLABAMOS ANTERIORMENTE; AUNQUE EN ESTUDIO SE DEMOSTRO, QUE LAS APRECIACIONES DE PSICOLOGOS Y -- PSIQUIATRAS SON MAS FIELES Y APARECEN MAS VALEDEROS QUE LOS TEST OBJETIVOS CONSIDERADOS AISLADAMENTE.

EXISTE CONTRADICCION EN EL RESULTADO DE ALGUNOS ESTUDIOS, ASI ES COMO EN CONTRASTE CON EL RESULTADO OBTENIDO ANTERIORMENTE, ACERCA DE QUE LOS MEJORES ENTREVISTADORES SON PSIQUIATRAS Y PSICOLOGOS, UN ESTUDIO HECHO POR KENAGY Y YOAKUM (1925), INDICO QUE LA CONFIABILIDAD DE LAS - PUNTUACIONES DEL ENTREVISTADOR TIPICO, SON DESCORAZONADAMENTE BAJAS.

EN INVESTIGACIONES REALIZADAS POR KOONTZ Y O'DONNELL, EXISTEN DOS ASPECTOS QUE PUEDEN HACER QUE LA ENTREVISTA NO TENGA VALOR, UNO SE - RELACIONA CON LA IMPORTANCIA QUE TIENE EL ADIESTRAMIENTO DEL INVESTIGA-- 35 DOR, DEBIDO A QUE LA CAPACIDAD DE ENTREVISTAR NO ES INNATA Y ELLO IMPLICA UN CONOCIMIENTO DEL COMPORTAMIENTO HUMANO, ACERCA DE CUAL ES LA PRE-- GUNTA ADECUADA A PLANTEAR, EN QUE MOMENTO, ETC., ADEMAS DE LA IMAGINA--- CION DE HACER PREGUNTAS RELACIONADAS Y EL CRITERIO PARA EVALUAR LAS RESPUESTAS. UNA SEGUNDA DIFICULTAD ESTRIBA, EN QUE A PESAR DE SER BIEN "DIRIGIDA", PUEDE SER CONDUCCIDA SIN LOGRAR LA INFORMACION NECESARIA.

REFERENTE A LA VALIDEZ DE LA ENTREVISTA, SE PUEDE MEJORAR SI - SE SUSTITUYE A LA PUNTUACION NUMERICA DE LAS CARACTERISTICAS DEL ENTRE-- VISTADO POR LA CLASIFICACION (DE MEJOR A PEOR), LOS PROBLEMAS DE LA -- PUNTUACION, ES QUE ALGUNOS ENTREVISTADORES PUNTEAN BAJO Y OTROS ALTO, ALGUNOS UTILIZAN LAS PUNTUACIONES MEDIAS Y OTROS LAS EXTREMAS, Y POR ELLO NO SON COMPARABLES (CRONBACH 1955). CADA ENTREVISTADOR LO HACE EN BASE A SU CRITERIO, Y DE ESTA MANERA NO TENDREMOS RESULTADOS CONFIABLES.

REFERENTE A LA ENTREVISTA DE SELECCION EXISTEN DOS TENDENCIAS-- CON EL OBJETO DE MEJORAR TECNICAMENTE A LA ENTREVISTA, QUE SE HAN ESFORZADO POR PRECISAR LAS CONDICIONES DE LA MISMA, Y SON: UNA TIENDE A ESTAN

DARIZAR ERICTAMENTE EL PROCESO DE LA ENTREVISTA, PARA FACILITAR LAS --
APRECIACIONES OBJETIVAS, Y LIMITAR LOS RANGOS DE OBSERVACION, LA OTRA --
TIENDE MAS BIEN A ESCOGER A LOS ENTREVISTADORES Y A PROPORCIONARLES --
LOS MEDIOS PARA QUE FORMULEN APRECIACIONES CONSISTENTES.

HOVLAND Y WONDERLIC PROPONEN 4 TEMAS:

HISTORICO PROFESIONAL

FAMILIAR

SOCIAL

PERSONAL

DIVIDIDOS EN 34 CUESTIONES EN FUNCION AL PUESTO QUE SE SUPONE VA A DESEM
PENAR EL SUJETO. EL ENTREVISTADOR COLOCA EN CADA RESPUESTA EL SIGNO + 0-
-, SEGUN FAVOREZCA O NO LA ADAPTABILIDAD DEL SUJETO AL PUESTO, (EN --
BASE AL CRITERIO DEL ENTREVISTADOR). AL FINAL DEL INTERROGATORIO, SE SU
MAN LOS SIGNOS POSITIVOS Y LOS NEGATIVOS Y SE ANOTA ALGEBRAICAMENTE EL -
RESULTADO. SE LES PIDE A LOS ENTREVISTADORES QUE JUZGUEN HECHOS Y NO IM-
PRESIONES.

36

LAS CRITICAS AL METODO DE HOVLAND Y WONDERLIC, SE REFIEREN A -
QUE DICHO INTERROGATORIO, PROBABLEMENTE SI LIMITE EL EFECTO DE LAS APRE-
CIACIONES INCONSISTENTES, PERO EL SUMAR SIGNOS (+,-) NO SIGNIFICA NADA
EN EL PLANO PSICOLOGICO, ADEMAS DE QUE SUS PREGUNTAS NO TIENEN NINGUNA -
RELACION DE HECHOS. ES DECIR EL QUE NOS DEN 20 POSITIVOS Y 14 NEGATIVOS-
NO NOS ESTA DICIENDO MAS QUE NUMEROS Y NO HECHOS REALIZADOS POR EL INDI-
VIDUO, DEBERIA DE ELABORARSE UN REPORTE INTEGRANDO LAS CONCLUSIONES QUE-
LOS ENTREVISTADORES LLEGAN AL CONCLUIR LA ENTREVISTA AFIRMANDO LOS HE-
CHOS REALIZADOS POR LA ENTREVISTA Y ANOTANDO AQUELLAS CUALIDADES DE LAS-
CUALES CARECEN.

ADEMAS DE QUE DICHOS AUTORES OLVIDAN INCLUIR EN SUS AREAS DE -
IMPORTANCIA LA HISTORIA ACADEMICA DEL INDIVIDUO.

MAC MURRAY Y MC QUIG, PROPONEN UNA ENTREVISTA ORGANIZADA MU--
CHO MENOS RIGIDA, EN CUANDO A PREGUNTAS LIMITADAS PERO ESPECIFICANDO CON
MAS PRECISION LAS CONDICIONES GENERALES DE APLICACION O REALIZACION: EL

ENTREVISTADOR, EXAMINA ASPIRANTES A EMPLEOS BIEN DEFINIDOS, MEDIANTE ANALISIS DE PUESTOS, TIENE UN PLAN ESPECIFICO Y SABE QUE ASPECTOS DEBE CONSIDERAR, RECIBIO UNA FORMACION ESPECIAL COMO ENTREVISTADOR, POSEE MEDIOS DE CONTROL EXTERIOR DE LA ENTREVISTA COMO INFORMACION ADQUIRIDA CON ANTERIORIDAD, OBSERVADORES, ETC. Y CONOCE ADEMAS UNA SERIE DE CONCEPTOS CLINICOS QUE LE PERMITEN INTERPRETAR LA INFORMACION RECOGIDA Y ADEMAS, EL ES SELECCIONADO EN LO QUE RESPECTA A CAPACIDAD, EXPERIENCIA Y ESTABILIDAD EMOCIONAL; CON TODO ESTO PARECE SER QUE SE OBTIENEN RESULTADOS POSITIVOS.

NO DEBE CONSIDERARSE A LA ENTREVISTA COMO UNA ESPECIE DE TEST, SINO COMO EL AMBITO EN EL QUE EL EXPERIMENTADOR PLANTEA PARA CADA CASO, EL PROBLEMA QUE SE HA DE RESOLVER Y EN ESE AMBITO TRATA DE RESOLVERLO PRACTICAMENTE.

OTRO AUTOR, BINGHAM (1959), ESPECIFICA ALGUNAS ACTIVIDADES DEL ENTREVISTADO PARA EL CONTRATO DE TRABAJO Y CON ESTO CREE QUE PODRIA LLEGAR A SER VALIDA LA ENTREVISTA:

37

- A. RECURRIR A DATOS PRECISOS SOBRE LOS REQUERIMIENTOS DEL PUESTO PUES LA REQUISICION CASI NUNCA SE ELABORA CORRECTAMENTE.
- B. INFORMARSE ACERCA DEL ANALISIS DE PUESTOS
- C. "VENDE" AL CANDIDATO EL EMPLEO DISPONIBLE DEMOSTRANDOLE SU INTERES Y VENTAJAS
- D. LO UBICA HACIA EL PUESTO QUE DESEMPEÑARIA EN FORMA EFICIENTE

ESTE AUTOR, AFIRMA QUE "LA ENTREVISTA PARA EL CONTRATO DE TRABAJO ES INDISPENSABLE... AUNQUE NO SE OBTUVIERAN DATOS MAS VALEDEROS QUE LOS OBTENIDOS POR OTROS MEDIOS".

MAS AUN, KELLY Y FISKE (1951) AFIRMAN QUE "CUANDO HAY QUE SELECCIONAR CANDIDATOS PARA UNA PROFESION SUPERIOR, SE DEBE PRESTAR MAS ATENCION AL PAPEL DE LAS MOTIVACIONES... MAS ALLA DEL NIVEL UNIVERSITARIO, LA FUERZA DE LAS MOTIVACIONES Y LA FALTA DE TENDENCIAS DE CONFLICTOS, SON TAL VEZ LOS FACTORES QUE DETERMINAN EL EXITO DURANTE LA FORMACION, E INCLUSO, EL EXITO EN EL EJERCICIO DE LA PROFESION". O SEA QUE ENTRE MAS --

COMPLEJO Y CALIFICADO SEA EL PUESTO MAS AMPLIA Y PROFUNDA DEBE SER LA ENTREVISTA.

EXISTE UNA ACUMULACION CONSIDERABLE DE RESULTADOS NEGATIVOS EN CUANTO A LA ENTREVISTA DE SELECCION SE REFIERE, POR EJEMPLO: ESTUDIOS REALIZADOS POR GRISELLA (1966), BARRET (1966), SUETLINK Y PRIEN (1967) INDICAN QUE LA ENTREVISTA DE SELECCION, PODRIA SER MAS UTIL COMO PREDICTORA DE "MORAL" Y CRITERIO DE INTEGRACION, QUE COMO PREDICTORA DE CRITERIO DE PRODUCTIVIDAD (POR EJEMPLO DE SI DEJARA EL TRABAJO EN POCO TIEMPO, -- CUAL SERA SU INDICE DE INASISTENCIAS, AUMENTARA O DISMINUIRA SU COHESION AL GRUPO, SE INTERESARA EN SU TRABAJO O LO ODIARA).

ULRICH Y TRUMBO (1965). SUGIEREN, EN BASE A INVESTIGACIONES REALIZADAS, QUE SERIA MAS VENTUROSA LA ENTREVISTA DE SELECCION, SI SE LIMITARA A VALORAR LAS RELACIONES PERSONALES Y LA MOTIVACION DE LA CARRERA; INDICAN QUE PROBABLEMENTE LA RESPUESTA A LO ADECUADO DE LA ENTREVISTA --- COMO TECNICA DE SELECCION, SEA NEGATIVA. EXCEPTO BAJO CONDICIONES MUY ESPECIALES.

38

SIN EMBARGO DADA LA ACEPTACION POPULAR, SE SIGUE UTILIZANDO MUCHAS VECES INDEBIDAMENTE POR PERSONAL INCAPACITADO, TAL VEZ PORQUE LOS SOLICITANTES CREEN QUE UNA EMPRESA ES IMPERSONAL, CUANDO SE LES CONTRATA -- SIN SER ENTREVISTADOS, Y CUANDO SON RECHAZADOS SIN ELLA, DICEN QUE NO -- FUERON ESCUCHADOS, QUE NO SE LES DIO LA OPORTUNIDAD DE HABLAR. A PESAR DE QUE EL SOLICITANTE SEPA LA FALTA DE VALOR QUE MUCHAS VECES TIENE LA ENTREVISTA, LES GUSTA HABLAR CON ALGUIEN REPRESENTANTE DE LA EMPRESA.

EL ASPIRANTE ESTA SUJETO A SER RECHAZADO EN CUALQUIERA DE LAS ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCION, Y EL LO SABE, DE AHI SU "NERVIOSISMO" Y ACTITUD ANTE EL ENTREVISTADOR.

OTRO ASPECTO QUE INFLUYE EN LA "FALSIFICACION" DE LOS DATOS, -- DEBIDO AL NERVIOSISMO DEL ENTREVISTADO, ES EL "AMBITO SOCIAL, (LA EMPRESA EN ESTE CASO), LA CUAL TIENDE A PROVOCAR EN EL CIERTA ACTITUD" (---- NAHOUM 1958). AUTORES COMO ARIAS GALICIA (1973), ACONSEJAN AL ENTREVISTADO, PUES ESTO LIMITA LA COMUNICACION, PUES INTERVIENEN JERARQUIAS, QUE LO

MEJOR ES ESTAR EN DOS SILLONES QUE SE ENCUENTREN CERCA, EL UNO A UN LADO DEL OTRO.

ADEMAS QUE POR MAS SEGURO DE SI MISMO QUE ESTE UNA PERSONA, SA BE QUE VA A COMPETIR CON OTROS Y QUE PROBABLEMENTE ESTEN MEJOR PREPARADOS QUE EL Y AL TRATAR DE "QUEDAR BIEN", PUEDE EXAGERAR UN POCO LOS HECHOS.

DE LO CITADO EN ESTE INCISO, DE ASPECTOS FORMALES DE LA ENTREVISTA, SE PUEDE DEDUCIR QUE LO QUE PASA, NO ES QUE LA ENTREVISTA SEA TAN ESTERIL COMO ALGUNOS AUTORES PRETENDEN, SI NO QUE NO SE HAN LLEVADO A CABO LOS SUFICIENTES ESTUDIOS AL RESPECTO, Y LOS QUE SE HAN REALIZADO, TAL VEZ NO HAN UTILIZADO LA METODOLOGIA ADECUADA, POR NO DESCONFAR DE SU VALIDEZ Y CONFIABILIDAD EN LOS DATOS QUE OBTUVIERON.

Y AUN SE ARGUMENTA, QUE LA ENTREVISTA NO ES SUFICIENTE PARA ENJUICIAR A UN SER HUMANO Y QUE DEBE COMPLEMENTARSE CON OTRAS TECNICAS; AUNQUE POR LOS VALORES HUMANOS QUE APORTA Y TODOS LOS ASPECTOS QUE PUEDEN APRECIARSE A TRAVES DE LA CONVERSACION CON EL ENTREVISTADO, SE CONSIDERA INTERESANTE Y VALIOSA COMO MEDIO DE INTERCOMUNICACION DENTRO DE LA EMPRESA.

39

CREEMOS QUE LA VALIDEZ Y LA CONFIABILIDAD SI PUEDEN EXISTIR EN LA ENTREVISTA, AUNQUE TODO DEPENDE DE QUE DICHA ENTREVISTA TENGA UN OBJETIVO CLARAMENTE DEFINIDO, Y QUE ESTE SIENDO LLEVADA A CABO POR UN ENTREVISTADOR CON LA EXPERIENCIA SUFICIENTE PARA QUE LOS DATOS OBTENIDOS, ASI COMO LOS JUICIOS FORMULADOS, SEAN OBJETIVOS.

EXISTEN DIFICULTADES PARA ESTABLECER LA VALIDEZ Y LA CONFIABILIDAD PORQUE DEPENDE MUCHAS VECES DEL ENTREVISTADO Y/O DEL ENTREVISTADOR.

ES DIFICIL ESTABLECER LOS LIMITES DE LA ESTANDARIZACION O TIPIFICACION, PUES DEPENDEN DE LA IDONEIDAD DE LOS ENTREVISTADORES, SI NO POUEN SEEN CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA, SE DEBEN LIMITAR AL MAXIMO, POR LO MENOS AL PRINCIPIO, SU INICIATIVA "LOS ENTREVISTADORES DEBERAN INTERPRETAR LAS RESPUESTAS OBTENIDAS NO EN FUNCION DE UNA PSICOLOGIA VULGARIZADA

O IMPLICITA, SINO EN FUNCION DIRECTA DE LO QUE CONOCEN ACERCA DE LOS --
PUESTOS VACANTES; TODAS ESTAS PRECAUCIONES SERAN DE UTILIDAD AL PSICOLO
GO PROFESIONAL PERO ESTE DISPONDRA DE MAYOR INICIATIVA". (NAHOUM 1961)

4. FORMAS DE LA ENTREVISTA

LAS ENTREVISTAS PUEDEN ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, VAMOS A INTENTAR ESTABLECER LOS CRITERIOS MAS GENERALES PARA UNA ADECUADA CLASIFICACION.

1. POR SU ESTRUCTURA.

A. DIRIGIDA. EN ESTE TIPO DE ENTREVISTA, EL ENTREVISTADOR ENCAUZA LA CONVERSACION LLEVANDO LA INICIATIVA Y LA DIRECTRIZ, Y EL ENTREVISTADO RESPONDE A LAS DIVERSAS PREGUNTAS Y CUESTIONAMIENTOS QUE SE LE HACEN.

ANTES DE COMENZAR DICHA ENTREVISTA, SE ELABORA CUIDADOSAMENTE UN GUION Y UNA LISTA DE LAS PREGUNTAS QUE SE VAN A EFECTUAR, CON MOTIVO DE NO OLVIDAR NINGUNA SITUACION IMPORTANTE A LOS FINES DE LA ENTREVISTA, -TALES PREGUNTAS PUEDEN SER UN MODELO PARA UN OBJETIVO DETERMINADO, COMO -POR EJEMPLO LAS PREGUNTAS DE SELECCION, O EN EL ANALISIS DE PUESTOS. "LAS PREGUNTAS SON DIRECTAS, MANTENIENDOSE DENTRO DE LOS LIMITES PREDETERMINADOS" (STRAUSS Y SAYLES 1961).

41

CUANDO ES BIEN LLEVADO Y APLICADO UN INTERROGATORIO, ES ACEPTADO POR EL SUJETO, QUE INCLUSO SE SIENTE TRANQUILO AL DARSE CUENTA QUE ES UNA INVESTIGACION COMPLETA Y CUIDADOSA. THORNE (1948), DEFINE A LA ACTIVIDAD METODOLOGICA DIRECTIVA, COMO "UN METODO QUE TIENE UN OBJETO, VALORAR SISTEMATICAMENTE Y MODIFICAR, SI ES PRECISO, TODO RASGO IMPORTANTE DE LA PERSONALIDAD, POR MEDIO DE LA UTILIZACION ECLECTICA DE TODAS LAS TECNICAS DISPONIBLES, Y TENIENDO EN CUENTA SUS INDICACIONES Y CONTRAINDICACIONES".

LA ENTREVISTA DIRIGIDA, REQUIERE HABILIDAD POR PARTE DEL ENTREVISTADOR, PUES ES NECESARIO EVITAR QUE INFLUYA EN LAS RESPUESTAS DEL SUJETO, POR EJEMPLO CON EL TONO DE VOZ, O SUGIRIENDOLAS POR MEDIO DE PREGUNTAS ORIENTADAS, ETC. UNA INDAGACION SISTEMATICA BIEN ORGANIZADA, NO ES -- PROBLEMA PARA UNA BUENA ENTREVISTA, SI EL SUJETO NO SE SIENTE FRUSTADO EN SU INICIATIVA.

EXISTE RENUENCIA A UTILIZAR ESTE TIPO DE ENTREVISTA, ARGUMENTAN

DOSE QUE EL ENTREVISTADOR JUEGA UN PAPEL ACTIVO Y EL ENTREVISTADO PERMANECE MAS BIEN PASIVO, LIMITANDOSE A RESPONDER.

M. FERNANDEZ H. (1970), ELABORO UNA LISTA DE VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA, Y SON:

VENTAJAS:

1. LA PREPARACION DE LA ENTREVISTA FACILITA AL ENTREVISTADOR LA RECOLECCION DE DATOS
2. ES MAS SISTEMATICA
3. ES MAS BREVE (SE DIVAGA MENOS O PRACTICAMENTE NADA)
4. ES MAS FACILMENTE VALORABLE, INCLUSO MATEMATICAMENTE.

DESVENTAJAS:

1. LA CONVERSACION ES MENOS AGIL
2. SE PUEDE COARTAR LA EXPRESION Y ESPONTANEIDAD DEL ENTREVISTADO, YA QUE EL ENTREVISTADOR INTERVIENE MUCHO EN LA CONVERSACION Y HA DE HACER PREGUNTAS CONCRETAS
3. ES MUY FRIA

42

B. NO DIRIGIDA. SE CARACTERIZA POR LA ESPONTANEIDAD DE EXPRESION DEL ENTREVISTADO. AL CONTRARIO DE LA DIRECTIVA, SE TRATA DE DEJAR QUE EL SUJETO SE EXPRESA LIBREMENTE DE LOS TEMAS QUE LE PLAZCAN, SIN TENER QUE SEGUIR NINGUNA DIRECTRIZ PREVIA, Y EL ENTREVISTADOR SE LIMITA A ESCUCHAR LO MAS QUE PUEDA, OBTENIENDO ASI DATOS DEL ENTREVISTADO. SOLO ACTUA PARA SITUAR LA ENTREVISTA O PARA ESTIMULARLE A HABLAR, SINTETIZANDO LOS PUNTOS IMPORTANTES CITADOS POR EL ENTREVISTADO Y SI ACASO LO INTERROGA, ES CON PREGUNTAS AMPLIAS Y VAGAS, DANDOLE OPORTUNIDAD, AL ENTREVISTADO, DE QUE SE EXPLAYE COMO GUSTE.

SE NECESITA MUCHA EXPERIENCIA POR PARTE DEL ENTREVISTADOR, PARA PODER "CONTROLAR SIN CONTROLAR" LA PLATICA, Y A LA VEZ LOGRAR QUE EL SUJETO SE SIENTA ATENDIDO Y ESCUCHADO, QUE SIENTA QUE SE LE ESTA RESPETANDO -

SU OPINION, SU INDIVIDUALIDAD,

STRAUSS Y SAYLES, PLANTEAN QUE LA ENTREVISTA NO DIRIGIDA TIENE 3 FUNCIONES:

- A. AYUDA A CONSEGUIR INDICIOS DE LO QUE REALMENTE PIENSA EL ENTREVISTADO Y ASI PODER BASAR SUS DECISIONES.
- B. AYUDA A QUE EL ENTREVISTADO LOGRE LA CATARSIS, UNA SENSACION DE ALIVIO.
- C. AYUDA AL INDIVIDUO A FORMAR UNA VISION MAS CLARA DE SUS PROPIOS PROBLEMAS

EN ESTO ULTIMO, PARECE SER QUE COINCIDE CON ROGERS, CUANDO DICE QUE EL ENTREVISTADOR NO DEBE SER DIRECTIVO, NI EN SUS INTERVENCIONES, NI EN SU ACTITUD, AL IGUAL QUE ANTE LOS PROBLEMAS QUE SE PLANTEEN, SE HALLARA AHI, NO PARA PROPONER SOLUCIONES, SINO PARA DEJAR QUE EL SUJETO LAS ENCUENTRE POR SI MISMO.

43

ES PREFERIBLE TRATAR DE QUE LA MAYOR PARTE DE LA INFORMACION LA PROPORCIONE EL SUJETO ENTREVISTADO, Y POR MEDIO DE LA ENTREVISTA NO DIRIGIDA SE PUEDE LLEVAR A CABO ESTO. THORNE (1944) AFIRMA AL RESPECTO QUE -- "AL RECURRIR A OTRAS FUENTES DE INFORMACION FUERA DEL SUJETO, NO SE REALIZA UNA INVESTIGACION SISTEMATICA".

OTRA DE LAS VENTAJAS, DE LA ENTREVISTA NO DIRIGIDA, ES EL HECHO REAL DE QUE EL ENTREVISTADOR PUEDE ASUMIR UNA MAYOR DIRECCION E INCLUSO -- SERVIRSE DE "SONDAS", PARA OBTENER LA INFORMACION QUE EL ENTREVISTADO TODAVIA NO HA BRINDADO Y HASTA PUEDE APORTAR ALGO PROPIO. PERO HAY QUE RECONOCER, QUE LA ENTREVISTA NO DIRIGIDA, NO ES UNA PANACEA EN TODAS LAS SITUACIONES, POR EJEMPLO SEGUN FERNANDEZ H. LAS VENTAJAS Y DESVENTAJAS QUE OFRECE SOBRE OTRAS SON:

VENTAJAS:

1. DA MAS CONFIANZA AL ENTREVISTADO
2. LE PERMITE EXPRESARSE CON MAYOR LIBERTAD
3. EL ENTREVISTADOR PUEDE ADAPTARSE MEJOR AL ENTREVISTADO, TENIENDO EN CUENTA LAS DIFERENCIAS INDIVIDUALES.

4. SE OBTIENE MAS FACILMENTE EL CLIMA DE CONFIANZA

DESVENTAJAS:

1. EXIGE GRAN EXPERIENCIA POR PARTE DEL ENTREVISTADOR
2. PUEDEN DEJARSE PUNTOS IMPORTANTES OLVIDADOS O SIN TERMINAR, POR SER UNA MERA CONVERSACION ASISTEMATICA
3. SE INVIERTE MUCHO TIEMPO PORQUE LA CONVERSACION SE HACE MUY EXTENSA Y SUELE DIVAGARSE MAS
4. ES MAS FACTIBLE QUE EL ENTREVISTADOR SEA MENOS OBJETIVO Y QUE SE DEJE INFLUENCIAR MAS POR LA SIMPATIA DEL ENTREVISTADO, AL SER LLEVADA LA CONVERSACION EN TERMINOS MAS AMISTOSOS Y ESPONTANEOS.

EXISTE, COMO EN TODO, UN TERMINO MEDIO PARA AMBOS TIPOS DE ENTREVISTA Y LA CUAL SE HA DENOMINADO ENTREVISTA MIXTA. A CONTINUACION NOS REFERIMOS A ELLA.

44

C. ENTREVISTA MIXTA. WURTZEL (1959) LA HA DENOMINADO TAMBIEN ENTREVISTA GUIADA, CONSISTE EN PREPARAR UNA GUIA PREVIA A LA ENTREVISTA, ACERCA DE LOS PUNTOS QUE MAS INTERESAN TRATAR, PERO DEJANDO QUE LA CONVERSACION SEA LO MAS LIBRE Y ESPONTANEA POSIBLE, AYUDANDO ASI A ESTABLECER CON MAS FACILIDAD EL CLIMA DE CONFIANZA APROPIADO.

ESTA FORMA DE ENTREVISTA, PERMITE UN REGISTRO SISTEMATICO DE LAS IMPRESIONES O DATOS OBTENIDOS POR EL ENTREVISTADOR, AL TERMINO DE LA ENTREVISTA Y SE PUEDE ELABORAR CON MAS FACILIDAD EL REPORTE DE LA MISMA, AYUDANDOSE DE LA GUIA PARA ORDENAR LAS IDEAS Y NO OLVIDAR NINGUN PUNTO IMPORTANTE.

LA ENTREVISTA MIXTA, PERMITE ELABORAR VARIAS FORMAS DE GUIAS, QUE VARIAN SEGUN EL TRABAJO IMPLICADO Y LA INFORMACION QUE SE DESEE OBTENER; ESTA DIRECTRIZ, CONTIENE PREGUNTAS QUE DEBE HACER EL ENTREVISTADOR, LLEVANDO UNA DIRECCION LOGICA.

UNA FORMA SENCILLA DE LO ANTERIOR, SERIA DISEÑADA PARA MEDIR -

LOS RASGOS MAS IMPORTANTES DEL COMPORTAMIENTO DEL SOLICITANTE, SIN DEJAR- DE TENER, POR SUPUESTO, SU GRADO DE SUBJETIVIDAD, REFERENTE AL JUICIO DEL ENTREVISTADOR, QUIEN SE BASA EN LA HIPOTESIS DE QUE LA MEJOR BASE PARA -- EMITIR UN JUICIO, ESTA EN EL RENDIMIENTO ANTERIOR DEL SOLICITANTE, POR -- ELLO, SE INDAGAN SUS DATOS EN COLEGIOS Y EMPLEOS ANTERIORES, (COMO SE -- COMPORTABA DE ESTUDIANTE, QUE CALIFICACIONES OBTUVO, COMO ERAN SUS RELA-- CIONES CON COMPAÑEROS Y MAESTROS, QUE TRABAJOS HA DESEMPEÑADO, COMO FUE-- RON SUS RELACIONES CON SUS COMPAÑEROS, SI FUE RESPONSABLE, PUNTUAL, ETC.) "UN FUNDAMENTO MAS SOLIDO PARA PREDECIR LO QUE UNA PERSONA ES CAPAZ DE -- HACER EN EL FUTURO, ES CONOCER LO QUE HA HECHO EN EL PASADO" (TIFFIN Y - MC CORMICK 1959).

SE COMBINAN AMBAS INFORMACIONES, TRATANDO DE DARSE UNA VALIDEZ- A LOS RESULTADOS Y SOMETIENDOLOS POSTERIORMENTE A UNA INTERPRETACION MAS- EXHAUSTIVA.

45

UN EJEMPLO DE GUIA SENCILLA PARA EL ENTREVISTADOR, SERIA:

NOMBRE _____	FECHA _____		
CANDIDATO PARA _____	_____		
	EXCELENTE	REGULAR	INFERIOR
AÑOS DE EXPERIENCIA			
EN EL PUESTO _____			
NIVEL DE EDUCA- CION _____			
APARIENCIA FISICA _____			
CARACTERISTICAS PER SONALES ACORDE AL - PUESTO _____			
OBSERVACIONES _____			
RECOMIENDO EMPLEO	SI _____	NO _____	
	FIRMA _____		

VARIOS AUTORES DAN PREFERENCIA A ESTA FORMA DE ENTREVISTAR, POR CONSIDERARLO EL MAS APROPIADO, ARGUMENTAN QUE NO ES UNA TECNICA TAN ESTRUCTURADA O LIMITADA, COMO LA DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA, PERO TAMPOCO LO ES COMPLETAMENTE LIBRE, COMO LA DE LA NO DIRIGIDA. ENTRE LOS AUTORES QUE DEFENDEN A LA ENTREVISTA MIXTA O GUIADA, SOBRE LAS DEMAS, SE ENCUENTRAN WURTZEL Y FERNANDEZ H. QUIENES OBSERVAN LAS SIGUIENTES VENTAJAS SOBRE LAS OTRAS:

VENTAJAS:

1. SISTEMATIZA LA ENTREVISTA, SIN PERDER EL CLIMA DE CONFIANZA
2. PERMITE REALIZARLA A ENTREVISTADORES POCO EXPERIMENTADOS
3. IMPIDE QUE SE OLVIDE ALGUN PUNTO IMPORTANTE
4. FACILITA LA MEDICION Y LA EVALUACION. TIENE CARACTERISTICAS MUY VALIOSAS DE NORMALIZACION Y CALIFICACION) ALGUNAS FORMAS INCLUYEN UNA ESCALA DE CALIFICACION PARA AUMENTAR LA PRECISION). ES UNA SOLICITUD PONDERADA.

46

PODEMOS AÑADIR CIERTAS DESVENTAJAS DE LA ENTREVISTA MIXTA, Y SON:

DESVENTAJAS:

1. LAS PERSONAS CONTESTAN AJUSTANDOSE A LOS ESTEREOTIPOS VIGENTES EN EL MEDIO EN QUE VIVEN: EDUCACION, RELIGION, ETC. Y POR ELLO SOLO SE PUEDE LLEGAR A RESPUESTAS CONSCIENTES Y RACIONALES.
2. COMO CONSECUENCIA DE LO ANTERIOR, EL ENTREVISTADOR DEBE POSEER UNA MAGNIFICA FORMACION EN LA TECNICA DE LA RECOGIDA DE DATOS.
3. UNA GUIA MAL ELABORADA, TRAE COMO CONSECUENCIA, UN FRACASO EN ESA ENTREVISTA PUES LOS DATOS NO ESTARAN COMPLETOS O NO SERAN DE UTILIDAD.

2. POR SU ESTRATEGIA

APARTE DE LAS TECNICAS ESPECIFICAS, EN CUANTO A ESTRUCTURA, QUE

SE UTILIZAN EN CADA TIPO DE ENTREVISTA, EXISTEN UNA SERIE DE TECNICAS O CRITERIOS ADICIONALES, QUE CONVIENE TENER PRESENTE, PARA SALIR ADELANTE EN SITUACIONES DIFICILES Y/O PARA REALIZAR MEJORES ENTREVISTAS.

ESTAS SOLO DEBERAN USARSE, CUANDO A CRITERIO DEL ENTREVISTADOR-SEA NECESARIO, YA QUE NO HAY QUE OLVIDAR, QUE EL DEBE ESFORZARSE POR SER-SIEMPRE LO MAS SINCERO Y GENUINO QUE PUEDA.

A. ECO. SE REFIERE A REPETIR LA ULTIMA FRASE QUE EL ENTREVISTADO ACABA DE DECIR, EN FORMA DE PREGUNTA.

POR EJEMPLO, SI EL ENTREVISTADO SE ESTA REFIRIENDO A QUE EN SU-PRIMER TRABAJO LE PAGARON MUY POCO, ENTONCES EL ENTREVISTADOR PUEDE PRE--GUNTAR: LE PAGARON MUY POCO? Y LO MAS PROBABLE ES QUE LA PERSONA ENTREVIS-TADA NOS RESPONDA CON LA CANTIDAD EXACTA O CON UNA MUY CERCANA APROXIMA-CION.

LA TECNICA DEL ECO, TIENE COMO OBJETIVO PRINCIPAL, LOGRAR QUE -LA PERSONA AMPLIE MAS EL TEMA DEL QUE SE ESTA TRATANDO.

47

B. SILENCIO. CONSISTE EN GUARDAR ABSOLUTO SILENCIO, DESPUES DE-QUE EL ENTREVISTADO APARENTEMENTE HA TERMINADO DE HABLAR. EL ENTREVISTA--DOR, DEBE SER CAPAZ DE SOPORTAR MAS QUE EL ENTREVISTADO, Y ANIMARLO A QUE SE SIGA EXPRESANDO, CON UNA MIMICA SUAVE, UN GESTO O UN ADEMAN, PERO GUAR-DANDO ABSOLUTO SILENCIO.

ES AL MISMO TIEMPO UNA TECNICA DE PRESION, PUES EL SILENCIO ---BIEN MANEJADO, HACE QUE EL ENTREVISTADO SE SIENTA MUY PRESIONADO.

C. ACTUAR COMO EL JEFE QUE VA A TENER. SE TRATA DE SIMULAR UN -AMBIENTE SIMILAR AL QUE TENDRA EL ENTREVISTADO, DENTRO DEL TRABAJO.

SE INTENTA ELABORAR UNA HIPOTESIS DE COMO LO HARA EN LA SITUA--CION REAL.

D. CONFRONTACION. CONSISTE EN PEDIRLE AL ENTREVISTADO, DATOS Y-PRUEBAS OBJETIVAS, SOBRE LOS ASPECTOS QUE CONSIDERE EL ENTREVISTADOR QUE-EXAGERA.

ES ESPECIALMENTE APLICABLE A SUJETOS QUE TRATAN DE SORPRENDER AL ENTREVISTADOR, EXAGERANDO SUS CAPACIDADES Y CONOCIMIENTOS.

E. PREGUNTAS PROYECTIVAS, CONSISTE EN HACERLE AL ENTREVISTADO, -- PREGUNTAS INDIRECTAS, EN LAS CUALES SE SIENTA CON MAS LIBERTAD DE RESPONDER ACERCA DE LO QUE CREE QUE OPINEN LOS DEMAS ACERCA DE ALGO O ALGUIEN, AUNQUE EN REALIDAD NO SEA SINO SU PROPIA OPINION DISFRAZADA.

F. PREGUNTAS SITUACIONES. ES UNA VARIACION DE LA TECNICA ANTERIOR SOLAMENTE QUE AQUI, LAS PREGUNTAS SON DIRECTAS.

CONSISTE EN DECIRLE AL ENTREVISTADO, QUE SE COLOQUE EN UNA SITUACIONES HIPOTETICA, Y QUE NOS RELATE LO QUE HARIA SI ESTUVIERA EN ELLA.

G. DEJAR QUE EL ENTREVISTADO ESTABLEZCA EL RAPPORT. SE REFIERE A QUE EL ENTREVISTADOR INICIE LA ENTREVISTA CON UNA ACTITUD MUY PASIVA, DEJANDO A LA INICIATIVA DEL ENTREVISTADO, QUE ESTABLEZCA LA RELACION PRINCIPAL.

ES UNA TECNICA PARA APRECIAR INICIATIVA, SEGURIDAD EN SI MISMO, Y ALGUNOS OTROS ASPECTOS DE LA PERSONALIDAD DEL INDIVIDUO ENTREVISTADO. ES ESPECIALMENTE APLICABLE EN LA SELECCION DE VENEDORES.

48

H. USO DEL AGRADO. EL ENTREVISTADO ESTA HABLANDO Y EL ENTREVISTADOR MUESTRA GESTOS DE APROBACION, YA SEAN VERBALES O ACTITUDINALES, DANDOLE A ENTENDER AL ENTREVISTADO, QUE ESTA DE ACUERDO CON LO QUE ESTA DICIENDO, -- QUE VA POR BUEN CAMINO.

ESTA TECNICA PERMITE OBSERVAR, COMO REACCIONA EL ENTREVISTADO ANTE EL "APOYO".

I. USO DEL DESAGRADO. ES LO CONTRARIO DE LA TECNICA ANTERIOR.

EL ENTREVISTADOR MUESTRA GESTOS INDICANDO QUE NO ESTA DE ACUERDO -- CON LO QUE EL ENTREVISTADO DICE.

ESTA TECNICA, TAMBIEN ES DE PRESION, Y SE UTILIZA PARA DETECTAR -- CUANTA CONFIANZA TIENE EN SI MISMO, Y SI ES CAPAZ DE MANTENER SUS JUICIOS U OPINIONES FIRMES, O POR EL CONTRARIO, APARECE EN EL INSEGURIDAD Y NERVIOSISMO,

A LA VEZ QUE INTENTA RETRACTARSE Y COMPLACER AL ENTREVISTADOR,

J. PRESION EMOCIONAL, ES UNA FORMA AUN MAS INTENSA, QUE LOS MENCIONADAS ANTERIORMENTE.

CONSISTE EN DECIRLE AL SUJETO: "LO QUE ME HA DICHO HASTA AHORA, PARECE QUE ESTA MUY BIEN, PERO NO CREO SEA CIERTO" O "LO SIENTO MUCHO, -- PERO NO CREO QUE ESTE TAN BIEN COMO USTED DICE".

PERMITE APRECIAR EL GRADO DE CONTROL EMOCIONAL QUE EL INDIVIDUO TIENE EN SI MISMO.

K. PRESION DE TIEMPO. SIRVE PARA EXPLORAR LA CAPACIDAD DE ORGANIZACION, CUANDO SE ESTA BAJO UN LIMITE DE TIEMPO.

SE LE DA A ENTENDER O SE LE DICE, AL ENTREVISTADO, QUE NO SE -- DISPONE DE MUCHO TIEMPO, QUE PROCURE SER BREVE Y CONCISO EN SUS RESPUESTAS Y EN LO QUE DESEE COMENTAR. QUE INTENTE RELATAR SOLAMENTE LOS ASPECTOS QUE CONSIDERE MAS RELEVANTES PARA DICHA ENTREVISTA.

49

SEGUN IAN GREGORY (1968), EXISTEN ALGUNAS TECNICAS PARA LA OBTENCION DE DATOS FINOS, AUN DENTRO DE LA CATEGORIA DE SU ESTRATEGIA, Y SON:

A. PARTICULARIZACION. SE PARTE DE UNA ORDEN DE PREGUNTAS QUE -- VAN DE LO GENERAL A LO PARTICULAR, ES DECIR, A TEMAS ESPECIFICOS.

B. PROGRESION. SE FORMULAN UNA ORDEN DE PREGUNTAS, PARA IR DE -- LOS MENOS INTIMOS A LOS MAS INTIMOS. ES SEMEJANTE A LA PARTICULARIZACION.

C. INTERPOLACION. SE INCLUYE UNA PREGUNTA IMPORTANTE, EN EL PUNTO MEDIO DE UNA SERIE DE PREGUNTAS QUE PAREZCAN RUTINARIAS Y NEUTRAS.

D. ORIENTACION. EL ENTREVISTADOR SE BASA EN UNA AFIRMACION QUE -- NO HA SIDO ADMITIDA.

E. APLAZAMIENTO, SE IGNORA MATERIAL CON GRAN CARGA EMOCIONAL, -- CON EL QUE EL ENTREVISTADO SUFRIO UN BLOQUEO, Y SE PREGUNTA POSTERIORMENTE EN OTRO CONTEXTO.

F. PROYECCION, SE INCLUYEN ACTITUDES O VALORES GENERALES, CON-
LOS QUE EL INDIVIDUO DEMUESTRA PARTE DE SU FORMA DE SER.

3. POR SU CONTENIDO.

DEPENDIENDO DEL PROBLEMA DE QUE SE TRATE, SERA LA NATURALEZA DE
LOS DETALLES QUE SE DESEAN OBTENER, AUNQUE ES PRECISO QUE LAS PREGUNTAS -
RESULTEN JUSTIFICADAS ANTE EL QUE DEMANDA EL TRABAJO O PUESTO.

EXISTEN 3 TECNICAS PRINCIPALES, EN BASE A SU CONTENIDO, PARA LA
OBTENCION DE DATOS, Y SON:

A. TECNICA DE F. JORDAN. SE UTILIZA ACTUALMENTE PARA INVESTIGAR
A LOS CANDIDATOS DISPONIBLES PARA VIGILAR LA CARCEL DE SANTA MARTHA ACATI
TLA, EN MEXICO.

ESTA TECNICA, CUBRE SIETE CAMPOS ESPECIFICOS, Y FORMULA UNA SE- 50
RIE DE PREGUNTAS PARA CADA UNO DE ELLOS.

LOS CAMPOS ESPECIFICOS SON:

1. EXPERIENCIA PREVIA
2. APRENDIZAJE
3. ASPECTO Y APARIENCIA EXTERIOR
4. TRABAJO EN COMUN
5. EQUILIBRIO EMOCIONAL
6. MADUREZ
7. DON DE MANDO

B. TECNICA DE WONDERLIC. DICHA TECNICA, ES EN BASE A 4 CAMPOS ES
PECIFICOS:

1. HISTORIA LABORAL
2. HISTORIA FAMILIAR
3. HISTORIA SOCIAL
4. HISTORIA PERSONAL

SE LE DENOMINA "GUIA PARA EL DIAGNOSTICO DEL ENTREVISTADOR", PUES
AL ELABORARSE PREGUNTAS CONCRETAS REFERENTES A LOS CAMPOS ANTERIORMENTE MEN

CIONADOS, SE GUIA AL ENTREVISTADOR, A CONSEGUIR DATOS IMPORTANTES.

ADEMAS SE UTILIZA COMO BASE PARA CALCULAR LAS PUNTUACIONES DE MERITOS, QUE SON LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA EXPRESADA EN PUNTOS.

C. TECNICA DE MC MURRAY. CONSISTE EN INDAGAR ACERCA DE ASPECTOS REFERENTES AL SOLICITANTE, COMO LO SON: RECORD DEL TRABAJO DEL SOLICITANTE, HOJA DE SERVICIO DEL MISMO, ESTADO ESCOLAR, AMBIENTE DE SUS PRIMEROS AÑOS, LA PRESENTE SITUACION FINANCIERA DEL SOLICITANTE, SITUACION FAMILIAR, SALUD.

MC MURRAY AFIRMA EN QUE ES UN PROCESO DE AVERIGUACION DE DATOS-RECEBIDOS EN LAS ESCUELAS DONDE SE FORMO Y DE SUS ANTERIORES PATRONES. - SE PUEDE COMPLEMENTAR CON UNA COMPROBACION TELEFONICA.

SE PUEDE APRECIAR EN ESTA PARTE DE FORMAS DE LA ENTREVISTA, QUE EN REALIDAD EN LA MAYORIA DE LAS ENTREVISTAS, SE UTILIZA LA FORMA MIXTA - DE CUESTIONAR AL INDIVIDUO, SE TIENE YA PREDETERMINADO EL O LOS TEMAS O PREGUNTAS A TRATAR, PERO SOBRE LA MARCHA SE ACLARAN PUNTOS Y SE AMPLIA LA INFORMACION OBTENIDA, Y DEPENDIENDO DE LAS CIRCUNSTANCIAS Y DE LOS OBJETIVOS DE ESTA, SE PUEDEN APLICAR LAS DIFERENTES TECNICAS O CRITERIOS EXPUESTOS.

51

UN ENTREVISTADOR EXPERTO SABRA EN QUE MOMENTO ES ADECUADO UTILIZAR EL SILENCIO O LA CONFRONTACION PUES PARA ELLO NO EXISTEN REGLAS DEFINIDAS, LO QUE SI SE PUEDE AFIRMAR, ES QUE SI SON APLICADAS ADECUADAMENTE, AL SABER INTRODUCIR LA ESTRATEGIA NECESARIA EN EL MOMENTO PRECISO PARA OBTENER ALGUN DATO ESPECIFICO, NOS OTORGARAN RESULTADOS POSITIVOS.

III. ASPECTOS TECNICOS DE LA ENTREVISTA

EL PRESENTE CAPITULO INCLUYE LOS PROCESOS POR LOS QUE ATRAVIESA LA ENTREVISTA DURANTE SU DESARROLLO, Y SU MANEJO TECNICO TALES COMO LOS PROCESOS PSICOLOGICOS O LAS ACTITUDES POR LAS CUALES PASA TANTO EL ENTREVISTADO, COMO EL ENTREVISTADOR DURANTE LAS DIFERENTES FASES QUE COMPONEN UNA ENTREVISTA.

FINALMENTE, INCLUIAMOS UN PEQUEÑO INCISO QUE DENOMINAMOS CONSEJOS UTILES, CON EL FIN DE AYUDAR AL FUTURO, Y TAMBIEN AL ACTUAL, ENTREVISTADOR, A LLEVAR A CABO MEJORES ENTREVISTAS, BASANDOSE EN LA EXPERIENCIA DE MUCHOS AUTORES, A LOS CUALES HEMOS CONSULTADO Y RECOPIADO ESTA INFORMACION.

EL INCISO DE LA EVALUACION DE LA ENTREVISTA, CREEMOS QUE ES INDISPENSABLE EN ESTE TEMA, NO TANTO PARA MEDIRLA COMO TECNICA, SI NO PARA EVALUARLA EN CUANTO A SU CONFIABILIDAD Y VALIDEZ.

52

I. FASES DE LA ENTREVISTA

LAS FASES DE LA ENTREVISTA, SON MOMENTOS QUE DURANTE EL DESARROLLO DE ESTA, SE LLEVAN A CABO COMO UN PROCESO CONTINUO, PERO LAS HEMOS SEPARADO, UNICAMENTE POR OBJETIVOS EXPLICATIVOS Y PARA UNA MEJOR COMPRENSION DE DICHO PROCESO.

LA ENTREVISTA DEBE TENER UN MINIMO DE MEDIA HORA O DE 45 MINUTOS OPINAN OTROS, PARA QUE SEA PRODUCTIVA. CREEMOS QUE MAS IMPORTANTE QUE EL TIEMPO SON LOS RESULTADOS OBTENIDOS.

EXISTEN VARIAS OPINIONES REFERENTES A LAS PARTES QUE COMPONEN UNA ENTREVISTA, DEPENDIENDO FUNDAMENTALMENTE DEL PROPOSITO QUE PERSIGA. POR EJEMPLO, SULLIVAN, ATENDIENDO A LA ENTREVISTA TERAPEUTICA, LA DIVIDE EN CUATRO FASES Y LAS DENOMINA:

1. COMIENZO FORMAL.
2. RECONOCIMIENTO
3. INTERROGATORIO DETALLADO
4. TERMINACION

EL COMIENZO FORMAL INCLUYE LA RECEPCION FORMAL DE LA PERSONA -- QUE VIENE A SER ENTREVISTADA Y UN INTERROGATORIO O REFERENCIAS DE LAS CIR CUNSTANCIAS DE SU VIDA. TAMBIEN DEBERA INCLUIR UNA BREVE REFERENCIA QUE - TENGA YA EL PSIQUIATRA, PUES ADEMAS DE PROMOVER LA CONFIANZA DA OPORTUNI- DAD A CORREGIR CUALQUIER ERROR EN LA INFORMACION.

EL RECONOCIMIENTO DEBE INICIARSE LO MAS NATURAL POSIBLE, CONSIS- TE EN OBTENER UN BOSQUEJO A GRANDES TRAZOS DE LA HISTORIA SOCIAL O PERSO- NAL DEL PACIENTE, LOGRAR ALGUNA IDENTIDAD DEL PACIENTE. DE AQUI DEPENDE - EL TIEMPO QUE SE INVERTIRA PARA ALCANZAR EL PROPOSITO EN BASE A LA EXACTI TUD DE LA HISTORIA OBTENIDA.

EL TERCER PASO, EL INTERROGATORIO DETALLADO DEPENDE MUCHO DEL - PROPOSITO DE LA ENTREVISTA Y SOBRE ELLO SE REALIZA EL CUESTIONAMIENTO AL- SUJETO ENTREVISTADO.

53

Y POR ULTIMO LA TERMINACION O INTERRUPCION CUANDO VA A PROSE--- GUIR OTRO DIA, EN LA CUAL SE FORMULA UNA DECLARACION FINAL, ES FORMULAR - LA CONSOLIDACION DE LO QUE SE HA LOGRADO CON ALGUN BENEFICIO AL ENTREVIS- TADO.

OTRO AUTOR, ARIAS GALICIA (1973), DIVIDE LA ENTREVISTA EN 3- PARTES O MOMENTOS, QUE SON:

1. RAPPORT
2. CIMA
3. CIERRE

DICHO AUTOR, HA LLAMADO RAPPORT, AL COMIENZO DE LA ENTREVISTA - UTILIZANDO UN TERMINO QUE DESCRIBE UN PROCESO QUE OCURRE DURANTE TODA LA- ENTREVISTA. EL CUAL TIENE COMO PROPOSITO DISMINUIR LAS TENSIONES, "ROMPER EL HIELO", ES IMPORTANTE PUES ES EL ACERCAMIENTO INICIAL, EL CUAL FRECUEN

TEMENTE NO SE REALIZA EN EL TERRENO VERBAL, SINO MAS BIEN A TRAVES DE ACTITUDES COMO MUESTRAS DE CORDIALIDAD Y AMISTAD.

LA CIMA ES LA REALIZACION DE LA ENTREVISTA PROPIAMENTE DICHA -- DONDE SE EXPLORAN LAS SIGUIENTES AREAS:

HISTORIA LABORAL. PRETENDE CONOCER COMO SE HA DESARROLLADO EL INDIVIDUO EN EL TRABAJO.

HISTORIA EDUCATIVA. PRETENDE INVESTIGAR LA CONTINUIDAD EN SUS ESTUDIOS.

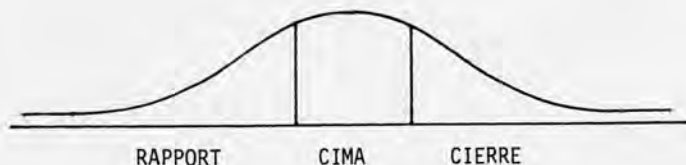
HISTORIA PERSONAL. SE EXPLORA EL CONCEPTO QUE TIENE DE LOS DEMAS Y DE SI MISMO, COMO SON SUS RELACIONES INTERPERSONALES, ASI COMO SU SALUD.

TIEMPO LIBRE. COMO UTILIZA SU TIEMPO LIBRE, SI HACE USO DE SU RESPONSABILIDAD PERSONAL.

PROYECTO A CORTO Y A LARGO PLAZO. SE INTENTA CONOCER COMO PRETENDE PROYECTARSE AL FUTURO, REALIZARSE Y AUTODETERMINARSE EN SUS METAS.

EL CIERRE, ES LA TERMINACION DEL PROCESO DE ENTREVISTA DONDE 5 O 10 MIN. ANTES DE TERMINAR CON LA SESION SE ANUNCIA EL FINAL DE LA MISMA DANDO OPORTUNIDAD PARA ACLARAR DUDAS QUE PUDIERA TENER EL ENTREVISTADO.

ARIAS G., UTILIZA LA CURVA DE GAUSS, PARA GRAFICAR A LA ENTREVISTA Y SUS DIFERENTES PASOS, DE LA SIGUIENTE FORMA:



EJEMPLIFICANDO ASÍ, SU TRAYECTORIA,

LA SIGUIENTE CLASIFICACION, SE ADAPTA MEJOR A NUESTROS PROPOSITOS, ASI COMO A LOS FINES QUE OBSERVA EL PRESENTE TRABAJO. CREEMOS QUE LO MAS CONVENIENTE, ES DIVIDIRLA EN 4 PARTES, A LAS CUALES LLAMAREMOS, EN EL SIGUIENTE ORDEN:

- A. APERTURA
- B. DESARROLLO
- C. CIMA
- D. CIERRE

A. APERTURA. ES EL RECIBIMIENTO FORMAL DE LA PERSONA QUE VA A SER ENTREVISTADA, ES CUANDO FIJA EL ENTREVISTADOR LOS PROPOSITOS QUE SE DESEAN OBTENER DURANTE EL TRANCURSO DE LA MISMA.

LA APERTURA ES EL INICIO DE TODA ENTREVISTA, DONDE POR PRIMERA VEZ, SE CONOCEN AMBAS PARTES, ENTREVISTADO Y ENTREVISTADOR; Y SE FORMAN UNA PRIMERA IMPRESION, (DE LA CUAL DEPENDERA MUCHAS VECES, EL TRANCURSO DE LA ENTREVISTA), SE SALUDAN Y DA COMIENZO EL DIALOGO, PARECE SER -- QUE EN LA FORMA EN QUE ES RECIBIDO EL ENTREVISTADO, INFLUYE NOTABLEMENTE EN LOS RESULTADOS QUE SE OBTIENEN.

55

DURANTE LA FASE DE APERTURA, SE LE PIDE AL SUJETO QUE COMPLETE SUS DATOS GENERALES, QUE INCLUYEN UN TESTIMONIO SOBRE SU EDAD, SEXO, ESTADO CIVIL, MEDIO SOCIO-ECONOMICO, OCUPACION, DIRECCION Y CUALES SON LOS MEDIOS PARA COMUNICARNOS CON EL.

LA MAYOR PARTE DE LAS VECES, CUANDO ALGUIEN VA A ENTREVISTAR A OTRA PERSONA, POSEE INFORMACION PREVIA ACERCA DE ELLA, POR EJEMPLO EN LA ENTREVISTA DE SELECCION, LA INFORMACION PREVIA, AUNQUE ESCUETAMENTE, SERIA LA HOJA DE SOLICITUD.

EL ENTREVISTADO SE PRESENTA NERVIOSO, POR EL SOLO HECHO DE LA ENTREVISTA, COMO LO ESTARIA CUALQUIER PERSONA ANTE UNA SITUACION DESCONOCIDA; LO MEJOR ES OBRAR INFUNDIENDOLE CONFIANZA, PARA ELLO SE PUEDE INDAGAR ANTES SU NOMBRE, E INCLUIRLO EN EL SALUDO, EL INDICARLE DONDE SENTAR-

SE, PUEDE TAMBIEN, AYUDAR A ESTABLECER DICHA CONFIANZA, AUTORES COMO ----
ARIAS G., CONSIDERAN QUE EL ESCRITORIO PUEDE SER UN OBSTACULO, UNA BARRE-
RA, Y QUE ES PREFERIBLE SENTARSE EN SILLONES COMODOS, FRENTE A FRENTE, EN
IGUALDAD DE CONDICIONES; LOS AUTORES COINCIDEN, EN EL HECHO DE ESTAR COMO
DOS, SI ALGUIEN ESTA PLATICANDO INCOMODAMENTE, LLEGA EL MOMENTO EN QUE NO
PONE ATENCION, PUES LO ESTA DISTRAYENDO EL QUE EL ASIENTO ESTE DURO, O LE
MOLESTA ALGUNA LUZ QUE LE DA EN LA CARA, O HACE MUCHO CALOR; LA PERSONA -
DESEA IRSE Y YA NO SE DA CUENTA DE LO QUE CONTESTA, YA NO LE INTERESA CON-
TINUAR.

DURANTE EL CURSO DE LA ENTREVISTA SE TIENEN IMPRESIONES GENERA-
LES INICIALES, ES UTIL APUNTARLAS, DESDE LA APERTURA, PUES POSTERIORMENTE
NOS PUEDEN SERVIR COMO DATOS. SEGUN OPINA SULLIVAN, LA PRIMERA IMPRESION-
GENERAL RUDIMENTARIA QUE CUALQUIER ENTREVISTADOR RECIBE, DE UNA ENTREVIS-
TA PARTICULAR, ES EN TERMINOS DE SU EFICIENCIA, Y ACONSEJA QUE AL FORMAR-
UNA IMPRESION SOBRE LA CAPACIDAD DEL ENTREVISTADO, EL ENTREVISTADOR DEBE-
TOMAR EN CUENTA QUE LA DESTREZA VERBAL, ESTA INTIMAMENTE RELACIONADA CON-
LA "INTELIGENCIA", PERO SOLO SI HUBO OPORTUNIDAD PARA EL DESARROLLO DE --
SUS CAPACIDADES VERBALES.

56

LAS DIFERENTES OPINIONES, TIENDEN A PONER ENFASIS SOBRE LA COR-
TESIA, SOBRE EL COMPORTAMIENTO SOCIALMENTE ACEPTABLE Y MUCHA CAUTELA EN -
LA CONDUCTA DE LOS SUJETOS ENTREVISTADOS; LAS DESVIACIONES DE ESTO PO----
DRIAN SER SIGNIFICATIVAS.

ES COMUN QUE LA GENTE TENGA LIMITACIONES PARA VER A LOS OTROS -
PUES LE ES DIFICIL PONERSE EN OTRO PAPEL, EN OTRO PUNTO DE VISTA, AUNQUE-
UNA RIQUEZA DE CATEGORIAS, PUEDE CONDUCIR A IMPRESIONES INICIALES MAS SIG-
NIFICATIVAS.

DURANTE LA APERTURA SE DEBE PROCEDER DE TAL MODO QUE SE EVITE -
ALGUNA SITUACION PERTURBADORA, PUES SERA DIFICIL OBTENER RESULTADOS POSI-
TIVOS. SE DEBE INTENTAR QUE EL COMIENZO DE TODA ENTREVISTA SEA EN LOS ME-
JORES TERMINOS, PUES DE AQUI DEPENDE NUESTRO EXITO O FRACASO EN EL LOGRO-
DE NUESTROS OBJETIVOS.

B, DESARROLLO, ES LA REALIZACION DE LA ENTREVISTA PROPIAMENTE-DICHA, PUES HABIENDO OBTENIDO YA EL "ESQUELETO" DE LA VIDA DEL ENTREVISTADO (SUS DATOS GENERALES COMO EDAD, OCUPACION, ESTADO CIVIL, ETC.), SE - SUPERPONE A ESTA TODA LA DEMAS INFORMACION; LAS ORIENTACIONES PROPORCIONADAS POR EL, SE SIGUEN EN EL MOMENTO DE LA PRESENTACION, PARA QUE LA ENTREVISTA TENGA CIERTA CONTINUIDAD.

DURANTE EL DESARROLLO SE PIDE AL SUJETO QUE NOS VAYA EXPLICANDO AMPLIAMENTE LAS ACTIVIDADES QUE HA REALIZADO DURANTE EL TRANCURSO DE SUVIDA, EL PORQUE, LAS IMPRESIONES Y EXPERIENCIAS QUE OBTUVO DE ELLO, ASI - COMO SI SU DESEO DE SUPERACION EN EL PRESENTE FUERON MOLDEADAS POR ESTO - Y PORQUE.

DURANTE LA ENTREVISTA, UNA DE LAS FORMAS DE OBTENER INFORMACION QUE DE HECHO FORMA PARTE DE LA ENTREVISTA, ES LA OBSERVACION, DADA LA VERACIDAD DE LOS DATOS QUE SE PUEDEN OBTENER POR MEDIO DE ELLA.

57

EN GENERAL DURANTE LA ENTREVISTA, LA INFORMACION SE OBTIENE A - TRAVES DE LA COMUNICACION VERBAL Y EN FORMA NO VERBAL; LA VERBAL ES TODO-AQUELLO QUE NOS COMUNICA EL SUJETO POR MEDIO DEL LENGUAJE ORAL Y ESCRITO, LA NO VERBAL, ES LA INFORMACION QUE SE TRANSMITE A TRAVES DE ACTITUDES, - GESTOS, ADEMANES, TONO DE VOZ, FORMA DE VESTIR, ETC. POR EJEMPLO, SE DEBE OBSERVAR EN EL SUJETO SU LENGUAJE Y CONCEPTOS, DADO QUE ES UN MEDIO SOCIAL DE COMUNICACION, QUE REFLEJA MAS QUE LA PROPIA PERSONALIDAD, EL MEDIO DONDE SE HA DESARROLLADO. TAMBIEN SE OBSERVA LA CALIDAD DE LA SINTAXIS, PUES REFLEJA EL CAUDAL CULTURAL ASIMILADO. EL ROSTRO, SUS GESTOS, - SUS RASGOS, SON SIGNIFICATIVOS EN SU PERSONALIDAD, PERO ES DIFICIL DECIR A QUE COMPORTAMIENTO CORRESPONDEN, CON EXACTITUD. LAS MANOS Y EL CUERPO - PUEDEN INDICARNOS SU ESTADO DE ANIMO Y SUS TRABAJOS PROFESIONALES (POR-EJEMPLO CUANDO SE TRATA DE OBREROS Y PERSONAS EN QUE SU TRABAJO ES MAS FISICO QUE INTELECTUAL). SU VESTIMENTA, NOS PUEDE INDICAR EL ESTRATO ECONOMICO AL CUAL PERTENECE.

SULLIVAN OPINA QUE EL TRABAJO DE UN ENTREVISTADOR, ESTA PRINCIPALMENTE INTERESADO EN LA APRECIACION DE LAS DECLARACIONES VERBALES DEL -

SUJETO; EXCUSAS POR UN FRACASO, EXTRAVAGANTES EXAGERACIONES DE LOS HECHOS Y ESTUDIADA MINIMIZACION DE LOS ERRORES,

LO QUE UNA PERSONA NOS DIGA EN UNA ENTREVISTA, DEPENDE NO SOLO DEL CONOCIMIENTO QUE EL ENTREVISTADO TENGA SOBRE LO QUE SE LE PREGUNTE, SINO TAMBIEN DE SU PERSONALIDAD, SU SITUACION SOCIAL, E INCLUSO DE LA PERSONALIDAD DEL ENTREVISTADOR, YA QUE ESTE TAMBIEN FORMA PARTE DEL CONTEXTO E INFLUYE DE ALGUNA MANERA SOBRE EL. MUCHAS VECES SE HA VISTO QUE EL EXITO DE LA ENTREVISTA, ESTRIBA EN QUE AMBAS PERSONALIDADES, ENTREVISTADOR Y ENTREVISTADO, SON COMPATIBLES.

LA COMUNICACION VERBAL QUE SE ESTABLECE ENTRE AMBOS PARTICIPANTES DE UNA ENTREVISTA, DEBE SER SINCERA, AMPLIA SIN PRISAS, EN FORMA CLARA Y CONTINUA PARA PODER ALCANZAR LOS OBJETIVOS QUE SE FIJARON DURANTE LA APERTURA, AL CONOCER LOS MOTIVOS O LAS CAUSAS DE QUE DICHA ENTREVISTA SE ESTE LLEVANDO A CABO.

DENTRO DEL DESARROLLO DE LA ENTREVISTA, EXISTEN VARIAS TRANSICIONES QUE PODEMOS LLEVAR A CABO PARA OBTENER LOS OBJETIVOS QUE DESEAMOS, PUES SON TRES FORMAS DE CAMBIAR LA CONVERSACION:

1. TRANSICION SUAVE, SE PUEDE REALIZAR POR MEDIO DE UNA ADECUADA DECLARACION, QUE SEA POR LO MENOS LO SUFICIENTEMENTE VERAZ, E IR PASANDO POCO A POCO A OTRO TEMA.

2. TRANSICION ACENTUADA, ES CUANDO NO DESEAMOS QUE EL TEMA DISCUTIDO CON ANTERIORIDAD, INFLUYA SOBRE LO QUE SE VA A TRATAR INMEDIATAMENTE; ESTO AHORRA TIEMPO Y ACLARA LA SITUACION.

3. TRANSICION ABRUPTA, SE INTRODUCE UN NUEVO TOPICO EN LA CONVERSACION, QUE ES PERTINENTE, PERO QUE NO TIENE NADA QUE VER CON LO QUE SE ESTABA TRATANDO, Y SE REALIZA SIN LA MENOR ADVERTENCIA.

ESTAS TRANSICIONES, SE APLICAN DEPENDIENDO DEL PROPOSITO DE LA ENTREVISTA, CUANDO LAS CIRCUNSTANCIAS LO PERMITAN, ASI TAMBIEN COMO DE LA PERSONALIDAD DEL ENTREVISTADO, POR EJEMPLO, SI A UN SUJETO TIMIDO, LE CAMBIAMOS ABRUPTAMENTE LA CONVERSACION, LO MAS SEGURO ES QUE SE APENE Y -

NO DESEE CONTINUAR HABLANDO EN LA FORMA EN QUE LO ESTABA HACIENDO, QUE -
TAL VEZ ERA ESPONTANEA,

LOS TRES TIPOS DE TRANSICIONES SE PUEDEN EFECTUAR, CUANDO LA -
CONVERSACION SE ESTA DESVIANDO DEL TEMA QUE NOS INTERESA Y DESEAMOS RE
GRESAR A EL, O HABLAR DE OTRO TEMA DIFERENTE. EL SUJETO TAMBIEN PUEDE --
REALIZAR ESTOS CAMBIOS DE CONVERSACION, QUE SON IMPORTANTES EN CUANTO -
NOS INDICAN QUE EL ENTREVISTADO NO DESEA SEGUIR CON ESA PLATICA, PUES -
ALGO LE MOLESTA DE ELLA; ES UNA CLAVE PARA SABER LO QUE PADECE EN ESE --
MOMENTO, O TAL VEZ UNA CARACTERISTICA IMPORTANTE DE SU PERSONALIDAD, O -
TAL VEZ DE SU IDEOLOGIA.

C. CIMA. ESTA ES EN SI, PARTE DEL DESARROLLO, PERO LA DIFEREN-
CIAMOS AQUI, PARA HACER ENFASIS SEÑALANDO EL CLIMAX MISMO DE LA ENTREVIS
TA, ES AQUI DONDE SE OBTIENEN LOS DETALLES Y LO MAS IMPORTANTES CONCER--
NIENTE AL SUJETO ENTREVISTADO.

59

EN LA CIMA DE LA ENTREVISTA, EL ENTREVISTADO ESTA YA EN UN AM-
BIENTE PROPICIO DE CONFIANZA Y SEGURIDAD, PARA CONTESTAR A NUESTROS PLAN
TEAMIENTOS EN FORMA EXTENSA Y DETALLADA.

ALGUNOS AUTORES DIVIDEN EN DIFERENTES PARTES LA OBTENCION DE -
LA INFORMACION GLOBAL, POR LO CUAL NOSOTROS LA HEMOS DIVIDIDO EN COMPO--
NENTES PRINCIPALES:

1. HISTORIA LABORAL
2. HISTORIA ACADEMICA
3. HISTORIA SOCIAL
4. HISTORIA PERSONAL

MEDIANTE ESTOS CUATRO TOPICOS SE PRETENDE CONOCER A LA PERSONA
ENTREVISTADA LO SUFICIENTE PARA TOMAR UNA DECISION, O AYUDARLA A QUE ---
ELLA LA TOME, DEPENDIENDO FUNDAMENTALMENTE, DEL MOTIVO O FINALIDAD AL --
QUE LA ENTREVISTA SE REFIERE, PUES "NO SE DEBE OLVIDAR QUE UNA BUENA EN-
TREVISTA TIENE COMO FIN PERMITIR QUE EL EXPERTO CONTRIBUYA EN ALGO AL VI
VIR DE OTRA PERSONA" (SULLIVAN 1944).

A CONTINUACION, DESCRIBIREMOS BREVEMENTE, EN QUE CONSISTE CADA UNA DE ELLAS.

1. HISTORIA LABORAL. EN ESTA FASE SE INTENTA SABER, TODO LO QUE SE RELACIONE CON EL TRABAJO DESARROLLADO POR EL INDIVIDUO, ES DECIR, EN QUE SE HA DESEMPEÑADO PROFESIONALMENTE, EN CUANTOS TRABAJOS HA ESTADO, -- POR CUANTO TIEMPO, PORQUE SE CAMBIO DE CADA UNO DE ELLOS, DONDE LOS LLEVO A CABO, CON QUE SUELDO, COMO SE LLEVABA CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO, -- QUE ACTITUD TIENE ANTE LA AUTORIDAD, SI POSEE DON DE MANDO O CARACTERISTICAS DE LIDER, SI DESTACO EN SU EMPRESA ANTERIOR POR ALGUNA RAZON EN ESPECIAL, SI LO DESPIDIERON CUAL FUE EL MOTIVO, SI DEJO DE TRABAJAR ALGUN TIEMPO PORQUE, ETC. DE AQUI, PODEMOS OBTENER INFORMACION SOBRE LA CAPACIDAD DE ADAPTACION, COMO SE DESARROLLAN SUS RELACIONES INTERPERSONALES, Y CUAL ES SU CAPACIDAD DE PROGRESO.

SULLIVAN OPINA, QUE LA ACTITUD DE UNA PERSONA HACIA EL EMPLEO O TRABAJO QUE REALIZA EN EL PRESENTE MOMENTO, HA DE SER MUY PROBABLEMENTE, LA MISMA QUE ADOPTA HACIA EL TRABAJO EN GENERAL, Y LO QUE INFORME SOBRE SU ACTITUD HACIA EMPLEOS ANTERIORES, PUEDE CONSISTIR SOLAMENTE EN EL EFECTO QUE CAUSA LA DISTANCIA A LA MEMORIA.

60

EN UNA ENTREVISTA DE SELECCION, EL ENTREVISTADOR INTENTA TAMBIEN DESCUBRIR, QUE MOTIVOS TUVO PARA ACEPTAR TAL O CUAL EMPLEO, SU ACTITUD HACIA ESA OCUPACION, SU IDEA RETROSPECTIVA DE EXITO O DE FRACASO EN LA MISMA, LAS RAZONES DE POSICION QUE LE LLEVARON A ACEPTARLA, ES DECIR, SI ASCENDIO O DESCENDIO DE POSICION AL ENTRAR A ESE TRABAJO, SI EL EMPLEO SIGUIENTE SIGNIFICO UN PASO ADELANTE O ATRAS, CUANTO TIEMPO ESTUVO TRABAJANDO EN CADA LUGAR, (ESTO ULTIMO ES IMPORTANTE PARA CONOCER LA ESTABILIDAD DEL SUJETO), SU INTERES POR EL TRABAJO EN GENERAL, LA EXPERIENCIA QUE TIENE EN SU OFICIO U OCUPACION; TAMBIEN ES IMPORTANTE INFORMARNOS SOBRE SU ESTADO DE SALUD, CONOCIENDO ASI SU PROBABLE ASISTENCIA AL TRABAJO.

2. HISTORIA ACADEMICA. EN ESTA PARTE SE OBTIENE TODA LA INFORMACION RELATIVA A SU APRENDIZAJE COMO CUALES FUERON LOS ESTUDIOS QUE CURSO Y BAJO QUE CIRCUNSTANCIAS.

PODEMOS INDAGAR SI ESTUDIO PRIMARIA O SECUNDARIA, EN QUE ESCUELA, CUANTO TIEMPO TARDO EN TERMINAR SUS ESTUDIOS, SI ESTUDIO SECUNDARIA-EN 3 O EN 5 AÑOS, QUIEN FINANCIÓ SUS ESTUDIOS, A LOS CUANTOS AÑOS PRINCIPIO Y TERMINÓ SU PROFESION, QUE CALIFICACIONES OBTUVO, SI LE GUSTABA EL ESTUDIO; SI AUN CONTINUA ESTUDIANDO, QUE HORARIO TIENE, PORQUE ESCOGIÓ - TAL CARRERA, POSEE ALGUN DIPLOMA, O QUE OTROS ESTUDIOS REALIZÓ APARTE DE LOS OBLIGATORIOS, SI SU ESCUELA ES PARTICULAR U OFICIAL, ETC.

CON ESTAS PREGUNTAS NOS PODEMOS DAR CUENTA DE QUE CULTURA PODEE, CUALES SON SUS DESEOS DE SUPERACION, DE APRENDIZAJE, DE INTELIGENCIA, CUAL ES SU CAPACIDAD DE ATENCION, DE CONCENTRACION, ASI COMO CUALES SON SUS INTERESES, SI LE GUSTA DESTACAR O PREFERE QUEDARSE EN EL ANONIMATO (NECESIDAD DE RECONOCIMIENTO), CUAL ES SU GRADO DE DEPENDENCIA -- (INFERIDO EN CUANTO A LA MANUTENCION DE SUS ESTUDIOS), CUALES FUERON - SUS RELACIONES CON LA AUTORIDAD (MAESTROS), ETC.

61

TAMBIEN SE LE PUEDE CUESTIONAR ACERCA DE SI SABE ALGUN IDIOMA-APARTE DEL MATERNO Y DONDE LO APRENDIÓ, SI VIAJO O SE LO ENSEÑARON SUS - PADRES, O LO APRENDIÓ EN LA ESCUELA.

3. HISTORIA SOCIAL. SE TRATA DE FORMARNOS UN CONCEPTO MAS O - MENOS CLARO DE LA PERSONALIDAD DEL INDIVIDUO Y COMO SE HA DESARROLLADO - EN LA VIDA.

SE CUESTIONA AL ENTREVISTADO, ACERCA DE SUS PREJUICIOS SOCIA--LES, DE SU IDEOLOGIA, QUE CONCEPTO TIENE DE SI MISMO, DE SUS FAMILIARES, DEL MUNDO, QUE PIENSA DE LA VIDA; CUAL ES SU ESTADO DE SALUD, QUE ENFERMEDADES HA PADECIDO, QUE OPERACIONES, SI HA SUFRIDO ALGUN ACCIDENTE; A - QUE EDAD APRENDIÓ SUS HABITOS DE HIGIENE, SI HUBO DESORDENES EN EL APREN DIZAJE DE LOS HABITOS DEL LENGUAJE; QUE RELACION TIENE CON SUS PADRES, - COMO FUE SU INFANCIA, SU ADOLESCENCIA Y SU JUVENTUD; A QUE EDAD SE CASÓ, COMO FUERON SUS NOVIASGOS, COMO ES SU MATRIMONIO, QUE RELACIONES TIENE - CON SU CONYUGE, SI ES DIVORCIADO PORQUE, COMO SON LAS RELACIONES CON SUS HIJOS; QUE ACTITUD TIENE HACIA EL CUERPO, HACIA EL SEXO OPUESTO, CUAL ES SU PREFERENCIA SEXUAL, COMO SON SUS RELACIONES SEXUALES; SI TIENE EL HA-

BITO DE LA BEBIDA O DE LOS NARCOTICOS; COMO ES SU ALIMENTACION, COMO --
ES SU SUEÑO; SI PERTENECE A ALGUN CLUB, DE QUE TIPO, ETC.

ESTA PARTE HA SIDO MUY CRITICADA, PUES SE REFIERE A LA VIDA -
PRIVADA DEL SUJETO Y LAS PREGUNTAS SON INTIMAS, Y POR ELLO SE ARGUMENTA
EN LA ENTREVISTA DE SELECCION, QUE LA EMPRESA NO TIENE NINGUN DERECHO A-
CUESTIONARLA SOBRE ELLA, PUESTO QUE NO TIENE NADA QUE VER CON EL DESEMPE
ÑO DE SU TRABAJO, EL ENTREVISTADO CREE, QUE EL QUE SE DESARROLLE BIEN O-
MAL EN SU TRABAJO, NO TIENE NADA QUE VER CON SI ES CASADO, O SI VIVE LE-
JOS DE LA EMPRESA Y DE NIÑO PADECIO SARAMPION; DE AHI QUE SEA TAN DIFI--
CIL EL TRATAR ESTE ASPECTO DURANTE LA ENTREVISTA. PERO PARECE SER QUE EN
ESTA ETAPA ES DONDE REALMENTE SE VALORA AL INDIVIDUO Y SOBRE TODO CUANDO
SE TRATA DE UN PUESTO EJECUTIVO. EXISTEN COMPAÑIAS, QUE HASTA TIENEN QUE
CONOCER Y APROBAR AL CONYUGE PARA ASCENDER A ALGUIEN DE PUESTO.

EL OBJETO DE ESTA ETAPA ES CONOCER LA PERSONALIDAD DEL SUJETO, 62
ES DECIR, IDENTIFICAR SU ORGANIZACION CARACTERIOLOGICA, SUS CONFLICTOS -
INTERNOS, SUS ACTITUDES Y RESPUESTAS A LAS PRESIONES EXTERNAS Y TRATAR -
DE ESTABLECER LA RELACION CON LOS PROBLEMAS ACTUALES; PARA ESTO ES NECES-
SARIO CONOCER SUS EXPERIENCIAS EN EPOCAS ANTERIORES DE SU VIDA. OBVIAMEN
TE LAS VERSIONES SON PARCIALES, PUES OMITEN REFERIRSE A HECHOS O CIRCUNSTAN-
CIAS QUE RESULTAN DESFAVORABLES PARA EL Y EXAGERA LA CULPABILIDAD DE-
CON LOS QUE TIENE CONFLICTO. TODA ESTA INFORMACION ES MEJOR, CUANDO SE -
DESARROLLA UN GRADO ELEVADO DE CONFIANZA ENTRE ENTREVISTADO Y ENTREVISTA
DOR.

NO CREEMOS QUE SE TRATE DE ASPECTOS ETICAMENTE REPROBABLES, --
PUES SE TRATA DE ASPECTOS RELACIONADOS CON EL TRABAJO A DESEMPEÑAR, CON-
TANDO CON LA ANUENCIA DEL INTERESADO Y TENIENDO COMO PROPOSITO OFRECERLE
UN TRABAJO QUE PUEDA SERLE MAS SATISFACTORIO, A LA VEZ QUE MAS PRODUCTI-
VO. POR ELLO OBSERVAMOS SU CAPACIDAD DE EXPRESION, DE COMPRENSION, DE A-
DAPTACION, DURANTE EL PROCESO DE LA ENTREVISTA, ASI COMO PROBLEMAS DERI-
VADOS DE SU CARACTER Y TEMPERAMENTO O DE SU SITUACION ECONOMICA Y PERSO-
NAL; SU ACTITUD ANTE LA VIDA Y ANTE LOS HOMBRES, SOCIABILIDAD, MADUREZ -
EMOCIONAL, ETC.

ESTOS DATOS SON INFERIDOS DEL COMPORTAMIENTO DEL ENTREVISTADO DURANTE LA ENTREVISTA Y DE LO QUE EL NOS PROPORCIONE EN FORMA VERBAL.

SE LE ANTICIPA AL SUJETO, QUE TODA ESTA INFORMACION PROPORCIONADA, ES PRIVADA Y QUE NADIE APARTE DEL ENTREVISTADOR, SE ENTERARA DE -- ELLA. ESTAMOS SUPONIENDO QUE EL ENTREVISTADOR, ES UNA PERSONA PREPARADA Y CON EXPERIENCIA, DE PREFERENCIA UN PSICOLOGO QUE HA SIDO ENTRENADO PARA COMPRENDER UN POCO MAS EL COMPORTAMIENTO HUMANO Y POSEE INTENCIONES - ALTRUISTAS.

4. HISTORIA PERSONAL. SE PRETENDE OBTENER BASICAMENTE INFORMACION ACERCA DE COMO INTENTA EL ENTREVISTADO, PROYECTARSE AL FUTURO, Y - QUE ESTA HACIENDO PARA ELLO DURANTE SU TIEMPO LIBRE.

SE LE CUESTIONA ACERCA DE SUS PLANES PARA EL FUTURO, CUALES -- SON SUS METAS, QUE GRADO DE OBJETIVIDAD TIENE EN LA EVALUACION DE SUS ME TAS CON RELACION A SUS RECURSOS; QUE HACE EN SUS VACACIONES, EN SUS DIAS DE DESCANSO, CUALES SON SUS HOBBIES, QUE TIPO DE LIBROS LE INTERESAN Y - CUALES LEE. SE DEBE TAMBIEN VALORAR EL GRADO DE INICIATIVA Y ACTIVIDAD - QUE POSEE.

63

EN UNA ENTREVISTA DE SELECCION FORMA PARTE DE LA CIMA EL INFOR MAR AL SOLICITANTE LA NATURALEZA DEL TRABAJO, CUAL ES EL HORARIO, LA REMUNERACION OFRECIDA, CUALES SON LAS CONDICIONES DE TRABAJO, EN QUE LUGAR ESTA UBICADO, EN FIN, TODO LO RELACIONADO AL PUESTO VACANTE; Y POR SI EL INTERES ES MUTUO, SE PROCEDA AL SIGUIENTE PASO DEL PROCESO DE SELECCION. NO HAY QUE OLVIDAR, QUE EL ENTREVISTADO DEBERA OPINAR Y ESTAR DE ACUERDO EN EL TRABAJO QUE SE OFRECE.

ES ASI COMO SE LLEVA A CABO LA PARTE MAS IMPORTANTE DE LA EN - TREVISTA, EN LA CUAL EXISTEN ACTITUDES COMO EL APPROACH, O LA EMPATIA, - DE LAS CUALES HABLAREMOS MAS ADELANTE.

D. CIERRE. ES LA ETAPA FINAL DE LA ENTREVISTA, CUANDO YA CONSI DERAMOS HABER OBTENIDO SUFICIENTE INFORMACION, O SE AGOTA EL TIEMPO DE SESION, UNOS 5 O 10 MINUTOS ANTES DE DAR POR TERMINADA LA SESION, SE ANUN CIA CON FRASES COMO "Y YA PARA TERMINAR" Y "Y POR ULTIMO", ETC., A LO --

CUAL DA OPORTUNIDAD DE QUE EL ENTREVISTADO HAGA LAS PREGUNTAS QUE ESTIME PERTINENTES Y/O MANIFIESTE SUS IMPRESIONES SOBRE LA MISMA.

ALGUNOS ENTREVISTADORES INCLUYEN UNA DECLARACION FINAL DE LO QUE SE HA LOGRADO EN LA ENTREVISTA, CON EL PROPOSITO DE ACLARAR ERRORES Y MALOS ENTENDIDOS, Y A LA VEZ QUE SE COMPLETE UN POCO ALGUNA DECLARACION. ESTO ULTIMO DEBE REALIZARSE EN FORMA BREVE Y RESPETUOSA.

EN ESTA ETAPA SE CONSOLIDA TODO LO QUE SE OBTUVO DURANTE LA ENTREVISTA, HAY QUE HABLAR CON FRANQUEZA Y SI LA PERSONA, REFIRIENDONOS A LA ENTREVISTA DE SELECCION, NO ESTA CALIFICADA PARA EL PUESTO, INCUMBE AL ENTREVISTADOR, CUIDAR DE INFORMARSELO Y DE QUE OBTENGA ALGO UTIL DE LA SESION, COMO CONSEJO, COMO ORIENTACION DEBE RETIRARSE CON GRANDES ESPERANZAS Y CON UNA COMPRESION MEJORADA, DE SU SITUACION Y LA DE LA EMPRESA Y DE CUAL HA SIDO SU DIFICULTAD EN EL PROCESO DE SELECCION.

SULLIVAN CREE QUE NO EXISTE ALGUIEN QUE NO SAQUE ALGUN BENEFICIO DE UNA ENTREVISTA SERIA, PUES "LAS COSAS NO TIENEN QUE SER HERMOSAS, PARA QUE LA ENTREVISTA SEA UN EXITO".

64

EN ESTE INCISO DE FASES DE LA ENTREVISTA, SE INTENTA MOSTRAR CUALES SON LOS PASOS A SEGUIR O LA GUIA QUE SERIA CONVENIENTE TOMAR EN CUENTA CON OBJETO DE LLEVAR UN ORDEN Y NO OLVIDAR NINGUNA AREA POR INVESTIGAR.

SE HA PLANTEADO LA FORMA EN LA CUAL SULLIVAN Y ARIAS GALICIA HAN DIVIDIDO A UNA ENTREVISTA PARA POSTERIORMENTE PRESENTAR UNA FORMA MAS DETALLADA DE LO QUE CREEMOS ALGO COMPLETO Y NECESARIO DENTRO DE TODA ENTREVISTA BIEN LLEVADA.

LA PROPOSICION HECHA ACERCA DE LAS 4 AREAS QUE CONSIDERAMOS IMPORTANTES, CREEMOS QUE SON LAS QUE ABARCAN LOS ASPECTOS GENERALES, --- HABLAMOS DEL AREA LABORAL DONDE SE INDAGA LO REFERENTE A SUS OCUPACIONES DESEMPEÑADAS A TRAVES DEL TIEMPO; DEL AREA ACADEMICA, ES DECIR LO QUE HA ESTUDIADO Y APRENDIDO EN EL TRANCURSO DE SU VIDA; DEL AREA SOCIAL DONDE SE PERCIBE SU NIVEL SOCIOCULTURAL Y COMO SE HA DESENVUELTO EN EL Y DEL AREA PERSONAL, EL, COMO INDIVIDUO A QUE SE HA DEDICADO Y CUALES SON SUS METAS A LOGRAR EN UN FUTURO.

CREEMOS QUE SERA UTIL A CUALQUIER PERSONA QUE DESEE ORDENAR Y
OBTENER SUS DATOS EN FORMA COMPLETA Y CON CONTINUIDAD.

2. EL PROCESO DE COMUNICACION EN LA ENTREVISTA

LA COMUNICACION ES BASICAMENTE EL VEHICULO A TRAVES DEL CUAL - SE REALIZA CUALQUIER TIPO DE ENTREVISTA.

LA COMUNICACION NO SE DA SOLAMENTE A NIVEL VERBAL, PUESTO COMO TODO PROCESO DE COMUNICACION HUMANO, INCLUYE UNA PARTE VERBAL Y OTRA NO VERBAL, EN LA COMUNICACION TENEMOS UN ASPECTO INFORMACIONAL O COGNOCITIVO Y ADEMAS EXISTE EL ASPECTO INFORMACIONAL, QUE AL COLOREAR LA INFORMACION PUEDE ESTAR EN CONTRADICCION CON SU CONTENIDO, ESTO SERIA LO QUE - LOS PSICOLOGOS LLAMAMOS INCONGRUENCIA, POR EJEMPLO, UNA PERSONA NOS ESTA DICHIENDO QUE ES FELIZ, PERO CON UN GESTO DE TRISTEZA, AL IGUAL QUE SU TONO DE VOZ, AQUI EXISTE DISCORDANCIA ENTRE LO QUE NOS DICE (LA INFORMACION) Y LO QUE EXPRESA (ASPECTO EMOCIONAL) EL SUJETO, EN REALIDAD.

66

EXISTEN UNA SERIE DE DETALLES DEL ASPECTO NO VERBAL, QUE NO -- MIENTEN EN CUANTO AL INDIVIDUO QUE TENEMOS ENFRETE, AUNQUE PARECE SER - QUE EL MATERIAL MAS CONFIABLE ES EL VERBAL, DADO QUE ESTA EXPLICITO Y ES COMPROBABLE, A LO QUE LO INFERIDO POR ACTITUDES, NO SE PUEDE SOMETER A -- COMPROBACION, PUES SE CORRE EL RIESGO QUE EL SUJETO LO ENCUBRA POR ALGUNA RAZON. CLARO QUE TAMBIEN DENTRO DEL MATERIAL VERBAL NO SE DESCARTA LA POSIBILIDAD DE QUE EL SUJETO MIENTA EN LO REFERENTE A ALGO DE LO CUAL NO LE CONVIENE O NO DESEA QUE SE ENTERE EL ENTREVISTADOR. TODOS SABEN COMO - SE DEBE ACTUAR ANTE UNA SITUACION SOCIAL DETERMINADA, ASI COMO TAMBIEN -- QUE DECIR.

COMO SE PUEDE APRECIAR, LA COMUNICACION ES LO QUE INTENTA LLEVAR A CABO EL ENTREVISTADOR, A LA VEZ DE OBTENER INFORMACION, TRATA DE PENETRAR EN EL ASPECTO EMOCIONAL DE LA PERSONA ENTREVISTADA, PARA TENER UN CUADRO MAS COMPLETO DE ELLA Y PODER LLEGAR MEJOR A SU DECISION.

PARA CORROBORAR LA SIMILITUD DE OBJETIVOS ENTRE LA COMUNICACION Y LA ENTREVISTA, CITAREMOS A M. FERNANDEZ H., QUIEN AFIRMA QUE EXISTEN 3-

ASPECTOS FUNDAMENTALES EN EL PROCESO DE COMUNICACION DURANTE LA ENTREVISTA:

1. OBTENER INFORMACION
2. DAR INFORMACION.

"POR UNA PARTE, EL ENTREVISTADO DESEA OBTENER INFORMACION SOBRE CIERTAS CARACTERISTICAS O CIRCUNSTANCIAS DEL ENTREVISTADO, PERO AL MISMO TIEMPO ES NECESARIO DAR INFORMACION, AYUDAR DE ALGUNA MANERA AL ENTREVISTADO".

3. ESTABLECER UN CLIMA DE CONFIANZA

"ESTO ES PARA FAVORECER LA COMUNICACION Y SOLAMENTE SE CONSIDERA CUANDO SE LLEGA A CREAR UNA ACTITUD DE MUTUA COMPRESION; SIN ESTE ASPECTO NO CONSEGUIREMOS HABLAR PERO NO ENTREVISTAR".

67

BERLO (1969), AFIRMA QUE EN CUALQUIER ACTIVIDAD, LAS PERSONAS EMPLEAN MAS O MENOS EL 70% DE SUS HORAS DE ACTIVIDAD, COMUNICANDOSE VERBALMENTE, EN EL ORDEN SIGUIENTE:

1. ESCUCHANDO
2. HABLANDO
3. LEYENDO
4. ESCRIBIENDO

EMPLEAMOS EN TIEMPO-HORAS, 10 U 11 HORAS DIARIAS EN LA COMUNICACION VERBAL, PUES EL LENGUAJE ES SOLAMENTE UNO DE LOS CODIGOS QUE UTILIZAMOS PARA EXPRESAR NUESTRAS IDEAS.

TODO AQUELLO A LO QUE LA GENTE LOGRA DAR UN SIGNIFICADO, COMO CALOR, TAMAÑO, MOVIMIENTO DE MANOS, ETC., ES UTILIZADO POR LA COMUNICACION. Y EN SI LA ENTREVISTA ES UNA TECNICA DE COMUNICACION, ES UNA SITUACION INTERPERSONAL, ESTRUCTURADA POR MEDIO DEL LENGUAJE.

LA COMUNICACION, SEGUN ARISTOTELES, ES "LA BUSQUEDA DE TODOS ---

LOS MEDIOS DE PERSUACION QUE TENEMOS A NUESTRO ALCANCE", REFIRIENDOSE ESPECIFICAMENTE A LA COMUNICACION DE UNA SOLA PERSONA DIRIGIENDOSE A UN GRUPO Y QUE ESTE ORADOR, INTENTA LLEVAR A LOS DEMAS A SU MISMO PUNTO DE VISTA.

NOS COMUNICAMOS PARA INFLUIR Y AFECTAR INTENCIONALMENTE, EL OBJETIVO PRINCIPAL DE LA COMUNICACION, ES PRODUCIR UNA RESPUESTA.

CUALQUIER SITUACION HUMANA EN LA QUE INTERVENGA LA COMUNICACION IMPLICA LA EMISION DE UN MENSAJE POR PARTE DE ALGUIEN Y A SU VEZ LA RECEPCION DE ESE MENSAJE POR PARTE DE OTRO.

AUN CUANDO CADA SITUACION DE COMUNICACION DIFIERE UNA DE OTRA, VAMOS A PRESENTAR LOS ELEMENTOS COMUNES A CADA UNA DE ELLAS. Y AUN CUANDO LA COMUNICACION ES UN PROCESO, ES DECIR ES UN FENOMENO QUE PRESENTA UNA CONTINUA MODIFICACION A TRAVES DEL TIEMPO, VAMOS A "ESTACIONAR" POR UN MOMENTO A SUS ELEMENTOS, VAMOS A SEPARARLOS PARA PODER ANALIZARLOS Y DEFINIRLOS SEPARADAMENTE, Y DESPUES PODER ENTENDERLO COMO UN CONTINUO.

68

SHANNON Y WEAVER, DESARROLLARON UN MODELO, EN 1947, QUE AUNQUE SE REFERIA A LA COMUNICACION ELECTRONICA, RESULTO UTIL PARA LA COMUNICACION HUMANA. DICHO MODELO CONTENIA 5 ELEMENTOS PRINCIPALES:

1. FUENTE
2. TRANSMISOR
3. SEÑAL
4. RECEPTOR
5. DESTINO

ES DECIR, HABLANDO DE ELECTRONICA, ESTE MODELO SE COMPONE DE AQUELLO QUE ORIGINA LA SEÑAL, LO QUE LA TRANSMITE, LA SEÑAL MISMA Y LO QUE LA HACE LLEGAR A SU DESTINO, CONTANDO A ESTE ULTIMO COMO ELEMENTO TAMBIEN.

OTROS MODELOS HAN SIDO PRESENTADOS POR SCHRAMM (1954), WESTLEY Y McLEAN (1957), FEARING (1953), JOHNSON (1953) Y OTROS, EN

LOS CUALES EXISTEN GRANDES SIMILITUDES, EXISTIENDO LAS MAYORES DIFERENCIAS EN LO QUE RESPECTA A LA TERMINOLOGIA EMPLEADA, EN EL NUMERO DE ELEMENTOS Y EN LAS DISCIPLINAS DE LAS CUALES HAN SURGIDO,

EL MODELO DE COMUNICACION PRESENTADO AQUI, ES EL QUE SE CONSIDERA MAS ADECUADO A NUESTRO TEMA A DESARROLLAR Y ES EL EXPUESTO POR K. BERLO¹⁵, QUIEN PROPONE 6 ELEMENTOS PRINCIPALES, EXISTENTES EN TODA COMUNICACION HUMANA, Y SON LOS SIGUIENTES:

1. FUENTE
2. ENCODIFICADOR
3. MENSAJE
4. CANAL
5. DECODIFICADOR
6. RECEPTOR

EXPLICAREMOS BREVEMENTE CADA UNA DE ELLAS.

69

1. FUENTE. DE LA COMUNICACION HUMANA, ES LA PERSONA O GRUPO DE PERSONAS CON UN OBJETIVO Y UNA RAZON PARA PONERSE EN COMUNICACION CON OTRA. LA FUENTE POSEE IDEAS, NECESIDADES, INTENCIONES, INFORMACION Y UN PROPOSITO POR EL CUAL COMUNICARSE.

2. ENCODIFICADOR. TOMA LAS IDEAS DE LA FUENTE, LAS DISPONE EN UN CODIGO, ES DECIR EN UN CONJUNTO DE SIMBOLOS QUE TENGAN SIGNIFICADO PARA ALGUIEN, Y LO EXPRESA EN FORMA DE MENSAJE.

EN UNA COMUNICACION DE PERSONA A PERSONA, POR EJEMPLO EN UNA ENTREVISTA, LA FUNCION DE ENCODIFICAR ES EFECTUADA POR MEDIO DE LA CAPACIDAD MOTORA DE LA FUENTE (ENTREVISTADOR): MECANISMOS VOCALES (QUE PRODUCEN LA PALABRA HABLADA, GRITOS, NOTAS MUSICALES, ETC.); SISTEMAS MUSCULARES DE LA MANO (QUE DAN LUGAR A LA PALABRA ESCRITA, A LOS DIBUJOS, ETC.); -- LOS SISTEMAS MUSCULARES DE LAS DEMAS PARTES DEL CUERPO (QUE ORIGINAN LOS GESTOS DEL ROSTRO, LOS ADEMANES DE LOS BRAZOS, LAS DIFERENTES POSTURAS, -- ETC.).

EL ENCODIFICADOR, FORMA PARTE DE LA FUENTE,

3. MENSAJE. ES EL PROPOSITO DE LA FUENTE, ES AQUELLO QUE QUIERE COMUNICAR, ES EL PRODUCTO FISICO VERDADERO DEL EMISOR-ENCODIFICADOR,

EN LA COMUNICACION HUMANA, UN MENSAJE PUEDE SER CONSIDERADO --- COMO CONDUCTA FISICA: TRADUCCION DE IDEAS, PROPOSITOS E INTENCIONES.

4. CANAL. ES UN MEDIO DE TRANSPORTE, ES EL PORTADOR DEL MENSAJE.

EL CONDUCTO ES MUY IMPORTANTE, PUES SU ELECCION ES DE LOS PRIMEROS FACTORES PARA LOGRAR LA EFECTIVIDAD EN LA COMUNICACION.

5. DECODIFICADOR. LE RETRADUCE AL RECEPTOR SU MENSAJE, LO DECODIFICA Y LE DA UNA FORMA UTILIZABLE AL RECEPTOR.

ES MUY IMPORTANTE QUE EL ENCODIFICADOR HAYA ESCOGIDO UN CODIGO-APROPIADO PARA QUE EL DECODIFICADOR LO PUEDA INTERPRETAR.

70

EN UNA PERSONA, SU SISTEMA DECODIFICADOR ESTA FORMADO POR EL -- CONJUNTO DE FACULTADES SENSORIALES QUE POSEE, O SEA POR SUS SENTIDOS: TACTO, OLFATO, GUSTO, VISTA Y OIDO.

6. RECEPTOR. ES LA O LAS PERSONAS SITUADAS AL OTRO EXTREMO DEL CANAL, ES AQUEL A QUIEN VA DIRIGIDO EL MENSAJE DE LA FUENTE.

SI LA COMUNICACION TIENE LUGAR, EL RECEPTOR RESPONDE A ESE ESTIMULO, SI NO LA COMUNICACION NO HA OCURRIDO.

PODEMOS GRAFICAR EL MODELO ANTERIOR DE LA SIGUIENTE FORMA:

FUENTE → ENCODIFICADOR → MENSAJE → CANAL → DECODIFICADOR → RECEPTOR

CUANDO ALGUIEN SE COMUNICA, DESEA QUE SU COMUNICACION TENGA ALTA FIDELIDAD, O SEA QUE EL COMUNICADOR LOGRE LO QUE DESEA. POR EJEMPLO, - UN ENCODIFICADOR DE ALTA FIDELIDAD, ES AQUEL QUE EXPRESA EN FORMA PERFECTA EL SIGNIFICADO DE LA FUENTE; UN DECODIFICADOR DE ALTA FIDELIDAD ES EL

QUE INTERPRETA EL MENSAJE CON ABSOLUTA PRECISION.

EXISTEN CIERTOS FACTORES QUE DISTORSIONAN LA CALIDAD DE LA SEÑAL O MENSAJE Y SON LLAMADOS RUIDO (SHANNON Y WEAVER). UN EJEMPLO DE RUIDO EN LA COMUNICACION DENTRO DE LA ENTREVISTA, ES EL CANSANCIO FISICO Y MENTAL DEL ENTREVISTADOR, EL TOMAR NOTAS DURANTE LA SESION DE ENTREVISTA, ETC.

EL RUIDO Y LA FIDELIDAD, SON 2 ASPECTOS DE LA COMUNICACION, LA ELIMINACION DE UNO, AUMENTA LA PRODUCCION DEL OTRO.

EXISTEN 4 CLASES DE FACTORES QUE AUMENTAN LA FIDELIDAD EN LA COMUNICACION, Y QUE SON APLICABLES TANTO A LA FUENTE, COMO AL RECEPTOR, Y SON:

1. SUS HABILIDADES COMUNICATIVAS. EXISTEN 5 HABILIDADES VERBALES DENTRO DE LA COMUNICACION, 2 SON ENCODIFICADORAS: HABLAR Y ESCRIBIR; 2 SON DECODIFICADORAS: LEER Y ESCUCHAR, Y LA QUINTA ES CRUCIAL PARA LAS DOS FUNCIONES, Y ES LA REFLEXION O EL PENSAMIENTO.

71

EL PENSAMIENTO SE HALLA DENTRO DEL PROPOSITO MISMO. LAS PALABRAS QUE DOMINEMOS Y LA FORMA EN QUE DISPONEMOS UNAS CON OTRAS, EJERCEN INFLUENCIA SOBRE LO QUE PENSAMOS, LA FORMA EN QUE PENSAMOS Y SI PENSAMOS O NO. ASI PUES, LA MAYOR CANTIDAD DE PENSAMIENTO ESTA CONSTITUIDO POR UNIDADES DE LENGUAJE.

LA HABILIDAD PARA MANEJAR EL CODIGO DEL LENGUAJE, REPERCUTE EN LA CAPACIDAD PARA ENCODIFICAR PENSAMIENTOS, ASI COMO PARA DECODIFICARLOS.

2. SUS ACTITUDES. DICHAS ACTITUDES AFECTAN LA FORMA EN QUE SE COMUNICAN LAS PERSONAS, Y BASICAMENTE SON 3: ACTITUD HACIA SI MISMO, ACTITUD HACIA EL TEMA QUE SE TRATA Y HACIA EL RECEPTOR O FUENTE, SEGUN SEA EL CASO.

EJEMPLOS DE LO ANTERIOR, ES UNA PERSONA INSEGURA DE SI MISMA, QUE PROBABLEMENTE NO LOGRE ALGO QUE DESEE, DEBIDO A ESA ACTITUD NEGATIVA HACIA SI MISMO; UN VENDEDOR QUE NO ESTA CONVENCIDO DE LA EFECTIVIDAD DEL-

PRODUCTO QUE VENDE, NO TENDRA EL MISMO EXITO AL VENDERLO QUE SI LO ESTUVIERA; O SI A LA FUENTE LE CAE MAL EL RECEPTOR, NO LE TRASMITIRA EL MENSAJE - CON LA MISMA FIDELIDAD QUE SI FUERAN AMIGOS Y YA SE HUBIERAN IDENTIFICADO- ANTERIORMENTE.

3. EL NIVEL DE CONOCIMIENTO. ES OBVIO QUE EL GRADO EN QUE UNA - PERSONA CONOZCA UN TEMA, HABRA DE AFECTAR EL MENSAJE, YA SEA EN LA FORMA - DE TRASMITIRLO O DE ENTENDERLO.

NADIE PUEDE HABLAR SOBRE ALGO QUE NO SABE O NO ENTIENDE BIEN, -- MUCHO MENOS PODRA ENSEÑARLO. O POR LO MENOS NO DEBERIA HACERLO.

4. LA POSICION QUE OCUPA DENTRO DE SU SISTEMA SOCIO-CULTURAL, SE DEBE INTENTAR CONOCER EN QUE CONTEXTO CULTURAL SE DESENVUELVE, CUALES SON-- SUS VALORES DOMINANTES Y CREENCIAS CULTURALES, ASI COMO LAS FORMAS DE CON-- DUCTA QUE SON ACEPTADAS O NO POR SU CULTURA, PUES ESTO DETERMINA EN PARTE, 72 LA ELECCION QUE HAGA LA GENTE DE VOCABLOS O PROPOSITOS PARA COMUNICARSE, - ASI COMO TAMBIEN SU ELECCION DE CANALES Y RECEPTORES.

SU PROPIO ESTATUS SOCIAL, LOS COMPONENTES DE SU GRUPO, SUS FOR-- MAS HABITUALES DE CONDUCTA, AFECTAN LA MANERA EN QUE RECIBE E INTERPRETA - LOS MENSAJES.

LA GENTE NO SE COMUNICA IGUAL CUANDO PERTENECE A CLASES SOCIA-- LES DIFERENTES O QUIENES POSEEN DISTINTOS ANTECEDENTES CULTURALES, POR --- EJEMPLO UN CHINO, NO SE COMUNICA IGUAL QUE UN CANADIENSE, O UN GOBERNADOR-- QUE UN ALBAÑIL.

UNA GRAN PARTE DE LA TEORIA DE LA COMUNICACION ES DE NATURALEZA-- DIADICA, ES DECIR, DEBE SER EXPRESADA CON REFERENCIA A LAS RELACIONES EXIS-- TENTES ENTRE LOS ELEMENTOS DE LA COMUNICACION AL OPERAR CONJUNTAMENTE.

EN TODA SITUACION DE COMUNICACION, LA FUENTE Y EL RECEPTOR SON - INTERDEPENDIENTES, SU DEPENDENCIA ES RECIPROCA, PUES EL UNO NO PODRIA EXIS-- TIR SIN EL OTRO, LAS RESPUESTAS DE UNO, ESTAN DETERMINADAS POR LAS DEL -- OTRO Y SE TIENEN EN CUENTA EL UNO AL OTRO, O POR LO MENOS LA IMAGEN QUE --

TIENEN DEL OTRO Y ASUMEN SU ROL, AL EMITIR EL MENSAJE PARA QUE SEA MEJOR-COMPRENDIDO,

CUANDO DOS PERSONAS SE ESTAN COMUNICANDO, POR EJEMPLO, DURANTE-LA ENTREVISTA, UNA CONFIA EN LA EXISTENCIA FISICA DE LA OTRA PARA LA EMI-SION O RECEPCION DEL MENSAJE; EXISTE UN FEEDBACK (RETROALIMENTACION) EN DICHA COMUNICACION, PUES AL ESTAR PRESENTES, ES QUE LA ACCION DE LA FUEN-TE (ENTREVISTADOR), INFLUYE EN LA RESPUESTA O REACCION DEL RECEPTOR (- ENTREVISTADO) Y ADEMAS EL ENTREVISTADOR LO UTILIZA COMO VERIFICACION DE-SU PROPIA EFECTIVIDAD Y COMO GUIA PARA FUTURAS ACCIONES.

EN LA ENTREVISTA, COMO ES UNA COMUNICACION DE PERSONA A PERSONA PERMITE EL MAXIMO DE FEEDBACK, TODOS LOS CANALES DISPONIBLES DE COMUNICA-CION PUEDEN ACTUAR, LO CUAL NO OCURRE EN LOS MEDIOS PUBLICOS DE COMUNICA-CION, COMO LA TELEVISION, LAS REVISTAS, ETC. QUE ESTAN SEPARADAS DE SU RE-CEPTOR EN TIEMPO Y ESPACIO. AL RESPECTO DE ELLO, SE HA CREADO UN NUEVO -- EMPLEO EN LA INDUSTRIA DENOMINADO "PULSADOR" DE LA OPINION PUBLICA, Y ES--UNA PERSONA QUE REALIZA ENTREVISTAS DE ENCUESTA SOBRE LA BASE DE SERVICIO DE APRECIACION DE AUDITORIOS DE PERSONAL, QUE MIDE LA CANTIDAD DE LECTO--RES DE UNA REVISTA, O DE INVESTIGADORES QUE ESTUDIAN EL IMPACTO DE UNA --NUEVA EDICION PUBLICITARIA, O SEA DE ORGANIZACIONES QUE ENTREVISTAN A LOS RECEPTORES PARA VERIFICAR EN FORMA INMEDIATA Y PERSONAL, SUS RESPUESTAS.

73

EL CONOCIMIENTO Y LA UTILIZACION DEL FEEDBACK AUMENTAN LA EFEC-TIVIDAD DE COMUNICACION DEL INDIVIDUO. LA APTITUD DE OBSERVAR CUIDADOSA--MENTE LAS REACCIONES DE OTROS ANTE NUESTROS MENSAJES, CONSTITUYE UNA DE -LAS CARACTERISTICAS DE AQUELLAS PERSONAS A LAS CUALES SE DEFINE COMO "CA-PACITADOS PARA LAS RELACIONES HUMANAS" O "SENSIBLES PARA EL PAPEL DE COMU-NICADOR" O "UN BUEN ENTREVISTADOR".

LAS PERSONAS POSEEN LA CAPACIDAD DE EFECTUAR RESPUESTAS DE EN--SAYO DENTRO DEL ORGANISMO, DE UTILIZAR SIMBOLOS PARA ANTICIPAR EN QUE FOR-MA HABRAN DE RESPONDER LOS DEMAS A SUS MENSAJES, DE DESARROLLAR EXPECTATI-VAS CON RESPECTO A SU PROPIA CONDUCTA Y A LA CONDUCTA AJENA.

LA COMUNICACION REPRESENTA EL INTENTO DE UNIFICAR DOS ORGANISMOS, DE LLENAR LA BRECHA ENTRE DOS INDIVIDUOS, POR MEDIO DE LA EMISION Y RECEPCION DE MENSAJE QUE TENGAN SIGNIFICADO PARA AMBOS.

LA INTERACCION ES EL IDEAL DE LA COMUNICACION, LA CUAL NO ES INTERACCIONAL EN SU TOTALIDAD, O AL MENOS NO ENFATIZA ESTE NIVEL DE INTERDEPENDENCIA.

EN LA ENTREVISTA EXISTEN TODOS LOS ELEMENTOS PARA QUE SE DE LA COMUNICACION, EL CODIFICADOR QUE ES EL ENTREVISTADO O EL ENTREVISTADOR Y EL DECODIFICADOR QUIEN SERIA EL QUE CONTESTE EL MENSAJE, QUE RETROALIMENTE A SU OYENTE.

SE PUEDE AFIRMAR QUE SI NO HAY COMUNICACION EN UNA ENTREVISTA, EN REALIDAD NO HUBO ENTREVISTA, EL HECHO DE QUE SE TRASMITA INFORMACION NOS INDICA QUE LA ENTREVISTA CUBRIO CON SU PROPOSITO, QUE SE AVANZO ALGO EN EL OBJETIVO DE LA MISMA.

LA ENTREVISTA ES EN SI COMUNICACION.

3. CONCIENTIZACION

A LO LARGO DE TODA NUESTRA VIDA, HEMOS ESCUCHADO LA PALABRA CONCIENCIA Y SUS DERIVADOS, CONSCIENTE, CONCIENTIZAR, ETC., PERO ALGUNA VEZ - NOS HEMOS DETENIDO A PENSAR, QUE ES LA CONCIENCIA?

"EL TERMINO CONCIENCIA HACE ALUSION A LA FUNCION DE CONOCER; --- CON-CIENCIA SIGNIFICA CON CONOCIMIENTO DE ALGO, ALGO QUE OCURRE EN EL AM--BIENTE EXTERIOR O BIEN EN NOSOTROS MISMOS. LA CONCIENCIA ES POR TANTO UN - PROCESO DEPENDIENTE DE LA INFORMACION QUE OBTENEMOS MEDIANTE NUESTROS ORGA--NOS RECEPTORES INTERNOS, Y EXTERNOS" (DE LA FUENTE 1959).

SEGUN WILLIAM JAMES, LA CONCIENCIA CONSISTE EN LA EXISTENCIA DE--DE POSIBILIDADES, EN LAS RELACIONES DE UNAS CON OTRAS, EN LA SELECCION DE--ALGUNAS Y EN LA SUPRESION DE LAS RESTANTES, MEDIANTE LA ACCION REFORZADORA 75 E INHIBIDORA DE LA ATENCION.

LA CONCIENCIA NO SOLAMENTE SELECCIONA LO QUE HACEMOS, SINO TAM--BIEN LA FORMA EN QUE LO PERCIBIMOS.

ES DECIR, AL PERCIBIR, ESTAMOS TOMANDO CONCIENCIA DE LOS OBJETOS NOS ESTAMOS DANDO CUENTA DE SU PRESENCIA, Y DE SUS RELACIONES EXISTENTES - EN EL MUNDO QUE NOS CIRCUNDA, EN LA MEDIDA QUE EL PERCATARNOS DEPENDE DE - NUESTROS PROCESOS SENSOPERCEPTUALES.

ESTAR CONSCIENTE DE ALGO, ES PERCIBIR REALMENTE LO QUE ESTA OCU--RRIENDO, ES ATENDER A UN ESTIMULO Y DESECHAR LOS DEMAS. SE PUEDE AFIRMAR - QUE EN CADA MOMENTO NUESTRO ESTADO DE CONCIENCIA ES DISTINTO. LA CONCIEN--CIA COMO ENTIDAD NO EXISTE, AUNQUE PUEDE SER CONSIDERADA COMO UN EVENTO,--UN ASPECTO DEL HOMBRE.

LA ATENCION, QUE IMPLICA "UNA SELECCION ACTIVA DE DETERMINADOS - ESTIMULOS Y ASPECTOS DE LA EXPERIENCIA, CON LA CONSECUENTE INHIBICION DE - TODAS LAS RESTANTES" (MILLER 1968), ES EL PROCESO PRINCIPAL, PARA LLEGAR

A UNA CONCIENCIA PLENA, EN UN MOMENTO DADO.

LA CONCIENCIA SE ENCUENTRA OCUPADA POR OBJETOS, ACONTECIMIENTOS Y SIMBOLOS BIEN ORGANIZADOS, Y ESTA REFERIDA A COSAS QUE SE ENCUENTRAN FUERA DE ELLA.

UN ESQUEMA DE SELECCION Y ORGANIZACION RELATIVAMENTE ESTABLE, ES ATENDER A RUIDOS SUBITOS O DESTELLOS INESPERADOS DE LUZ, PUES NACIMOS CON LAS REACCIONES REFLEJAS A ESTOS ESTIMULOS.

AUNQUE EN EL PROCESO DE ATENCION, TAMBIEN ACTUAN LOS MOTIVOS, LAS NECESIDADES Y LOS INTERESES PERSONALES DEL MOMENTO, PERTENECIENTES AL SUJETO QUE ESTA PRESTANDO ATENCION.

EL CONTENIDO DE LA CONCIENCIA CAMBIA CONTINUAMENTE, PUES NO PODEMOS PENSAR EN TODAS LAS COSAS A LA VEZ. LA CONCIENCIA POSEE MUCHAS RELACIONES, DISTINGUIMOS LO NEGRO Y LO BLANCO, LO BUENO Y LO MALO, ETC. DE UN OBJETO CONCIENTE DETERMINADO, O EN SU RELACION CON OTROS OBJETOS.

76

LA CONCIENCIA ES SELECTIVA. EN ESTUDIOS REALIZADOS SE HA TOMADO COMO MEDIDA DE LA AMPLITUD DE LA ATENCION EL NUMERO 6, O SEA, QUE SON 6 COSAS, OBJETOS O CATEGORIAS A LOS QUE PODEMOS ATENDER A UN MISMO TIEMPO. NO INFLUYE PARA NADA EN LA MEDIDA DE AMPLITUD, EL TIPO DE SIMBOLOS QUE SE UTILICEN, YA SEAN NUMEROS O LETRAS, O CUALQUIER OTRO SIMBOLO.

LA LIMITACION DE LA ATENCION, ES IMPUESTA POR UN PUNTO DEL SISTEMA NERVIOSO EN EL QUE DISTINTOS SENTIDOS CONVERGEN PARA ATRAVESAR EL MISMO TRAYECTO REDUCIDO.

HABLAR DE LO SELECTIVO DE LA CONCIENCIA Y DE LA AMPLITUD DE ABERTURA LIMITADA DE LA ATENCION, ES HABLAR EN FORMA COMPLEMENTARIA DE LO MISMO.

EL MECANISMO CENTRAL DE LA ATENCION, ES TAN PODEROSO Y EFICAZ, QUE CUANDO UNA CLASE DE INFORMACION HA SIDO SELECCIONADA, LOS OTROS ORGANISMOS RECEPTORES SIMPLEMENTE SE DESCONECTAN. SI EN ESTE MOMENTO LE DECI

MOS A USTED QUE SE ACUERDE DE CUANTAS HABITACIONES TIENE EN SU CASA, -- LAS RECORDARA PROBABLEMENTE EN UN MOMENTO, DESPUES DE PASADO EL DESCONCIERTO DEL PRIMER INSTANTE, PUES USTED ESTABA ATENDIENDO SOLAMENTE A LA INFORMACION CONCERNIENTE A LA CONCIENCIA, Y ESTABA TAN CONCENTRADO EN ELLO, QUE LO DEMAS HABIA SIDO "DESCONECTADO".

ES IMPORTANTE ESTAR ATENTO A LO QUE ESTEMOS HACIENDO, ESPECIALMENTE CUANDO ESTAMOS FUSIONANDO O SIMBOLIZANDO INFORMACION, PUES DEPENDIENDO DE LA FORMA EN QUE LO HAGAMOS, SERAN LAS CONCLUSIONES A LAS QUE ARRIBEMOS DURANTE LA ENTREVISTA.

EN UNA ENTREVISTA, EL ENTREVISTADOR DEBE ESTAR ATENTO Y PERCATARSE DE LO QUE ESTA OCURRIENDO EN EL PROCESO DE LA ENTREVISTA, OBSERVAR LAS ACTITUDES Y COMPORTAMIENTO DEL ENTREVISTADO; NECESITA PERCIBIR EL ESTADO DE ANIMO DE SU INTERLOCUTOR Y LA SITUACION PERSONAL EN LA QUE SE ENCUENTRA, CON EL OBJETO DE CONDUCIR POR BUEN CAMINO LA ENTREVISTA, Y QUESE LOGREN LOS FINES QUE SE HAYA PROPUESTO.

77

EN UNA ENTREVISTA, LA PARTE DE DIRECCION LE TOCA AL ENTREVISTADOR, QUIEN TIENE QUE ESTAR ALERTA SOBRE LAS ACTITUDES QUE PRESENTA SU INTERLOCUTOR, POR EJEMPLO DE SUS MECANISMOS DE DEFENSA O SI UN ENTREVISTADO LO AGREDE PORQUE SE ACABA DE PELEAR CON SU ESPOSA Y VIENE A LA ENTREVISTA DE MAL HUMOR; O TAL VEZ SU HIJO LE CHOCO EL CARRO Y COMO EL ENTREVISTADOR ES MAS JOVEN, LO IDENTIFICA CON EL, SE DA LA TRANSFERENCIA.

TAMBIEN PUEDE SUCEDER QUE EL ENTREVISTADO VA MUY BIEN VESTIDO PERO CON UNA ROTURA EN EL TRAJE, EL ENTREVISTADOR INFIERE QUE SE TRATA DE -- UNA PERSONA DESCUIDADA, E INCONSCIENTEMENTE LO CALIFICA DE SUCIO. TIENE -- QUE PERCATARSE DE LA SITUACION Y HACER UN COMENTARIO AL RESPECTO, PUES A -- LO MEJOR LA PERSONA NO SE HABIA DADO CUENTA DE LA ROTURA, O SE LA HIZO UNPOCO ANTES DE ACUDIR A LA CITA Y POR SER PUNTUAL, NO REGRESO A CAMBIARSE.

EXISTEN 4 DIFERENTES SITUACIONES QUE PUEDEN OCURRIR EN CUALQUIER ENTREVISTA. ES LA COMBINACION DE DIFERENTES ESTADOS DE CONCIENCIA, QUE VAN DESDE LA CONCIENCIA PLENA A ESTADOS DE INCONSCIENCIA, ENTENDIENDO POR CON-

CONCIENCIA EN ESTE CASO, EL DARSE CUENTA DE LOS ACONTECIMIENTOS, LOS --
CUALES SE PRESENTAN EN AMBOS PARTICIPANTES DE LA ENTREVISTA.

LAS COMBINACIONES LAS MUESTRA EL CUADRO 1

ENTREVISTADOR		ENTREVISTADO
C	-	C
C	-	I
I	-	C
I	-	I

DONDE C = ESTADO DE CONCIENCIA
I = ESTADO DE INCONSCIENCIA

CUADRO 1

78

1. C-C. SE REFIERE A CUANDO LOS DOS SUJETOS DE LA ENTREVISTA,
ESTAN CONSCIENTES DE LO QUE OCURRE A SU ALREDEDOR Y DE LA MISMA SITUA--
CION DE ENTREVISTA, DE SUS OBJETIVOS, FINALIDADES, ETC.

SE PUEDE AFIRMAR QUE SON LAS MEJORES CONDICIONES DE ENTREVIS--
TA. CABE AFIRMAR, QUE SE CONOCEN A SI MISMOS, POR LO MENOS LO SUFICIENTE
PARA SABER COMO ACTUAR ANTE UNA SITUACION DETERMINADA, QUE SABEN LO--
QUE QUIEREN, EL ROL QUE JUEGAN Y EL PAPEL QUE DESEMPEÑAN, QUE ESTAN ---
CONSCIENTES DE LO QUE EXPRESAN, AL IGUAL QUE DE SUS ACCIONES, Y QUE EN--
EL TRANSCURSO DE LA ENTREVISTA, VAN A COOPERAR CON TODO LO QUE ESTE DE--
SU PARTE PARA QUE DICHA ENTREVISTA SE DESARROLLE EN UN AMBIENTE AGRADA--
BLE Y LOGREN SUS OBJETIVOS.

UN ENTREVISTADOR CONSCIENTE, SE PERCATARA INMEDIATAMENTE DE -
UN PROCESO DE TRANSFERENCIA, POR EJEMPLO, O DE QUE ESTA PROYECTANDESE -
EN EL ENTREVISTADO, PRODUCIENDO UN EFECTO DE HALO, ETC.

UN ENTREVISTADO CONSCIENTE, LO MISMO, SE DARA CUENTA DE QUE -

ESTA AGREDIENDO AL ENTREVISTADOR PUES LO NOTO ANSIOSO, INSEGURO Y ESTO -
LE MOLESTO; O CUIDARA MUCHO DE MOSTRAR SU PROPIA ANSIEDAD, TAL VEZ ME---
DIANTE UNA INFIERENCIA FINGIDA, ETC.

UNA PERSONA CONCIENTE, PUEDE NO DEMOSTRAR ACTITUDES QUE CREA -
QUE NO SON ADECUADAS A LA SITUACION.

2. C-I. ESTA ES LA SITUACION MAS COMUN.

EL ENTREVISTADOR ESTA CONSCIENTE DE TODO AQUELLO QUE SE DESA--
ROLLA DURANTE LA ENTREVISTA, PERCIBE PERFECTAMENTE EL ESTADO DE ANIMO -
DEL ENTREVISTADO Y LO COMPRENDE, LO GUIA.

EN CAMBIO EL ENTREVISTADO, NO ENTIENDE MUY BIEN QUE PASA, SE -
MUESTRA EN UNA ACTITUD QUE DEMUESTRA SU FALTA DE COMPRENSION A LO QUE --
OCURRE, A LOS OBJETIVOS DE LA ENTREVISTA, A SUS FINES.

UN EJEMPLO CLARO SERIA UNA ENTREVISTA CLINICA, DONDE EL ENTRE-
VISTADOR ES UN PSICOANALISTA EXPERIMENTADO, Y EL ENTREVISTADO, ES UN EN-
FERMO MENTAL.

79

EL ENTREVISTADOR TRATA DE ORIENTARLO, DE GUIARLO, DE AYUDARLE-
TAL VEZ SIN QUE EL ENTREVISTADO PERCIBA DE QUE SE TRATA.

3. I-C. ESTE CASO ES ALARMANTE EN REALIDAD, PUES AQUI EL UNICO
CONSCIENTE DE LA SITUACION ES EL ENTREVISTADO.

ANTE ESTA SITUACION, EL ENTREVISTADO SE ESTA PERCATANDO DEL --
ROL QUE JUEGA, MAS SIN EMBARGO EL ENTREVISTADOR, TAL VEZ INEXPERTO O CON
PROBLEMAS PERSONALES, NO ESTA PENSANDO EN LO QUE HACE Y NO INTEGRA LA --
SITUACION DE ENTREVISTA.

COMIENZA A HACERLE PREGUNTAS AL ENTREVISTADO, SIN TON NI SON,-
PARA LLENAR UN CUESTIONARIO, PARA CUMPLIR CON CIERTOS REQUISITOS, PERO -
NO PARA ENTREVISTAR, EN TODO LO QUE ABARCA DICHA PALABRA.

EL ENTREVISTADOR PUEDE AGREDIR SIN DARSE CUENTA, AL ENTREVISTA



DO; O LE PUEDE CAER MAL PUES LE RECUERDA A UN TRABAJADOR MUY FLOJO QUE - QUE CONOCIO EN OTRA EMPRESA, Y ESTO INFLUYE EN QUE LO CALIFIQUE DEFICIENTEMENTE.

POR OTRO LADO, EL ENTREVISTADO PERCIBE EL MAL TRATO, Y "SIEN--TE" QUE EL ENTREVISTADOR LO ESTA AGREDIENDO SIN RAZON APARENTE, PUES LO-ACABA DE CONOCER; Y TRATA DE INDAGAR EL MOTIVO, O SE RETIRA CON UN MAL - CONCEPTO DE LA EMPRESA Y NO VUELVE.

EN MUCHAS OCASIONES, EL ENTREVISTADO, TIENDE A CAMBIAR LA SITUACION, SITUANDOSE EL EN EL PAPEL DEL ENTREVISTADOR E INTERROGANDO AL ENTREVISTADOR Y ESTE NI SE ENTERA.

MUCHAS VECES EL ENTREVISTADO SE DA CUENTA DE LO DEFICIENTE QUE REALIZA LA ENTREVISTA DICHO ENTREVISTANTE, Y LO ABANDONA, CAMBIA DE ENTREVISTADOR SI PUEDE, O SI NO SIMPLEMENTE NO VUELVE A APARECERSE EN DICHO LUGAR, COMO YA DIJIMOS, LLAMESE ESTE EMPRESA O DEPARTAMENTO DE ORIENTACION.

80

4. I-I. ESTE ES UN CASO TRAGICO, SE PUEDE DECIR QUE ES LA PEOR SITUACION DE TODAS LAS ANTERIORES, PUES AQUI NI EL ENTREVISTADO, NI EL ENTREVISTADOR ESTAN CONSCIENTES DE LO QUE ESTA OCURRIENDO.

SEGUN EL ENTREVISTADOR, ESTA REALIZANDO BIEN SU ENTREVISTA, PERO NO SE DA CUENTA DE MUCHAS ACTITUDES O COMUNICACION NO VERBAL QUE TAL VEZ EL SUJETO LE ESTE TRANSMITIENDO COMO RESPUESTA A SU INDIFERENCIA.

POR OTRO LADO, EL ENTREVISTADO, LO IDENTIFICO CON UN CHARLATAN AL QUE CONOCIO Y EMPIEZA A DUDAR DE LA VERACIDAD DE SU INTERLOCUTOR.

A LO MAS QUE PUEDE LLEGAR, SI ACASO LLEGA, ESTA SITUACION, ES A UNA CONVERSACION TRIVIAL, A UNA "CHARLA DE CAFE", COMO SE LLAMA COMUNEMENTE.

PERO ES DE DUDARSE REALMENTE, PUES DONDE UN ENTREVISTADOR NO -

SABE NI LO QUE PREGUNTA, NI PARA QUE LO PREGUNTA Y DONDE EL ENTREVISTA--
DO NO TIENE NI IDEAS DE QUE SE TRATA O A DONDE SE VA A LLEGAR, AQUELLA -
ENTREVISTA FRACASA, PUES ES COMO UN BARCO SIN CAPITAN Y SIN TRIPULACION,
ESTA A LA DERIVA Y TARDE O TEMPRANO LLEGA A NAUFRAGAR.

PODEMOS DEDUCIR DE LO ANTERIOR, EL HECHO DE QUE LA ATENCION --
COMO PRIMER PASO HACIA LA CONCIETIZACION, ES IMPORTANTE Y PRIMORDIAL --
QUE EXISTA DENTRO DE TODA INTERACCION.

CUANDO NO SE PRESTA LA ATENCION DEBIDA A LO QUE HACEMOS, NO --
PUEDE RESULTAR TAN BIEN HECHO COMO EL CONCENTRARSE Y PERCATARSE DE LO --
QUE OCURRE, EL UTILIZAR LOS ORGANOS RECEPTORES Y PERCIBIR LA INFORMACION
EN SU TOTALIDAD.

EL ESTAR CONSCIENTES DE LO QUE REALIZAMOS O DECIMOS, EL SABER
PARA QUE O POR QUE, NOS HARA ENCAMINARNOS EN FORMA MAS RAPIDA HACIA EL -
LOGRO DE NUESTROS OBJETIVOS DENTRO DE LA ENTREVISTA.

4. EL PROCESO DE LA ENTREVISTA

EXISTEN VARIOS PROCESOS QUE SE DAN EN UNA ENTREVISTA Y LOS CUA
LES NOS MUESTRAN LOS CAMBIOS Y GIROS QUE SE DAN EN UNA INTERACCION.

SULLIVAN (1944), REFIRIENDOSE A LA ENTREVISTA CLINICA, AFIR-
MA QUE LA ENTREVISTA ES UN PROCESO DE CAMBIO, DONDE SE PUEDE APRECIAR UN
FENOMENO EN EVOLUCION CONSTANTE, EN LA ACTITUD DEL ENTREVISTADO, POR ---
EJEMPLO AL INTENTAR MOSTRAR SU MEJOR IMAGEN, NO SE MUESTRA COMO ES EN SU
TOTALIDAD, SINO SOLAMENTE EL MEJOR ASPECTO, A SU FORMA DE VER; DONDE --
TAMBIEN SE REFLEJAN LOS CAMBIOS EN LA ACTITUD DEL ENTREVISTADOR, AUN --
SIENDO EL EXPERTO EN MATERIA DE RELACIONES INTERPERSONALES, MUESTRA --
CAMBIOS DE ACTITUDES (COMO A LOS QUE NOS VAMOS A REFERIR EN EL SIGUIEN-
TE INCISO DE ESTA TESIS), DURANTE EL PROCESO DE LA ENTREVISTA.

LOS PRINCIPALES PROCESOS QUE SE DAN EN LA ENTREVISTA OCURREN,-
TANTO EN EL ENTREVISTADO COMO EN EL ENTREVISTADOR.

82

EL PRIMERO DE ESTOS PROCESOS ES EL:

A. RAPPORT. PUEDE CREARSE DURANTE LOS PRIMEROS CINCO O DIEZ MI
NUTOS DE LA APERTURA Y CONTINUAR DURANTE EL TRANCURSO DE TODA LA ENTRE-
VISTA.

RAPPORT, TRADUCIDO LITERALMENTE DEL DICCIONARIO INTERNACIONAL -
ESPAÑOL-INGLES, SIGNIFICA: ARMONIA, AFINIDAD, SIMPATIA, CONCORDANCIA.

PRAT, EN SU DICCIONARIO DE SOCIOLOGIA, DEFINE AL RAPPORT COMO -
"UNA CONDICION PARA LA MUTUA CORRESPONDENCIA ENTRE DOS O MAS PERSONAS, DE
TAL INDOLE QUE CADA UNA DE ELLAS ES CAPAZ DE RESPONDER INMEDIATA Y SIMPA-
TICAMENTE Y CON OSTENSIBLE ESPONTANEIDAD A CADA UNA DE LAS DEMAS".

RAPPORT ES CREAR LAS CONDICIONES ADECUADAS PARA PROMOVER LA CON
FIANZA Y LA SEGURIDAD. EL ENTREVISTADOR ESTABLECE EL CLIMA EMOCIONAL Y --
LAS CONDICIONES AFECTIVAS ADECUADAS, PARA QUE EL ENTREVISTADOR SE SIENTA-
LO MAS COMODO POSIBLE Y DISMINUYA SU ANSIEDAD.

EL ENTREVISTADOR DEBE ESTAR PREPARADO PSICOLOGICAMENTE, PARA --

ENCONTRARSE EN CONDICIONES ADECUADAS DE PODER CONSEGUIR EL CLIMA DE CONFIANZA ADECUADO.

PARA AYUDAR A ESTABLECER EL RAPPORT, PUEDE EXPLICARLE A LA PERSONA EL MOTIVO DE LA ENTREVISTA, QUE ES LO QUE SE PRETENDE DE EL PIDIEN- DOLE SU COLABORACION Y ACLARAN- DOLE QUE LOS DATOS QUE PROPORCIONE SON CONFIDENCIALES. DESPERTAR SU INTERES Y SU COOPERACION.

LO ANTERIOR DISMINUYE TENSIONES Y AYUDA A "ROMPER EL HIELO" -- ENTRE DOS EXTRAÑOS QUE EMPIEZAN A CONOCERSE. ES MUY IMPORTANTE ESTE ACERCAMIENTO INICIAL, PUES COMO LO INDICAMOS ANTES, INFLUYE EN EL DESARROLLO POSTERIOR DE LA MISMA.

FRECUENTEMENTE, DICHO ACERCAMIENTO NO SE REALIZA A TRAVES DE VERBALIZACIONES, SINO MAS BIEN A TRAVES DE ACTITUDES: MOSTRANDOSE COR- DIAL Y AMISTOSO. LA SONRISA FRANCA ES UNA FORMA DE ESTABLECER EL RAPPORT.

EN REALIDAD, EL RAPPORT ES UN CANAL EMOCIONAL DE COMUNICACION, A TRAVES DEL CUAL SE TRANSMITEN LOS INTERLOCUTORES CIERTA ARMONIA, CIERTA AFINIDAD, INTERES Y SIMPATIA MUTUAMENTE, Y LA INFORMACION RELEVANTE A LOS FINES Y OBJETIVOS QUE LES OCUPAN.

83

B. APPROACH. VASSEUR (1957), DEFINE DICHO PROCESO, COMO "UNA TECNICA O MODO DE PLANTEAR, DE ACERCARSE, APROXIMARSE, ABORDAR. ASI COMO TAMBIEN, SIGNIFICA ENTRADA, ACCESO".

EN EL DICCIONARIO INTERNACIONAL ESPAÑOL-INGLES, LA PALABRA -- APPROACH SIGNIFICA LITERALMENTE: ACERCARSE A, APROXIMARSE A, PARECERSE A ABORDAR, HACER PROPUESTAS A; VIA DE ENTRADA, ACCESO, PASO; PROPUESTO, -- TENTATIVA; ENFOQUE, PLANTEAMIENTO (DE UN PROBLEMA, ASUNTO, ETC.).

LOS SOCIOLOGOS Y PSICOLOGOS SOCIALES HAN DENOMINADO AL ----- APPROACH, COMO LA DISTANCIA SOCIAL O PSICOLOGICA EXISTENTE ENTRE 2 O MAS INDIVIDUOS. SON LAS RELACIONES ESPACIALES AFECTIVAS QUE SE DAN ENTRE UNA Y OTRA PERSONA, Y SE CARACTERIZA POR EL AISLAMIENTO Y POR EL CONTACTO.

POR UNA PERSONA AISLADA ENTENDEMOS QUE ES ALGUIEN QUE SE ALEJA

DE LOS DEMAS, LO CONTRARIO DE AQUELLA QUE BUSCA EL CONTACTO, LA INTERAC-
CION CON EL MISMO.

CERCANO Y DISTANTE, SON RELACIONES ESPECIALES ASIMETRICAS, POR
EJEMPLO, SI A ESTA CERCA DE B, ENTONCES B ESTARA CERCA DE A.

EDWARD T. HALL (1959) REALIZO ESTUDIOS ACERCA DE LAS RELACIO-
NES ESPACIALES Y DE LA CALIDAD DE LAS REACCIONES SOCIALES Y SEÑALA QUE -
"LA SIMPLE DISTRIBUCION EN EL ESPACIO EN UN LUGAR DE REUNION, COMO UNA -
SALA DE ESPERA, PERMITE INFERIR APROXIMADAMENTE, LA CALIDAD DE LAS RELA-
CIONES SOCIALES QUE VINCULAN A LAS PERSONAS QUE SE ENCUENTRAN PRESENTES".

CUANDO ALGUIEN NO SE CONOCE, TIENDE A RETIRARSE DE AQUEL INDI-
VIDUO EXTRAÑO, SI EXISTE ESPACIO SUFICIENTE, SE SIENTA DOS O TRES LUGA--
RES ALEJADO. ESTA DISTANCIA SE DENOMINA ESPACIO PERSONAL.

ES MUY DIFICIL QUE DOS EXTRAÑOS SOPORTEN EL CONTACTO CARA A CA
RA, EN UN LUGAR DONDE TENGAN QUE HACERLO, POR EJEMPLO UN CAMION ABARROTA
TO, LAS PERSONAS DESVIAN LA MIRADA HACIA ALGUN ANUNCIO O HACIA EL PAISA-
JE, REDUCIENDO ASI LA INCOMODIDAD QUE LES CAUSA DICHO CONTACTO.

84

EN UN LUGAR PUBLICO, UNA FAMILIA SE CONOCE POR SU AFAN DE "API-
NARSE", LOS NIÑOS ARRIBA DE LOS PADRES, TODOS QUIEREN ESTAR JUNTOS; AL -
IGUAL QUE UN GRUPO DE AMIGOS QUE ASISTEN A UNA FUNCION DE TEATRO O DE CI-
NE, DESEAN SENTARSE EN BUTACAS QUE ESTEN JUNTAS.

DOS AMANTES SE DISTINGUEN POR SU PROXIMIDAD, Y POR SU GUSTO DE
MANTENER CONTACTO VISUAL.

HALL, AFIRMA, QUE A MEDIDA QUE LA DISTANCIA DISMINUYE, LA AC--
CION RECIPROCA SE VUELVE MAS INTIMA. DICHO CAMBIO NO SE DA PAULATINAMEN-
TE, SINO EN FORMA BRUSCA AL TRASPASARSE EL LIMITE ESPACIAL.

ARIAS GALICIA RECOMIENDA PARA LA SITUACION DE ENTREVISTA EL --
QUE LOS DOS SUJETOS PARTICIPANTES, ENTREVISTADO Y ENTREVISTADOR, SE SIEN-
TEN EN SILLONES CONTIGUOS UNO CERCA DEL OTRO, "PARA CREAR UN MEJOR CLIMA

DE CONFIANZA".

PARECE SER QUE LA DISTANCIA SOCIAL CAMBIA CONFORME A LA CULTURA A LA CUAL PERTENEZCA EL SUJETO, POR EJEMPLO, LOS SUDAMERICANOS TIENDEN A ACERCARSE MAS A SU INTERLOCUTOR QUE LOS NORTEAMERICANOS, EN UNA SIMPLE RELACION DE NEGOCIOS.

CALHOUN (1962) REALIZO EXPERIMENTOS CON RATAS NORUEGAS, OBLIGANDOLAS A VIVIR EN ESPACIOS MUCHO MAS ESTRECHOS DE LO NORMAL, DURANTE PERIODOS PROLONGADOS DE TIEMPO Y ESTO AUMENTO EL INDICE DE MORTALIDAD, DESPUES DE OBSERVARSE DESAJUSTES TANTO FISICOS COMO PSIQUICOS.

ALGUNOS AUTORES OPINAN QUE LA DISTANCIA SOCIAL PUEDE TENER BASES FISICAS Y PSICOLOGICAS.

LA DISTANCIA SOCIAL FISICA, ES EL ESPACIO QUE SE ENCUENTRA ENTRE UN SER SOCIAL Y OTRO SER SOCIAL.

DENTRO DE LA ENTREVISTA SERIA EL ESPACIO EXISTENTE ENTRE ENTREVISTADO Y ENTREVISTADOR.

85

LA DISTANCIA SOCIAL PSICOLOGICA, ES AQUELLA QUE ESTA DETERMINADA POR LA "MENTALIDAD", POR LOS SENTIMIENTOS, POR LAS CONDICIONES DE DESARROLLO INTELECTUAL.

UNA DISTANCIA SOCIAL DE TIPO PSICOLOGICO QUE SE DA POR EJEMPLO EN UNA ENTREVISTA DE SELECCION, ES AQUELLA COMPRENDIDA ENTRE UN ENTREVISTADOR QUE ESTUDIO EN LA UNIVERSIDAD HASTA EL GRADO DE MAESTRIA EN PSICOLOGIA Y UN OBRERO QUE NO TERMINO NI SIQUIERA EL CICLO PRIMARIO.

ESTE CONTACTO SOCIAL, EL APPROACH, ES UN PUNTO BASICO DE TODO PROCESO SOCIAL, ES IMPORTANTE EN LA INTERACCION.

PACK Y BURGESS, DISTINGUEN AL CONTACTO SOCIAL DE 2 FORMAS, COMO PRIMARIO O DIRECTO Y COMO SECUNDARIO O INDIRECTO.

EL PRIMERO DE ELLOS, O SEA EL PRIMARIO O DIRECTO, ES EL QUE SE DARIA EN UNA ENTREVISTA: DE INDIVIDUO A INDIVIDUO, ESTA PRESENTE EN TODA

RELACION DE CONTINUIDAD INMEDIATA.

EL CONTACTO SECUNDARIO O INDIRECTO, ES AQUEL QUE SE DA POR MEDIO DE INSTRUMENTOS, EJEMPLO DE ESTO SERIA UNA LLAMADA TELEFONICA, O UN-TELEGRAMA AVISANDO DE LA CANCELACION DE UNA ENTREVISTA, O DE SU ACEPTACION EN UNA EMPRESA.

OTROS AUTORES AGREGAN EL CONTACTO PERSONAL, EL CUAL SE CARACTERIZA DE TODAS LAS FORMAS DE DIALOGO DIRECTO, DIALOGO INDIRECTO; Y CONTACTO IMPERSONAL POR EJEMPLO, LA RADIO, LA TELEVISION, LA PRENSA, ES DECIR-MEDIOS DE EXPRESION UNILATERAL.

EL ENTREVISTADOR PUEDE ESTABLECER UNA DISTANCIA SOCIAL DE TIPO PSICOLOGICO, PRESENTANDOSE AL ENTREVISTADO POR SU NOMBRE Y SUGIRIENDO EL TUTEO, CON ELLO HA ABIERTO, TAL VEZ, UN ACERCAMIENTO SOCIAL ENTRE EL Y - EL ENTREVISTADO, LO QUE EN UN MOMENTO DADO, FACILITA LA COMUNICACION AYUDANDO A ESTABLECER EL RAPPORT.

ESTABLECER UNA DISTANCIA SOCIAL DE TIPO FISICO, ES MAS DIFICIL PUES PARA ELLO NO EXISTEN REGLAS O LIMITES ESTABLECIDOS, Y AUNQUE LA GENTE DESEE ESTAR CON LA GENTE, SIEMPRE DESEA GUARDAR UNA CIERTA DISTANCIA-FISICA ENTRE ELLOS.

LA DISTANCIA FISICA VARIA DEPENDIENDO DE LA RELACION QUE EXISTE ENTRE UNO Y OTRO ENTE SOCIAL, POR EJEMPLO, YA HEMOS MENCIONADO, QUE 2 AMIGOS SE SIENTAN MAS CERCA QUE 2 EXTRAÑOS.

UNA INTRUSION POR PARTE DE ALGUIEN QUE SE ACERCA DEMASIADO, -- PROVOCA SENTIMIENTOS DE INCOMODIDAD, IRRITACION, SALIDA, Y AUN "HUIDA",- PERO SEGUN MANN (1972), "RARAMENTE LA PROTESTA, ESTA USTED DEMASIADO - CERCA" O "POR FAVOR RETIRESE".

ESTA FALTA DE PROTESTA PUEDE ATRIBUIRSE, A QUE NO HAY NADA ESCRITO AL RESPECTO Y EL INTRUSO NIEGA HABER CONTRAVENIDO LOS BUENOS MODALES Y LA PERSONA PUEDE QUEDAR EN VERGUENZA. NADIE DICE TIENES QUE SENTARTE 50 CM. LEJOS DE UN DESCONOCIDO.

EN UNA OCASION EN UN LUGAR PUBLICO, SOLICITE A ALGUIEN QUE ESTABA JUNTO-A MI QUE SE RETIRARA UN POCO ME RESPONDIO:"SI NO LE GUSTA NO VENGA A ESTOS SITIOS", LA VERDAD FUE QUE NO SUPE QUE CONTESTAR PUES LA REALIDAD -- ERA QUE NO HABIA ESPACIO SUFICIENTE PARA TODOS.

EN REALIDAD, EL APPROACH PUDIERA SER UN PUNTO DE EQUILIBRIO, - UN LIMITE SUPERIOR DE EMOCIONALIDAD TOLERABLE, MAS ALLA DEL CUAL EL INDIVIDUO SE SIENTE AMENAZADO Y TRATA DE VOLVER A SITUAR LA RELACION EN UN - NIVEL MAS CONFORTABLE, REDUCIENDO SIGNOS DE INTIMIDAD, COMO LO SERIA LA-PROXIMIDAD FISICA.

EN LA SOCIEDAD OCCIDENTAL LA MUJER, PARECE SER, QUE TOLERA MAS LA PROXIMIDAD FISICA, QUE LOS HOMBRES.

EN LOS ANIMALES, LA PROXIMIDAD FISICA, REGULA LA DIVISION DEL-ESPACIO Y CUMPLE CON UNA FUNCION EN EL MANTENIMIENTO DEL TERRITORIO Y -- DEL STATUS DEL GRUPO.

AQUELLA PERSONA O ENTREVISTADOR, QUE POSEA MEJOR APPROACH, SE-RA LA QUE LOGRE LLEGAR A LA INTIMIDAD DE LAS DEMAS, DEL ENTREVISTADO EN-ESTE CASO, Y LA QUE CAREZCA DE EL, NO LO LOGRARA.

87

AL BUSCAR EL APPROACH BUSCAMOS LA INTERACCION, EL ACERCAMIENTO BUSCANDO CON ELLO LA COMUNICACION.

C. EMPATIA. SE LE HA LLAMADO TAMBIEN SENSIBILIDAD SOCIAL, CONO-CIMIENTO SOCIAL O EXACTITUD EN LA PERCEPCION SOCIAL.

LAS RELACIONES INTERPERSONALES COMIENZAN CON LA PERCEPCION DE-OTRA PERSONA, CON UN CONOCIMIENTO Y UNA EVALUACION DE SUS ATRIBUTOS DE-SUS INTENCIONES Y DE SUS PROBABLES REACCIONES A NUESTRAS ACCIONES.

LA PERCEPCION INTERPERSONAL ESTA MAS INFLUENCIADA POR PROCESOS SUBJETIVOS, TALES COMO ACTITUDES, EMOCIONES, DESEOS, INTENCIONES Y SENTI-MIENTOS, SEGUN MANN (1972).

KLEIN (1961) AFIRMA, QUE LA FORMA MAS TEMPRANA DE EMPATIA, Y LA CAPACIDAD PARA PONERSE EN EL LUGAR DE OTRO, SE BASA TANTO EN LA INTRO

YECCION PROYECTIVA, COMO INTROYECTIVA.

VAMOS A DEFINIR EL PROCESO DE LA EMPATIA SEGUN VARIOS AUTORES-- Y LAS CUALES SE APROXIMAN AL PUNTO DE VISTA QUE QUEREMOS OBSERVAR EN DICHO PROCESO.

COTRELL Y DYMOND (1949) LA DEFINE COMO "LA CAPACIDAD DE SENTIR LO QUE OTROS SIENTEN", ES CONSIDERADA COMO UNA MEDIDA DE COMPRESION O DISCERNIMIENTO, COMO UNA MEDIDA DE PONERSE EN EL PAPEL DE OTRA PERSONA.

OTRO AUTOR, SILLAMY (1971) AFIRMA QUE "ES UNA RESONANCIA, -- UNA COMUNICACION AFECTIVA CON OTROS, Y QUE RESIDE EN LA BASE DE LA IDENTIFICACION Y DE LA COMPRESION PSICOLOGICA DE LOS DEMAS".

WARREN (1934), ARGUMENTA QUE "LA EMPATIA ES UN ESTADO MENTAL EN EL QUE UNO MISMO SE IDENTIFICA O SIENTE EL MISMO ESTADO DE ANIMO QUE OTRO GRUPO O PERSONAS, ES UNA PROYECCION SENTIMENTAL", Y VALMOR (1966) PLANTEA EL PROCESO EMPATICO COMO "UNA IDENTIFICACION CON LAS VIVENCIAS O EMOCIONES AJENAS".

88

BINGHAM (1959), LA DEFINE COMO "LA FACULTAD DE RESPONDER CON SENSIBILIDAD E IMAGINACION A LOS SENTIMIENTOS DE OTRA PERSONA".

LOS AUTORES ARRIBA MENCIONADOS, COINCIDEN EN DEFINIR A LA EMPATIA SOBRE UNA BASE DE IDENTIFICACION SENTIMENTAL, DE SENTIR, DE UNA PERSONA CON RESPECTO A OTRA. SILLAMY SUSTENTA EL EJEMPLO DE LA MADRE Y EL HIJO, Y DICE QUE AQUELLA CONOCE INTUITIVAMENTE LAS NECESIDADES Y LOS SENTIMIENTOS DE SU HIJO PEQUEÑO, CON EL CUAL ESTA EN COMUNICACION.

RUSH (1967), DICE DE LA EMPATIA, QUE ES "LA CAPACIDAD DE COMPRENDER Y HASTA CIERTO PUNTO DE COMPARTIR LA EXPERIENCIA DE LOS SENTIMIENTOS DE OTRA PERSONA".

WARREN HABLA DE "PROYECCION SENTIMENTAL" Y BERLO (1969) TAMBIEN DICE DE LA EMPATIA, SER "LA FACULTAD DE PROYECTARNOS EN LA PERSONALIDAD DE OTROS", PARA DICHOS AUTORES EL CONCEPTO NO ES TANTO DE QUE EN--

TENDAMOS AL OTRO, SINO DE COMO SE INTERPRETE LA CONDUCTA O ACTITUD DE LA OTRA PERSONA, PUES LAS REACCIONES SON FUNCIONES NO SOLAMENTE DE LOS ESTIMULOS, SINO TAMBIEN DE LO QUE LA INTERPRETACION HACE DE DICHS ESTIMULOS

LA ENTREVISTA IMPLICA UNA INTERRELACION PERSONAL MUY ACTIVA, - DONDE LAS DOS PARTES, ENTREVISTADO Y ENTREVISTADOR, REACCIONAN SEGUN EL-MODO DE PERCIBIRSE EL UNO AL OTRO, Y AUN MAS DE PROYECTARSE, PUES CABE - LA POSIBILIDAD DE QUE LA EMPATIA SEA UNA PROYECCION, SEGUN BENDER Y HAS-TORF* QUIENES ESTABLECIERON UN PARALELISMO ENTRE LA PROYECCION Y LA -- EMPATIA EN UN ESTUDIO QUE REALIZARON, CONCLUYENDO QUE LA MAYORIA ERAN CA-SOS DE PROYECCION Y NO DE EMPATIA.

EN ENTREVISTAS, SE HA OBSERVADO QUE EL ENTREVISTADOR TIENDE A EVALUAR MEJOR A ALGUIEN QUE TIENE CIERTOS ATRIBUTOS QUE SE ASEMEJAN A SU PERSONA, (LO CUAL PUDIERA SER PROYECCION), ES ENTENDIBLE QUE EL ENTRE-VISTADOR TENGA MAYOR COMPRESION Y SIMPATIA POR CUALIDADES QUE POSEE EL MISMO.

89

LA SENSIBILIDAD SOCIAL, ES LA HABILIDAD PARA PERCIBIR COMO -- SIENTE UNA PERSONA EN UNA SITUACION O INTERACCION ESPECIFICA. IMPLICA -- UNA SENSIBILIDAD EN LAS DIFERENCIAS INDIVIDUALES ENTRE LA GENTE, BASADAS EN LA COMPRESION DE LO QUE SENTIRIA UNO MISMO EN UNA SITUACION SIMILAR.

EN LA ENTREVISTA, LA EMPATIA ES LA PERCEPCION DEL ESTADO EMO-- CIONAL DEL INTERLOCUTOR, Y ACTUAR EN CONSECUENCIA DE ESTE ESTADO EMOCIO-NAL.

LA EMPATIA, "ES UNA CAPACIDAD LIMITADA Y TEMPORAL DE IDENTIFI-CACION QUE PERMITE A UNA PERSONA SENTIR EN LUGAR DE OTRA Y AL MISMO -- TIEMPO EN ELLA, COMPRENDIENDO SUS EXPERIENCIAS Y SENTIMIENTOS" (KOLB -- 1951).

KERR Y DYMOND HAN INTENTADO, SIN MUCHO EXITO, CREAR UNIDADES - DE MEDIDA PARA APRECIAR ESTA HABILIDAD. EL METODO MAS POPULAR PARA MEDIR

* CITADO POR BINGHAM Y MOORE EN SU LIBRO "COMO ENTREVISTAR" CAP. I

LA EMPATIA, ES EL DE HACER QUE UN INDIVIDUO TRATE DE PRONOSTICAR LAS RESPUESTAS DEL OTRO A UNA SERIE DE PREGUNTAS; EL PROCEDIMIENTO SE BASA EN QUE EL PRIMER INDIVIDUO TIENE UNA IDEA DE LA ESTRUCTURA DE LA PERSONALIDAD DEL OTRO, Y POR LO TANTO, PODRA PREDECIR SU COMPORTAMIENTO EN CIERTAS SITUACIONES.

SE DICE QUE POR MEDIO DE LA EMPATIA LLEGAMOS A EXPECTATIVAS, - NOS ANTICIPAMOS A LOS ESTADOS PSICOLOGICOS DEL HOMBRE. EXISTEN 2 TEORIAS CON RESPECTO A ELLO Y SON:

1. TEORIA DE LA EMPATIA BASADA EN LA INFERENCIA. EL HOMBRE OBSERVA SU CONDUCTA FISICA DIRECTAMENTE Y LA RELACIONA DE MANERA SIMBOlica CON SUS PROPIOS ESTADOS PSICOLOGICOS INTERNOS: SENTIMIENTOS, PENSAMIENTOS, EMOCIONES, ETC. A TRAVES DE ESTO LLEGA A TENER INTERPRETACIONES PARA SU PROPIA CONDUCTA FISICA Y LA RAZONA PARA LAS DEMAS PERSONAS DE IGUAL FORMA, E INFIERE QUE SI POR SU PARTE TAL CONDUCTA REPRESENTO TAL O CUAL SENTIMIENTO, UNA CONDUCTA SIMILAR EJECUTADA POR OTRA PERSONA, HA DE REPRESENTAR EL MISMO SENTIMIENTO.

90

ES CIERTO QUE EL HOMBRE SOLO PUEDE TENER EVIDENCIA DIRECTA DE SUS PROPIOS ESTADOS INTERNOS, PERO LA ANTERIOR TEORIA, SE PUEDE REFUTAR, PUESTO QUE LA EXPERIENCIA, EN ALGO SI AYUDA A COMPRENDER MEJOR UN SENTIMIENTO O ACTITUD, PERO NO ES INDISPENSABLE, POR EJEMPLO, TODOS COMPRENDEMOS EL SENTIMIENTO DE UNA MADRE AL PERDER A SU HIJO, SIN HABER PASADO POR ELLO, NECESARIAMENTE.

POR OTRO LADO, EXISTEN LAS DIFERENCIAS HUMANAS Y NO SE DEBE GENERALIZAR QUE SI UNA PERSONA SINTIO ANSIEDAD ANTE UNA SITUACION DE ENTREVISTA DE EMPLEO, OTRA TENGA QUE SENTIRLA TAMBIEN ASI. AUNQUE DE HECHO LA GENERALIZACION EXISTE Y TODOS DAMOS POR SUPUESTO QUE ALGO QUE OCURRIO -- UNA VEZ VA A VOLVER A OCURRIR.

2. TEORIA DE LA EMPATIA BASADA EN EL DESEMPEÑO DEL ROL. ARGUMENTA, QUE EL CONCEPTO DE SI MISMO, SE DESARROLLA A TRAVES DE LA COMUNICACION. Y HACE REFERENCIA AL NIÑO, CUANDO EN SUS PRIMERAS ETAPAS DE DESARROLLO ASUME ROLES Y LOS DESEMPEÑA, AUNQUE SIN INTERPRETARLOS.

DURANTE UNA SEGUNDA ETAPA, LOS COMPRENDE Y EN UNA TERCERA, CO--MIENZA A COLOCARSE SIMBÓLICAMENTE EN EL LUGAR DE OTRA PERSONA, EN VEZ DE--HACERLO FÍSICAMENTE.

NUESTRO CONCEPTO DE SI MISMO, ESTA CONSTITUIDO POR EL CONJUNTO--DE EXPECTATIVAS QUE TENEMOS SOBRE COMO DEBEMOS CONDUCCIRNOS EN UNA SITUAA--CION DETERMINADA. ES DECIR, CUANDO DESEMPEÑAMOS UN ROL ES CUANDO PODEMOS--LLEGAR AL PROCESO DE LA EMPATIA. SI QUEREMOS ACTUAR EN FORMA EFECTIVA EN--UNA SITUACION SOCIAL CAMBIANTE, NECESITAMOS SER CAPACES DE ASUMIR EL PA--PEL DE OTRAS PERSONAS, DE REDEFINIRNOS.

LO MISMO QUE PARA LA TEORIA ANTERIOR, TAL VEZ LA EXPERIENCIA - EN HABER SENTIDO UN MISMO SENTIMIENTO ANTES, QUE OTRA PERSONA LO ESTA SIN TIEN--ENDO AHORA, NOS AYUDE A COMPRENDERLA UN POCO MAS, PERO ELLO NO ES INDIS--PENSABLE, PARA QUE LA COMPRESION OCURRA.

MELLINGER OPINA RESPECTO A LA EMPATIA, QUE CUANDO UN COMUNICAN--TE NO CONFIA ABSOLUTAMENTE EN LA PERSONA A QUIEN ESTA REFIRIENDO ALGO, --TIENDE A OCULTAR SU VERDADERA ACTITUD, CON EL RESULTADO DE QUE EL RECEP--TOR DE LA INFORMACION NO PUEDE INTERPRETAR CORRECTAMENTE LA INFORMACION - RECIBIDA.

91

LA EMPATIA CON OTROS, DEPENDE DE LA CAPACIDAD DE INTERPRETAR LA CONDUCTA EXPRESIVA DEL INDIVIDUO, LO QUE SE BASA EN EL INTERES O PREOCUPA--CION QUE ESA PERSONA DESPIERTE EN EL QUE INTERPRETA.

ALGUNAS PERSONAS POSEEN MAYOR CAPACIDAD DE EMPATIA QUE OTRAS, - AUNQUE TODOS APRENDEMOS A JUZGAR CON CIERTA PRECISION LAS REACCIONES EMO--CIONALES DE QUIENES LOS RODEAN, INCREMENTANDOSE ESTA CAPACIDAD MEDIANTE - EL TRATO CONTINUO Y PROLONGADO CON ALGUIEN.

PARA LA INTERPRETACION NOS PODEMOS SERVIR, POR EJEMPLO, DE LA - EXPRESION FACIAL, EL CUAL ES UN BUEN MEDIDOR DE QUE NOS ESTAN COMPRENDIEN--DO, O LA EXPRESION ORAL, LA CUAL ES MAS RICA EN LO TOCANTE A LAS VARIEDA--DES DE EXPRESION EMOCIONAL. LOS CAMBIOS DE INFLEXION, SONORIDAD, TONO O - TIMBRE, PUEDEN UTILIZARSE, POR EJEMPLO UNA EXPRESION "ASCENDIENTE" GENE--RALMENTE DA A ENTENDER UN SENTIMIENTO DE DUDA SORPRENDIDA O DE INCREDU--LI-

DAD: "COMO, ¿HA LLEGADO LA HORA DE IRSE?".

EN RESUMEN, LA IMPORTANCIA DE LA EMPATIA RADICA EN EL HECHO DE QUE EL ENTREVISTADOR COMO INTERPRETE DENTRO DE LA SITUACION DE ENTREVISTA, PUEDA COMPRENDER LOS SENTIMIENTOS, ACTITUDES, PALABRAS, QUE EL ENTREVISTADO LE TRANSMITA.

CREEMOS QUE UNA FORMA DE LOGRAR EL CONTROL DE LA EMPATIA ES EL ESTAR DENTRO DE LA ENTREVISTA "OLVIDANDOSE" DE UNO MISMO E INTENTANDO -- ENTENDER LO QUE SIENTE O PIENSA LA PERSONA QUE ESTA FRENTE A NOSOTROS, - Y UBICARNOS EN SU CONTEXTO, PODREMOS PERCIBIR MEJOR SUS MOTIVOS Y METAS.

D. TRANSFERENCIA. LAGACHE (1975) AFIRMA QUE LA PRIMERA PUBLICACION EN QUE SE UTILIZO LA PALABRA "TRANSFERENCIA", CON EL SIGNIFICADO QUE LE DAN LOS PSICOANALISTAS, FUE EDITADA EN EL AÑO DE 1895. Y EN 1905 PUBLICA EL DR. SIGMUND FREUD QUE "LAS TRANSFERENCIAS SON REPETICIONES DE LOS IMPULSOS Y FANTASIAS QUE HAN DE SER DESPERTADOS Y HECHOS CONSCIENTES DURANTE EL DESARROLLO DEL ANALISIS Y QUE ENTRAÑAN COMO PARTICULARIDAD -- CARACTERISTICA DE SU ESPECIE, LA SUSTITUCION DE UNA PERSONA ANTERIOR POR LA PERSONA DEL MEDICO".

92

POSTERIORMENTE, EN 1936, SU HIJA ANNA FREUD, EN SU LIBRO "EL YO Y LOS MECANISMOS DE DEFENSA", DA UNA DEFINICION MUY CLASICA DE LA -- TRANSFERENCIA: "LLAMAMOS TRANSFERENCIA A TODOS AQUELLOS IMPULSOS EXPERIMENTADOS POR EL PACIENTE, EN RELACION CON EL ANALISTA, QUE NO DEPENDEN -- DE LA SITUACION ANALITICA ACTUAL, SINO QUE REMONTAN SU ORIGEN A TEMPRANAS VINCULACIONES CON EL OBJETO, AUN ARCAICAS, REAVIVADAS DURANTE EL ANALISIS BAJO LA INFLUENCIA DEL IMPULSO REPETITIVO".

LO ANTERIOR SE REFIERE, A LA TRANSFERENCIA DENTRO DEL PROCESO-PSICOANALITICO, QUE SE DA ENTRE MEDICO Y PACIENTE A TRAVES DE TODO EL -- PROCESO, Y QUE UN HABIL TERAPEUTA UTILIZA PARA AYUDAR AL MISMO PACIENTE- A RESOLVER CONFLICTOS DEL PASADO, AL DARSE CUENTA DE ELLOS Y AYUDARLO A- QUE LOS HAGA CONSCIENTES.

NOSOTROS QUEREMOS UBICAR A LA TRANSFERENCIA, UN POCO MAS EN EL

TEMA QUE NOS MOTIVA: LA ENTREVISTA.

PUDIERA SER POSIBLE QUE DENTRO DE LA ENTREVISTA DE SELECCION -- DE PERSONAL, O LA DE ORIENTACION, O LA DE ENCUESTA, DEBIDO AL BREVE TIEMPO DE LAS MISMAS, NO SE PRESENTE LA TRANSFERENCIA.

"EL PROBLEMA DE LA TRANSFERENCIA O GENERALIZACION DE ESTIMULOS PROVIENE DE LOS CONDICIONAMIENTOS ESTABLECIDOS, QUE OCURREN CUANDO HAY -- SEMEJANZAS EN LAS SITUACIONES ESTIMULO" (MURPHY 1951).

EL SUJETO ENTREVISTADO, TANTO COMO EL ENTREVISTADOR, IDENTIFI-- CAN A SU INTERLOCUTOR, CON PERSONAS PREVIAMENTE VIVENCIADAS, LA PERSONA -- MAS RECIENTEMENTE CONOCIDA SE VUELVE EL SUSTITUTO DE LA QUE SE CONOCIO -- PRIMERO Y SE LE ADJUDICAN LAS MISMAS EMOCIONES Y SENTIMIENTOS CON LAS QUE EL INDIVIDUO HA RODEADO AL SUJETO ORIGINAL. ASI SE EXPLICAN ALGUNAS DE -- NUESTRAS SIMPATIAS O ANTIPATIAS APARENTEMENTE SIN CAUSA HACIA PERSONAS -- QUE ACÁBAMOS DE CONOCER Y QUE SIN SABERLO LAS HEMOS IDENTIFICADO CON AL-- QUIEN QUE UNA VEZ SUCITO EMOCIONES SIMILARES.

93

TENEMOS TENDENCIA A PROYECTAR NUESTRAS PROPIAS CARACTERISTICAS (O SUS CONTRARIOS), EN OTRAS PERSONAS; CUANDO ENCONTRAMOS QUE TENEMOS -- VARIAS COSAS EN COMUN CON LOS ENTREVISTADOS, TENDEMOS A ATRIBUIRLE OTRAS CARACTERISTICAS NUESTRAS, GENERALIZANDO ASI LA FORMA DE SER DE ALGUIEN, -- TAMBIEN TENDEMOS A VER A LAS PERSONAS EN FORMA ESTEREOTIPADA POR CIERTAS CARACTERISTICAS DE SU OCUPACION O LOCALIZACION GEOGRAFICA; TENEMOS PREJUI CIOS, PERSONAS EXTRAÑAS NOS RECUERDAN A PERSONAS QUE HEMOS VISTO EN EL PA SADO Y PUEDEN SUGERIR RESPUESTAS EMOTIVAS DE ACEPTACION O RECHAZO.

DENTRO DEL PROCESO DE SELECCION DE PERSONAL, EN GENERAL, SE RE-- QUIERE DE MAS DE UNA SESION POR SOLICITANTE Y ES FACTIBLE QUE SE PRESENTE LA TRANSFERENCIA, SI NO EXACTAMENTE EN LA FORMA COMO LA DEFINEN LOS PSI-- COANALISTAS, POR LO MENOS SI EN FORMA LEVE, COMO QUE AQUELLA PERSONA LE - RECUERDA A ALGUIEN, QUE NO LOGRA IDENTIFICAR. BINGHAM Y MOORE AFIRMAN QUE "ES CADA VEZ MAS EVIDENTE EL HECHO DE QUE LAS REACCIONES INCONSCIENTES -- ACUSAN EFECTOS SENSIBLES EN LAS ENTREVISTAS", AUNQUE NO SE PRESENTE LA -- TRANSFERENCIA, EXISTEN LAS REACCIONES INCONSCIENTES.

AUTORES COMO SMITH (1977), FERNANDEZ (1970), SIEGEL (1965),

YODER (1960), LLAMAN EFECTO DE "HALO" A LA TENDENCIA A ENJUICIAR GLOBAL MENTE AL ENTREVISTADO, BASANDOSE EN LA IMPRESION QUE EL ENTREVISTADOR HA TENIDO SOBRE UN ASPECTO DETERMINADO.

EL EFECTO DE "HALO" ES LA IMPRESION GENERAL QUE EL SUJETO ENTRE VISTADO PRODUCE AL CALIFICADOR Y QUE PUEDE NO GUARDAN RELACION CON LOS -- RASGOS QUE SE EVALUAN E INFLUIR EN LOS JUICIOS ESPECIFICOS FORMULADOS. -- POR EJEMPLO SI NOS AGRADA QUE PUEDE SER PORQUE NOS RECUERDA A ALGUIEN DEL PASADO UNA PERSONA, INFLUYE PARA QUE LA PUNTEEMOS ALTO EN LOS RASGOS DE-- SEABLES Y BAJO EN LOS INDESEABLES.

LOS METODOS DE CLASIFICACION EN BASE A DATOS OBJETIVOS, ELIMI-- NAN ALGUNAS DIFERENCIAS PERO NO LA SIMPATIA O ANTIPATIA. SMITH DICE AL -- RESPECTO QUE "TENDEMOS A PONER UN HALO ALREDEDOR DE QUIEN QUEREMOS Y CUER NOS A QUIENES ODIAMOS".

LA TRANSFERENCIA DE UN OBJETO O REACCION DE NUESTRO APRENDIZAJE PREVIO, EL CUAL NOS HA SIDO REFORZADO, AL ACTUAR DE UNA DETERMINADA MANE RA, ES UN PROCESO FUNDAMENTAL Y BASICO DENTRO DE LA TECNICA DE LA ENTRE-- VISTA; ESTE PROCESO OCURRE EN CUALQUIER RELACION HUMANA Y CONSISTE ESEN-- CIALMENTE EN UNA IDENTIFICACION CON EL INTERLOCUTOR CON PERSONAJES PREVIA MENTE INTROYECTADOS.

94

EXISTEN OTROS FACTORES QUE TAMBIEN INFLUYEN INCONSCIENTEMENTE - EN NUESTRAS PERCEPCIONES DE LOS DEMAS Y QUE PUEDE SER UNA TRANSFERENCIA - ENCUBIERTA, ALGUNOS DE ELLOS SON:

PREJUICIOS Y ESTEREOTIPOS. EL JUZGAR A UNA PERSONA POR UN RASGO O CARACTERISTICAS Y POR ELLO CREER QUE VA A ACTUAR EN DETERMINADA FORMA, - CATALOGARLO SIN BASES OBJETIVAS, LO CUAL EJERCE INFLUENCIA EN EL ENTREVIS TADOR EN CIERTAS INTERPRETACIONES, DADA SU HISTORIA PREVIA.

TENDENCIAS EXTREMAS. INCLINACION A JUZGAR DEMASIADO SEVERAMENTE O LO CONTRARIO, DEMASIADO FAVORABLEMENTE, DEJANDONOS LLEVAR COMO ENTREVIS TADORES, TAL VEZ, POR EL ESTADO DE ANIMO DEL MOMENTO.

TENDENCIAS CENTRALES. INCLINACION A SER INDULGENTE Y EMPLEAR U-

NA CALIFICACION MEDIA POR FALTA DE ELEMENTOS O TEMOR A EMITIR JUICIOS --
ERRONEOS, EXTREMOS.

PUNTO CIEGO. PROBLEMAS PERSONALES QUE EL ENTREVISTADOR NO PERCI
BE PORQUE SON SIMILARES A LOS DE EL.

LO ANTERIOR AFECTA LOS OBJETIVOS DE UNA ENTREVISTA, AL NO TENER
OBJETIVIDAD.

EL ENTREVISTADOR PUEDE SER VIVIDO COMO UN JEFE, QUE EL ENTREVIS
TADO TUVO EN EL PASADO, ASIGNANDOLE ATRIBUTOS QUE EVIDENTEMENTE EL ENTRE-
VISTADOR NO POSEE, LO QUE A SU VEZ TAMBIEN PROVOCA ACTITUDES, REACCIONES-
Y RESPUESTAS PARADOJICAS, INCOHERENTES, ETC.; DE AQUI LA NECESIDAD DEL EN
TREVISTADOR DE CONOCER Y DETERMINAR LOS PROCESOS DE LA SITUACION PREVIA-
EMOCIONAL DEL ENTREVISTADO.

EL PROCESO DE TRANSFERENCIA ESTA INTIMAMENTE VINCULADO CON LA -
APERCEPCION, QUE SOMERAMENTE PODEMOS DEFINIR COMO LA RESPUESTA EMOCIONAL- 95
A LA SITUACION PRESENTE EN FUNCION DE LAS EXPERIENCIAS EMOCIONALES PRE---
VIAS DEL SUJETO.

ES LA IDENTIFICACION DE LOS INTERLOCUTORES CON ROLES Y PAPELES-
PREVIOS DEL APRENDIZAJE.

PARA CLARIFICAR ESTE CONCEPTO, PONGAMOS POR CASO QUE TENEMOS UN
SUJETO QUE HA SIDO SOMETIDO A UNA EDUCACION AUTORITARIA, IRRACIONAL, DON-
DE LAS FIGURAS QUE EJERCEN LA AUTORIDAD HAN SIDO PUNITIVAS, FRUSTRANTES,-
IMPOSITIVAS, ETC., LA REACCION DE ESTE SUJETO ANTE CUALQUIER FIGURA PER-
CIBIDA COMO AUTORIDAD VA A SER LA QUE SU EXPERIENCIA LE HA DICTADO COMO -
CORRECTA, Y ASI, EL ENTREVISTADOR EN UN DETERMINADO MOMENTO DE LA ENTRE--
VISTA PUEDE SER PERCIBIDO COMO AUTORIDAD Y EL SUJETO ENTREVISTADO, ACTUAR
EN CONSECUENCIA.

ESTA TRANSFERENCIA, DE UNA ACTITUD DERIVADA DE UNA RELACION PER
SONAL FAMILIAR, HACIA OTRAS PERSONAS EN EL MUNDO EXTERNO, EJERCERA INFLUEN
CIAS FAVORABLES O NO SOBRE LAS RELACIONES DEL INDIVIDUO CON LOS DEMAS Y
SOBRE SUS CAPACIDADES PARA ALCANZAR SUS OBJETIVOS SOCIALES FINALES.

LA TRANSFERENCIA PUEDE SER POSITIVA (REACCION CARIÑOSA) O NEGATIVA (REACCION HOSTIL) O AMBIVALENTE, SEGUN LOS AFECTOS Y LAS ACTITUDES-TRANSFERIDOS, CORRESPONDAN A LAS CATEGORIAS DEL AMOR, DEL ODIOS O DE LA -- AMBIVALENCIA. AUNQUE POR LO GENERAL, LA ACTITUD TRANSFERENCIAL ES GENERALMENTE AMBIVALENTE.

ALGUNOS SIGNOS DE TRANSFERENCIA POSITIVA, EN LA ENTREVISTA, SON: EL HECHO DE ACUDIR TEMPRANO A LA CITA, OTRO SERIA CUANDO EL ENTREVISTADO - ACERCA LA SILLA, EN LA QUE ESTA SENTADO, AL ENTREVISTADOR, TAMBIEN PUEDE - GOLPEAR LEVEMENTE CON EL PIE AL ENTREVISTADOR.

FRECENTES LLAMADAS TELEFONICAS, SE TOMAN TAMBIEN COMO TRANSFERENCIA POSITIVA, MUCHA DISCUSION ACERCA DE UN TEMA, LO MISMO.

EJEMPLOS DE TRANSFERENCIA NEGATIVA: INEXACTITUD EN SUS CITAS, SE INCAPACITAN FISICAMENTE Y ELLO HACE DIFICIL O IMPOSIBLE ACUDIR A LA ENTREVISTA. LA CRITICA Y LA DUDA RESPECTO DEL ENTREVISTADOR, EL HABLAR EXCESIVO LO QUE DISTRAE LA ATENCION DEL ENTREVISTADOR Y OCULTA LAS COSAS MAS IMPORTANTES.

96

LOS SENTIMIENTOS HOSTILES, NO VAN DIRIGIDOS SOLAMENTE HACIA EL - ENTREVISTADOR, SINO TAMBIEN HACIA LAS COSAS QUE LOS RODEAN O TIENEN CONECCION CON EL. EL ENTREVISTADO PUEDE QUEJARSE DE LO MAL QUE LO ATENDIO LA RECEPCIONISTA, O DEL MAL GUSTO PARA DECORAR LA HABITACION EN QUE ESTAN, O LA FEALDAD DE LOS OBJETOS QUE SE ENCUENTRAN ENCIMA DEL ESCRITORIO, ETC.

EXISTE COMO UNA ESTRATEGIA TECNICA PARA EL ENTREVISTADOR, LA CONTRATRANSFERENCIA, LA CUAL ES UN PROCESO QUE SE PRESENTA EN EL MISMO (EFECTO DE HALO), Y SURGE COMO RESULTADO DE LA INFLUENCIA DEL ENTREVISTADO SOBRE LOS SENTIMIENTOS INCONSCIENTES DEL ENTREVISTADOR, Y POR MEDIO DEL --- INSIGHT (PERCEPCION QUE EL INDIVIDUO TIENE DE SUS PROPIOS MECANISMOS "MENTALES") CONTROLARSE Y COMPRENDER MEJOR AL ENTREVISTADO.

A LA OBSERVACION DEL ENTREVISTADO, SE AGREGA TAMBIEN LA AUTO-OBSERVACION, PUES LA CONTRATRANSFERENCIA NO ES DE FACIL MANEJO Y REQUIERE DE UNA BUENA PREPARACION, EXPERIENCIA Y UN ALTO GRADO DE EQUILIBRIO "MENTAL"

PARA QUE PUEDA SER UTILIZADA CON CIERTO GRADO DE VALIDEZ Y EFICIENCIA --
(BLEGLER 1971).

HEMOS VISTO 4 FACTORES QUE SE DAN EN UNA ENTREVISTA, COMO SON -
EL RAPPORT, EL APPROACH, LA EMPATIA Y LA TRANSFERENCIA, LOS CUALES NOS --
AYUDAN EN DETERMINADO MOMENTO A UNA MEJOR COMPRESION DE LOS OBJETIVOS DE
LA MISMA.

UN BUEN ENTREVISTADOR DEBE SABER CUANDO ESTABLECER EL RAPPORT,-
CUANDO CREAR LA CONFIANZA EN EL SUJETO, COMO DISMINUIR LA DISTANCIA SO---
CIAL EN EL ENTREVISTADO Y "PONERSE EN SU LUGAR", COMPRENDER SU SITUACION.

EL MANEJO TECNICO Y OBJETIVO DE ESTOS FACTORES DIRIGIRAN LA EN-
TREVISTA A UN DESARROLLO PRODUCTIVO Y EXITOSO.

5. ASPECTOS ACTITUDINALES

POR ACTITUD SE ENTIENDE LA PREDISPOSICION HACIA ALGO O HACIA ALGUIEN EN DETERMINADOS MOMENTOS, LAS CUALES TIENEN BASES FUNDAMENTALMENTE-EMOCIONALES, UNA ACTITUD NO ES OBSERVABLE DIRECTAMENTE PERO SE PUEDE INFERIR POR LAS MANIFESTACIONES VERBALES, LOS GESTOS, LOS ADEMANES, LAS EXPRESIONES, Y VAMOS A REFERIRNOS A ALGUNAS DE ELLAS QUE SE PRESENTAN DURANTE-LA ENTREVISTA.

ASPECTOS TALES COMO LA APATIA, LA INDIFERENCIA Y LA ANSIEDAD, - A LOS CUALES VARIOS AUTORES COMO SULLIVAN (1944), BLEGER (1971), --- STRAUSS Y SAYLES (1961), SE REFIEREN EN SUS DISERTACIONES SOBRE LA ENTREVISTA. DICHS AUTORES, AFIRMAN QUE SON PROCESOS POR LO DEMAS "NATURALES" QUE SE PRESENTAN TANTO EN EL INDIVIDUO ENTREVISTADO COMO EN EL ENTREVISTADOR, PUES AMBOS SE ENFRENTAN A UNA SITUACION NUEVA Y DESCONOCIDA, DURANTE LA CUAL, SU "NERVIOSISMO" ES UN ESTADO TANTO FISIOLÓGICO COMO --- PSICOLÓGICO DE INCERTIDUMBRE, SOBRE TODO DEL ENTREVISTADO, PUES ESTA A LA EXPECTATIVA ACERCA DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.

98

SEA CUAL FUERE LA FINALIDAD DE LA ENTREVISTA QUE SE ESTA LLEVANDO A CABO, LA MAYORIA DE LAS VECES, ESTA PUEDE DETERMINAR UN CAMBIO EN LA VIDA FUTURA DEL SUJETO, COMO LO SERIA UN MEJOR TRABAJO, O UNA ADECUADA ORIENTACION VOCACIONAL, O TAL VEZ UN ACERTADO TRATAMIENTO PSICOLÓGICO PARA MEJORAR SU VIDA FUTURA.

A CONTINUACION ENUNCIAREMOS Y DESCRIBIREMOS ESOS ASPECTOS ACTITUDINALES TAN IMPORTANTES EN LA ENTREVISTA Y QUE UN MOMENTO DADO PUEDEN - DESVIAR EL CURSO DE LA MISMA.

A. INDIFERENCIA

SE HA DEFINIDO COMO "UN ESTADO DE NEUTRALIDAD AFECTIVA, EN EL - QUE EL SUJETO NO EXPERIMENTA YA REACCION ALGUNA AL ENTRAR EN CONTACTO CON EL MUNDO EXTERIOR, NI PARECE REACCIONAR ANTE LAS DIVERSAS SITUACIONES" --

(POROT 1962).

LA PERSONA PUEDE ESTAR PASANDO POR UN CONFLICTO EMOCIONAL FUERTE POR EJEMPLO, LA PERDIDA DE UN SER QUERIDO, Y POR ELLO PRESENTA EN ESE MOMENTO UNA FALTA DE EMPUJE E INTERES HACIA COSAS O SENTIMIENTOS QUE ANTES LE ATRAIAN.

LA INDIFERENCIA PUEDE FUNGIR COMO UNA DEFENSA CONTRA EL EXTERIOR NO DESEA SER MOLESTADO O PREOCUPADO POR NADA NI POR NADIE, TODO LE DA --- IGUAL, EXISTE INDOLENCIA, DECIDIA Y UNA INSENSIBILIDAD APARENTE, SOBRE TODO ANTE LOS ESTIMULOS AFECTIVOS.

SULLIVAN (1946) SE REFIERE A LA INDIFERENCIA COMO UNA APATIA, Y DICE QUE ES UNA MANERA UTILIZADA POR EL ENTREVISTADO PARA SOBREVIVIR A LAS DERROTAS, ES DECIR, EL CLIENTE (COMO EL LLAMA AL PACIENTE), REACCIONA DE ESE MODO ANTE UN FRACASO QUE HA TENIDO.

LA INDIFERENCIA, SE PUEDE OBSERVAR POR MEDIO DE SU FISONOMIA, -- COMO HABITOS HECHOS AL DESCUIDO, GESTOS INEXPRESIVOS, QUE TRADUCEN UNA FALTA DE INTERES EN TODO LO QUE LE RODEA.

99

EN EL TRANSCURSO DE LA ENTREVISTA, LA PERSONA PUEDE DESARROLLARSE BIEN, PUESTO QUE SUS HABILIDADES PERCEPTIVAS E INTELLECTUALES PERMANECEN INALTERADAS, AUNQUE AL RESPONDER A LAS PREGUNTAS DEL ENTREVISTADOR LO HAGA COMO PENSANDO EN OTRA COSA Y PUEDE DAR LA IMPRESION DE QUE NO LE INTERESA EL TEMA O EL OBJETO DE LA ENTREVISTA, ES POR ELLO QUE EL ENTREVISTADOR DEBE LOGRAR MANEJAR LA EMPATIA CON SU ESTADO DE ANIMO Y LLEGAR A COMPRENDER, QUE ES POR LA INDIFERENCIA QUE ESTA PASANDO EN ESE MOMENTO, QUE NO LLEGAN A TENER UNA MEJOR COMUNICACION.

EN ESTA ACTITUD DE INDIFERENCIA, EL SUJETO ESTA CARENTE DE EMOCION Y DE ACTIVIDAD ANTE CUALQUIER ESTIMULO Y NO VA A REACCIONAR COMO LO HARIA EN OTRAS CONDICIONES.

PUEDE EXISTIR INDIFERENCIA SOLAMENTE ANTE CIERTOS ASPECTOS, --- WARREN (1934) NOS PONE EL EJEMPLO DE UN DESINTERES MORAL O POLITICO, QUE PUEDE EXISTIR EN ALGUIEN, ES DECIR ALGUN SUJETO A QUIEN NO LE INTERESA LA-

POLITICA Y LE DA LO MISMO HABLAR O NO DE ELLA.

TAMBIEN LA INDIFERENCIA, PUEDE SER MOTIVADA POR LA FATIGA, EL ENTREVISTADOR A QUIEN YA CANSO LA SESION POR SER DEMASIADO PROLONGADA COMIENZA A PERDER EL INTERES EN LA MISMA.

ES IMPORTANTE CONOCER EL PORQUE DE ESA INDIFERENCIA, DE ESE DESINTERES EN TODO, PUES LOS MOTIVOS NOS DARAN UNA IDEA DE LO QUE ESTA OCURRIENDO EN ESE SUJETO, AUNQUE LAS CAUSAS PUEDEN SER MUY SIMPLES, PUEDEN TRAER CONSIGO UNA PATOLOGIA OCULTA O POR LO MENOS NO DETECTABLE RAPIDAMENTE.

ALGUNOS AUTORES, NO SE REFIEREN A LA INDIFERENCIA, SINO A LA APATIA, SOBRE TODO LOS PSIQUIATRAS, QUIENES HABLAN YA DE UN ESTADO MENTAL PATOLOGICO, PUES LA LIGAN A LA CONSTITUCION FISICA, COMO UNA DISFUNCION ENDOCRINA, POR EJEMPLO, UNA INSUFICIENTE TIROIDEA, O UN TRASTORNO NERVIOSO COMO DEPRESION O CONFUSION MENTAL, E INCLUSO CIERTAS CONDICIONES DE VIDA DE LARGA DURACION, COMO UN PRESO CONDENADO A ESTAR ENCERRADO LARGOS AÑOS O UN OBRERO QUE APOYA UN PARO LABORAL Y ESTE NO ES RESUELTO CON LA PRONTITUD ESPERADA.

100

LA ACTITUD DE INDIFERENCIA, SE PRESENTA TANTO EN EL ENTREVISTADO COMO EN EL ENTREVISTADOR, SIENDO MAS IMPORTANTE LA INDIFERENCIA EN ESTE ULTIMO DADO QUE ES EL CONDUCTOR DE LA SITUACION DE ENTREVISTA Y DE HECHO, LA INDIFERENCIA EXPRESADA POR EL ENTREVISTADOR.

B. AGRESIVIDAD.

SE HA DEFINIDO A LA AGRESION, COMO "UN ACTO CUYA FINALIDAD ES DOMINAR A LA PERSONA, LOS ACTOS Y LAS PROPIEDADES DE UNO O MAS INDIVIDUOS CONTRA SU VOLUNTAD Y EN BENEFICIO PRINCIPAL DEL AGENTE AGRESOR, PERO TAMBIEN CON EL PROPOSITO DE CREAR SUFRIMIENTO O DESCONTENTO EN QUIENES SUFREN LA ACCION" (PRAT 1949).

ES DECIR, "LA AGRESIVIDAD ES UNA CONDUCTA CARACTERIZADA POR LA TENDENCIA AL ATAQUE" (VALMOR 1966).

ALGUNOS BIÓLOGOS Y PSICÓLOGOS, NO LOGRAN PONERSE DE ACUERDO EN CUANTO AL SENTIDO QUE POSEE LA AGRESIÓN; UNOS ARGUMENTAN QUE UNA PERSONA AGRESIVA, POSEE ACTOS DE CARÁCTER HOSTIL, QUE SON DESTRUCTORAS Y DAÑINAS (VALMOR, WARREN) OTROS AUTORES EN CAMBIO AFIRMAN QUE AQUELLAS PERSONAS-AGRESIVAS, SON LAS QUE POSEEN TENDENCIAS ACTIVAS, VERTIDAS HACIA EL EXTERIOR, QUE SON POSESIVAS, CONSTRUCTIVAS Y DINÁMICAS, (POROT).

SEGUN ESTA ÚLTIMA AFIRMACIÓN, EN UNA ENTREVISTA DE EMPLEO, UNA PERSONA DINÁMICA, ÁGIL Y ACTIVA, SERÍA UNA PERSONA "AGRESIVA"; AUNQUE -- MAS BIEN TENDRÍA MOTIVACIONES DE LOGRO Y SENTIDO DE AUTOAFIRMACIÓN, --- EXISTE LA CREENCIA DE QUE UN BUEN VENDEDOR NECESITA SER UNA PERSONA AGRESIVA, QUE "ATAQUE" AL CLIENTE, QUE LO "ACORRALE" PARA LOGRAR SU OBJETIVO: VENDER SU PRODUCTO.

PARA LOS PSICOANALISTAS, LA AGRESIÓN ESTA RELACIONADA CON EL - INSTINTO DE MUERTE, ES UN IMPULSO DE AUTODESTRUCCIÓN FUNDAMENTAL EN TODO SER HUMANO, QUE APUNTA HACIA LA MUERTE, COMO UNA CONDICIÓN LIBRE DE TENSIONES, PUES "SU FIN ES RECUPERAR LO ANTERIOR A LA VIDA, PORQUE TODO LO-QUE VIVE, PROVIENE DE LO INORGÁNICO, DE LO INANIMADO" (STERBA).

101

PARA EL ANÁLISIS EXPERIMENTAL DE LA CONDUCTA, SERÍA UN ESTÍMULO AVERSIVO, QUE PRODUCE UNA CONDUCTA.

EN REALIDAD, LAS MANIFESTACIONES AGRESIVAS Y LAS REACCIONES A- LA AGRESIÓN, COMO SON LA RABIA, LA LUCHA, LA INMOVILIZACIÓN, LA HUIDA Y- EL MIEDO, SON RESPUESTAS ANTAGONISTAS DESTINADAS A PROTEGER A CADA ESPECIE DE CUALQUIER ATAQUE Y A FACILITAR SUS NECESIDADES VITALES, PRINCIPALMENTE LAS ACTIVIDADES ALIMENTICIAS Y SEXUALES.

"LA AGRESIÓN, EN SENTIDO ESTRICTO, ES INICIAR UN ATAQUE, ENTRE LOS ANIMALES SE PRESENTA POR INFLUENCIA DEL AMBIENTE EXTERNO, POR LA RES- TRICCIÓN TERRITORIAL Y POR EL AUMENTO DE HORMONAS MASCULINAS LAS CUALES- ELEVAN LA ACTIVIDAD DE LUCHA" (KOLB 1951).

LA AGRESIÓN PUEDE CONSISTIR TAMBIÉN EN EL EMPLEO ILEGÍTIMO DE- LA FUERZA DE UNA PERSONA CONTRA LA OTRA, YA SEA GOLPEÁNDOLA, HIRIENDOLA, INCLUSO CUALQUIER CONTACTO, POR LIGERO QUE SEA, CON OTRA PERSONA, O CON- SUS VESTIDOS O EFECTOS, CUANDO SE REALIZA DE MANERA AISLADA, INSOLENTE U

HOSTIL, PUEDE CONSTITUIR UN DAÑO CIVIL O UN DELITO (PRAT 1959).

EN EL HOMBRE, LA AGRESION SE PUEDE PRESENTAR COMO FORMA DE VIOLENCIA, MATANDO CON FRECUENCIA A LOS MIEMBROS DE SU PROPIA ESPECIE, ASI - COMO TAMBIEN EN FORMA DE ACTITUD NEGATIVA CREANDO FORMAS DE TORTURA "MENTAL" Y FORMAS SUTILES DE CONTROL SOCIAL PARA CREAR SENTIMIENTOS DE CULPA Y VERGUENZA, CON EL FIN DE CONTROLAR EL MEDIO, DE QUE LOS DEMAS LE TENGAN MIEDO Y LO RESPETEN.

SE DICE QUE EL MAYOR LOGRO DE LA EVOLUCION DEL HOMBRE, FUE LA A PARICION DE LA CONCIENCIA COMO CONTROL DE LA AGRESIVIDAD. EL APRENDIZAJE DE DICHO CONTROL, ES UNA DE LAS PRINCIPALES FUNCIONES SOCIALES DE LA FAMILIA.

DURANTE LA ENTREVISTA, NOS VAMOS A ENCONTRAR SUJETOS CON DISPOSICION A LA AGRESION, CUYA FORMA DE MANIFESTARLO ES TRATAR A OTROS INDIVIDUOS, EN ESTE CASO AL ENTREVISTADOR, COMO SI FUERA SIMPLEMENTE UN OBJETO QUE DEBE UTILIZARSE PARA CONSEGUIR LA META.

102

LOS ENTREVISTADORES QUE ADOPTAN UNA ACTITUD AGRESIVA, VEN A LA AGRESION, COMO UN ASPECTO DE "LA VOLUNTAD DE PODER" Y TRATAN DE MANIPULAR LA SITUACION DE ENTREVISTA, POR MEDIO DEL TEMOR QUE PUDIERAN PROVOCAR EN EL ENTREVISTADO.

SEGUN SILLAMY, LA AGRESIVIDAD ESTA EN ESTRECHA RELACION CON LA FRUSTACION, ES DECIR, ESTA ULTIMA AUMENTA LA AGRESION DEL INDIVIDUO. MUCHAS VECES LA AGRESION POR FRUSTACION, NO ES DIRIGIDA CONTRA EL MUNDO EXTERIOR NECESARIAMENTE, O CONTRA EL AUTOR DE LA FRUSTACION, SINO QUE PUEDE DIRIGIRSE CONTRA EL MISMO, DE HECHO ALGUNOS SUICIDIOS SON POR ESTA CAUSA, O BIEN PUEDE TRANSFORMARSE EN INDIFERENCIA.

EXISTEN DOS TIPOS DE PERSONALIDADES AGRESIVAS:

1. LA PASIVO-AGRESIVA
2. LA AGRESIVA PROPIAMENTE DICHA

LAS EXPLICAREMOS A CONTINUACION:

1. PASIVO - AGRESIVA. SU PERSONALIDAD CONTIENE UNA DOSIS CONSI

DERABLE DE AGRESION, SIN DUDA DE ORIGEN DEFENSIVO Y LA EXPRESA EN FORMA POSITIVA, POR EJEMPLO, EN FORMA DE MAL HUMOR, SON PERSONAS TERCAS QUE PRODUCEN OBSTRUCCIONES PASIVAS EN EL TRABAJO, SON INEFICACES Y DEMORADOS PARA TODA OCUPACION.

ALGUNAS PERSONAS DE ESTE TIPO SE QUEJAN Y ESTAN INSATISFECHAS DE TODO CUANTO LES RODEA. SUELEN TRABAJAR MAL EN COMPAÑIA DE OTROS Y LLEGAN A PRODUCIR UN EFECTO DESMORALIZANTE SOBRE EL GRUPO, PRECISAMENTE DERIVADO DE QUE NADA LES PARECE BIEN.

PUDIERAMOS LLAMAR A LAS ANTERIORES FORMAS POSITIVAS DE EXPRESION AGRESIVA.

2. AGRESIVO. - SU MANIFESTACION PRINCIPAL ES UNA PERSISTENTE REACCION ANTE LA FRUSTRACION, CON ACTITUDES TAN INMADURAS COMO LA IRRITABILIDAD, LOS "BERRINCHES" E INCLUSO CONDUCTA DESTRUCTIVA.

MUCHOS SON PERSONAS HOSTILES QUE PROVOCAN A LOS DEMAS Y MANIFIESTAN UNA ACTITUD DE IRRITABILIDAD EXTREMA ANTE ESTIMULOS BANALES.

103

PUEDEN SER PERSONAS MORDACES, COMPETITIVAS, AMBICIOSAS Y AGRESIVAMENTE RESISTENTES. EXIGEN ATENCION ESPECIAL Y ASUMEN UNA AUTORIDAD QUE NO LES CORRESPONDE. CON FRECUENCIA INTENTAN ENVOLVER A PERSONAS DE AUTORIDAD EN LARGAS DISCUSIONES Y ARGUMENTOS.

ALGUNOS ENTREVISTADORES CAEN DENTRO DE ESTOS DOS TIPOS DE PERSONALIDADES AGRESIVAS, SON ELLOS LOS QUE PROVOCAN UNA ACTITUD INADECUADA EN EL ENTREVISTADO AL SENTIRSE AGREDIDO, LOGICAMENTE TIENDE A ESCAPAR, A HUIR DE ESA SITUACION MOLESTA.

TAL VEZ UN ENTREVISTADOR DEMASIADO ESTRICTO, SEA ASI, PORQUE NADA LA PARECE BIEN, Y TIENDE SIEMPRE A ENCONTRAR ERRORES O DEFECTOS EN LOS ENTREVISTADOS. ES UN MODIFICADOR HABITUAL: TODO CORRIGE.

AGRESION PROVOCA AGRESION, EL SER HUMANO ATACA CUANDO SE SIENTE ATACADO, PUES LA ACTITUD AGRESIVA TIENDE MAS A ATACAR, QUE A DEFENDER; SI UNA PERSONA QUE ESTA SIENDO ENTREVISTADA, SE SIENTE AGREDIDA POR EL ENTREVISTADOR, AGREDERA A SU VEZ, DESVIRTUANDOSE ASI EL OBJETIVO PRIMORDIAL DE-

AQUELLA ENTREVISTA, SE CONVERTIRA EN UNA LUCHA Y NO EN UNA AYUDA QUE EN UN MOMENTO DADO PUDO HABER SOLICITADO EL ENTREVISTADOR.

HABRA QUE INTENTAR CONTROLAR NUESTRA PREDISPOSICION A LASTIMAR A ALGUIEN PARA PODER LLEVAR A CABO LOS FINES DE UNA ENTREVISTA, DETENERNOS UN MOMENTO EN RAZONAR EL PORQUE DE ESA ACTITUD AGRESIVA.

C. ANSIEDAD

"ES UN ESTADO EMOTIVO QUE SE ORIGINA POR LA PERSISTENCIA DE UN DESEO FUERTE, QUE PARECE NO PODER ALCANZAR SU META" (Mc DOUGALL).

LA ANSIEDAD ESTA CARACTERIZADA POR UN TEMOR A LA PERDIDA DE LA INTEGRIDAD YOICA. ESTA CARACTERIZADA POR FUERTES SENTIMIENTOS DE INSEGURIDAD HACIA EL FUTURO INMEDIATO Y POSEE UNA MEZCLA O ALTERNATIVA DESAGRADABLE DE MIEDO Y ESPERANZA.

POROT (1962) LA DEFINE UNA SENSACION DE PELIGRO INMINENTE, - TOTALMENTE INDETERMINADO, CON ELABORACION DE FANTASIAS TRAGICAS. EXISTE EN EL SUJETO ANSIOSO, UN ESTADO DE CONFUSION, PRODUCTO DE UN SENTIMIENTO DE IMPOTENCIA Y SENSACION DE DESORGANIZACION Y ANIQUILAMIENTO ANTE EL PELIGRO.

LA ANSIEDAD ES UNA EMOCION QUE SE PRODUCE A RAIZ DE LA EXISTENCIA DE TENSION O DESORGANIZACION EN EL CAMPO DE LA CONDUCTA.

DIFERENTES ESCUELAS EXPLICAN LA GENESIS DE LA ANSIEDAD SEGUN SUS RESPECTIVAS POSICIONES DOCTRINALES, POR EJEMPLO, LOS TEORICOS DEL APRENDIZAJE ARGUYEN QUE DEBE SER UNA TENDENCIA ADQUIRIDA, APRENDIDA A TRAVES DE LA VIDA DEL SUJETO.

LOS PSICOANALISTAS, LA ATRIBUYEN A QUE EL SE SIENTE FRUSTRADO O AMENAZADO EN UNA NECESIDAD VITAL, DEBIDO A LAS PROHIBICIONES MORALES DEL SUPER-YO; AFIRMAN QUE ES UNA SEÑAL DE PELIGRO DIRIGIDA AL YO (PERSONALIDAD CONSCIENTE), EL CUAL PUEDE RESPONDER CON MEDIDAS ADECUADAS O UTILIZANDO SUS MECANISMOS DE DEFENSA.

SULLIVAN (1944) SE REFIERE AL CONCEPTO DE ANSIEDAD, COMO UN--
CONCEPTO EXPLICATIVO GENERAL PARA EL INTENTO DEL ENTREVISTADOR INSEGURO--
TOTALMENTE, SE PUEDE PRESENTAR PRINCIPALMENTE EN SUJETOS INEXPERTOS COMO--
ENTREVISTADORES Y LA ENTREVISTA LA REALIZAN EN UN ESTADO DE COMPLETO ---
STRESS.

SI EL ENTREVISTADO PERCIBE EL STRESS, POR EL QUE PASA EL ENTRE--
VISTADOR, (LO CUAL ES FACIL PUES EL STRESS SE MANIFIESTA CON PALIDEZ EN--
EL ROSTRO, SUDORACION, TAQUICARDIA Y OTRAS REACCIONES NEUROVEGETATIVAS)--
SE PIERDE LA CONFIANZA EN EL ENTREVISTADOR, Y AQUELLA ENTREVISTA PROBABLE--
MENTE NO LLEGUE A CULMINAR COMO ESTABA PROYECTADA.

EN REALIDAD, LA ANSIEDAD CONSTITUYE UN INDICE DEL CURSO DE UNA--
ENTREVISTA Y DEBE SER ATÉNTAMENTE SEGUIDA POR EL ENTREVISTADOR, TANTO LA--
DE EL MISMO Y LA DEL ENTREVISTADO. DEBE SER VIGILADA NO SOLO SU APARICION
SINO TAMBIEN SU GRADO DE INTENSIDAD, PORQUE SI BIEN DENTRO DE DETERMINA--
DOS LÍMITES ES UN AGENTE MOTOR DE LA RELACION INTERPERSONAL, ESTA ULTIMA--
PUEDE QUEDAR TOTALMENTE PERTURBADA E INCONTROLADA SI SOBREPASA CIERTO NI--
VEL.

105

SULLIVAN PLANTEA QUE NO EXISTE ENTREVISTA SIN LA PRESENCIA DE -
ANSIEDAD ENTRE SUS MIEMBROS.

"ENTREVISTADO Y ENTREVISTADOR SE ENFRENTAN CON UNA SITUACION --
DESCONOCIDA, ANTE LA CUAL NO TIENEN TODAVIA ESTABILIZADAS PAUTAS REACCIO--
NALES ADECUADAS Y LA SITUACION NO ORGANIZADA IMPLICA UNA CIERTA DESORGANI--
ZACION DE SU PERSONALIDAD; ESA DESORGANIZACION ES LA ANSIEDAD" (BLEGER -
1971).

TODO CANDIDATO, EN LA ENTREVISTA DE EMPLEO, EXPERIMENTA CIERTO--
GRADO DE ANSIEDAD Y DE TENSION DURANTE LA MISMA Y SU NERVIOSISMO ESTA ---
BIEN FUNDADO, EL QUE SEA ACEPTADO O RECHAZADO DEPENDE, POR LO MENOS EN --
PARTE, DE LA IMPRESION QUE LE CAUSE A SU INTERROGADOR Y ES POSIBLE QUE --
UNA PERSONA NORMALMENTE TRANQUILA, SE ENCUENTRE TAMBORILEANDO CON LOS DE--
DOS, CON LA PUNTA DEL PIE O FROTANDOSE AMBAS MANOS.

EL ENTREVISTADO SOLICITA AYUDA TECNICA CUANDO EXPERIMENTA ANSIEDAD, O MUESTRA MECANISMOS DE DEFENSA FRENTE A LA MISMA. AL IGUAL, EL ENTREVISTADOR, CUANDO SE SIENTE ABRUMADO POR LA ANSIEDAD, RECURRE DURANTE LA ENTREVISTA, A MECANISMOS DEFENSIVOS COMO RACIONALIZACION, FORMALISMO, ETC.

OTROS ENTREVISTADORES POSEEN LA CAPACIDAD DE TOLERARLA Y REPRESMIRLA, AUNQUE BLEGER PLANTEA, QUE ANTE LA ANSIEDAD, NO SE DEBE RECURRIR A NINGUN PROCEDIMIENTO QUE LA DISIMULE O REPRIMA, COMO PUEDE SER AL APOYO DIRECTO O EL CONSEJO.

LA ANSIEDAD SOLO DEBE SER MANEJADA COMPRENDIENDO LOS FACTORES POR LOS CUALES APARECE Y OPERANDO SEGUN ESA COMPRESION.

SI LO QUE PREDOMINA SON LOS MECANISMOS DE DEFENSA FRENTE A LA ANSIEDAD, SE DEBE "DESARMAR" EN CIERTA MEDIDA AL ENTREVISTADO PARA QUE APAREZCA UN POCO DE ANSIEDAD Y ASI PODER ACTUALIZAR SUS CONFLICTOS, PUDIENDO LLEVARLO A CABO MEDIANTE TRANSICIONES ABRUPTAS DEL TEMA, PREGUNTAS DIRECTAS, ETC.

106

ESTE MANEJO DE LA ANSIEDAD POR PARTE DEL ENTREVISTADOR, DEBE HACERSE TENIENDO EN CUENTA LA PERSONALIDAD DEL ENTREVISTADO Y POR SOBRETODO PARA EL BENEFICIO QUE PARA ESTE PUDIERA SIGNIFICAR.

DURANTE LA ENTREVISTA SE PUEDE INCREMENTAR LA ANSIEDAD DEL SUJETO, PUES NO ES SOLAMENTE LA SITUACION LA QUE DESCONOCE, SINO PARTE DE SU PERSONALIDAD TAMBIEN.

CUANDO LA ANSIEDAD SE PRESENTA EN EL ENTREVISTADOR ES UN FACTOR DE LOS MAS DIFICILES DE MANEJAR, PORQUE ES EL MOTOR DEL INTERES EN LA INVESTIGACION Y DEL INTERES EN PENETRAR EN LO DESCONOCIDO, Y COMO AFFIRMAMOS ANTES, SE REQUIERE DE CAPACIDAD PARA CONTROLARLA.

LA ANSIEDAD EN LA ENTREVISTA, ES UNO DE LOS RASGOS TIPICOS Y LOS CUALES SON RESULTANTES MUCHAS VECES DE UNA SITUACION INUSITADAMENTE TENSA.

EN LA ENTREVISTA DE SELECCION, POR MAS SEGURO DE SI MISMO QUE - ESTE EL SUJETO, SABE QUE VA A COMPETIR CON OTROS ASPIRANTES QUE NO CONOCE Y QUE TAL VEZ ESTEN MEJOR PREPARADOS QUE EL Y ESTO PONE NERVIOSO AL - SUJETO Y CON DESEOS DE DAR LA MEJOR IMAGEN DE EL PARA SOBRESALIR ENTRE - LOS DEMAS, LO CUAL PROVOCA ANSIEDAD.

HEMOS TOMADO DE UN TRABAJO ESCOLAR, SOBRE ENTREVISTA, ELABORADO EN LA UNAM EL SIGUIENTE CUADRO QUE NOS INDICA EL COMO TRATAR A DIFERENTES SUJETOS DURANTE LA ENTREVISTA PUES ALGUNOS SUJETOS ENTREVISTADOS PUEDEN CLASIFICARSE EN BASE A ACTITUDES ADOPTADAS.

A. TIMIDO	B. AGRESIVO	C. MANIPULADOR	D. EMBUSTERO
INTROVERTIDO	EXTROVERTIDO	EGOCENTRICO	ANSIOSO
SUMISO	SARCASTICO	EXCENTRICO	SIMULADOR
SENTIMENTAL	IRONICO	CREATIVO	MENTIROSO
SUGESTIONABLE	CINICO	FLEXIBLE	
NOSTALGICO	AUTORITARIO	VENGATIVO	
DEPRESIVO	IMPULSIVO	LIDER	
DESCONFIADO	INESTABLE		
ANSIOSO	IRASCIBLE		
	ANSIOSO		
	POLITICO		
	AUTOSUFICIENTE		

107

POR LO MENOS DURANTE LOS 10 PRIMEROS MINUTOS DE LA ENTREVISTA, EL ENTREVISTADOR DEBERA EMPLEAR UNA TECNICA ESPECIAL EN CADA CASO.

TECNICA PARA MANEJAR AL SUJETO TIMIDO. LA ANSIEDAD E INSEGURIDAD ES LO QUE INHIBE. SU CONDUCTA UN REMEDIO FACIL Y ADECUADO ES PROPORCIONARLE APOYO HACIENDOLE PREGUNTAS FACILES Y CONCRETAS. SE EMPIEZA HABLANDO SOBRE TEMAS TRIVIALES Y SI ES NECESARIO SE LE DA INFORMACION SOBRE EL PUESTO Y LA COMPAÑIA. NECESITA SONRISAS Y AFECTO, NECESITA SENTIR CONFIANZA.

TECNICA PARA MANEJAR AL SUJETO AGRESIVO. EL RAPPORT LO DEBE ESTABLECER EN LA MAYORIA DE LOS CASOS EL SUJETO ENTREVISTADO. HAY QUE DEJAR

LO QUE SATISFAGA SU NECESIDAD DE AUTOSUFICIENCIA Y SENTIRSE CAPAZ DE LLEVAR A FELIZ TERMINO CUALQUIER SITUACION, DEJANDOLE QUE HABLE BASTANTE AL PRINCIPIO, DESPUES ALGUNOS MINUTOS SE LE IRA CONDUCIENDO SUTILMENTE HACIA LAS AREAS QUE NOS INTERESA INVESTIGAR, PERO SIEMPRE HAY QUE DEJAR -- QUE PRIMERO DESAHOGUE SU ANSIEDAD.

TECNICA PARA MANEJAR AL SUJETO MANIPULADOR. ESTE INDIVIDUO SABE QUE TODOS LOS SERES HUMANOS SON VANIDOSOS Y TRATA DE MANEJARLOS POR MEDIO DE LA ADULACION. SABE UTILIZAR SUS "ENCANTOS" A SU FAVOR, SE EXPRESA FACILMENTE CON MUCHA FRANQUEZA, HASTA LE PREGUNTAN AL ENTREVISTADOR -- SI DESEA ALGO SOBRE SU VIDA SEXUAL O SITUACION FINANCIERA, USUALMENTE ES TA TRATANDO DE DESPISTARLO DE ALGUNAS AREAS DIFICILES DE TOCAR PARA ----- ELLOS. SU META ES PODER MANEJAR LA ENTREVISTA Y AL ENTREVISTADOR, ESTE -- ULTIMO DEBE CONTROLAR SUS PROPIAS NECESIDADES DE SER ADULADO Y NO APARTAR SE DE LAS METAS TRAZADAS.

TECNICA PARA MANEJAR AL SUJETO EMBUSTERO. REALMENTE TODOS TENDEMOS A "INFLAR" LAS COSAS UN POCO MAS DE LO QUE REALMENTE SON. DICHAS ACTITUDES SON FRECUENTES EN LOS CANDIDATOS PARA PUESTOS DE VENTAS Y RELACIONES PUBLICAS, CON FRECUENCIA, ATRAS DE ESTO, EXISTEN SENTIMIENTOS DE INFERIORIDAD POR LO QUE HAY QUE SER CAUTELOSOS. LA TECNICA FUNDAMENTAL PARA -- MANEJARLOS ES LA CONFRONTACION. ES CONVENIENTE PEDIR ACLARACIONES FRANCAS DESDE EL PRINCIPIO SOBRE LOS PUNTOS DUDOSOS.

108

TODAS LAS TECNICAS DE QUE SE HABLO CON ANTERIORIDAD, SE PUEDEN-UTILIZAR SOLAS O COMBINANDOLAS DEPENDIENDO DEL OBJETO DE LA ENTREVISTA, -- DEL SUJETO ENTREVISTADO, ETC. ADEMAS TODO ESTO ES UTILIZADO A JUICIO DEL-ENTREVISTADOR, SEGUN EL CREA QUE CONVIENE A SUS INTERESES PARA LA OBTEN--CION DE DATOS Y DE UNA MEJOR ENTREVISTA.

NO SE DEBE OLVIDAR QUE TODO ES MEJOR Y MAS VALEDERO CUANDO EXIS--TE METODOLOGIA MEDIANTE LA CUAL OBTENER LOS RESULTADOS.

PODEMOS CONCLUIR QUE EN TODA ENTREVISTA EXISTE ANSIEDAD, EXISTE ESE SENTIMIENTO DE INQUIETUD, ESE ESTADO DE ALERTA Y QUE ES VIVIDO EN LO--MAS INTIMO DE NOSOTROS MISMOS.

EL TEMOR A LO DESCONOCIDO, LA INSEGURIDAD DE LA SITUACION PRESENTE O DEL FUTURO INMEDIATO NOS PRODUCE TENSION MUSCULAR Y EL DESEO DE QUE ACABE PRONTO LA INTERROGANTE QUE CAUSA TAL ESTADO TAL ACTITUD Y QUE SOLAMENTE PODREMOS VENCER CON EL AUTOCONVENCIMIENTO DE QUE ESTAMOS DESEMPEÑANDO UN BUEN PAPEL, ESTANDO SEGUROS DE NUESTRAS ACCIONES Y MANIFESTACIONES VERBALES.

LAS ACTITUDES QUE SE PRESENTAN EN EL SER HUMANO, PUEDEN SER -- POSITIVAS FAVORABLES A ALGO O ALGUIEN. DESFAVORABLES, NEGATIVAS Y SE EVINCEN EN CUANTO EXISTE LA MAS MINIMA OPORTUNIDAD.

ES TRABAJO DEL ENTREVISTADOR MANEJAR LAS SUYAS E INTENTAR CONTROLAR LAS DEL ENTREVISTADO, DESEANDO QUE LAS TECNICAS ANTERIORES LES -- PUEDAN SER DE UTILIDAD.

C, ASPECTOS "CONDUCTUALES"

HEMOS HABLADO YA, EN EL INCISO ANTERIOR DE LOS ASPECTOS ACTITUDINALES QUE OCURREN DURANTE LA ENTREVISTA. AHORA VAMOS A EXPLAYARNOS -- ACERCA DE LOS ASPECTOS "CONDUCTUALES" QUE TIENEN LUGAR DURANTE LA CELEBRACION DE LA MISMA.

LA CONDUCTA HA SIDO DEFINIDA EN VARIADAS FORMAS POR EJEMPLO -- GUYTON (1972) DESTACA LOS ASPECTOS FISIOLÓGICOS "LA CONDUCTA ES UNA -- FUNCION DE TODO EL SISTEMA NERVIOSOS, NO DE UNA PARTE ESPECIAL DEL MISMO", EVIDENCIANDO ASI, LOS ASPECTOS CAUSALES O GENÉTICOS DE LA CONDUCTA.

JIMENEZ (1976), AFIRMA QUE LA CONDUCTA ES LA "TOTALIDAD DE - LAS FORMAS DE REACCION DEL ORGANISMO. PARTES OBSERVABLES DE ESTAS FORMAS DE REACCION. ACTIVIDAD PREVISIBLE, COMPARABLE, REGISTRABLE DEL ORGANISMO A LOS ESTIMULOS DEL MEDIO", HACE ENFASIS EN LOS ASPECTOS OPERATIVOS O FUNCIONALES DE LA CONDUCTA. 110

OTRO AUTOR, BOLLES (1967), OPINA QUE "LA CONDUCTA ES UNA RESPUESTA DIRECTA A LAS CONDICIONES DE ESTIMULACION PREDOMINANTES EN EL AMBIENTE", HACE ENFASIS EN LAS CONDICIONES EN QUE OCURRE LA CONDUCTA.

EL RACIONALISMO TRADICIONAL, QUE DICE QUE EL HOMBRE ACTUA PORQUE TIENE RAZONES PARA ACTUAR, ATRIBUYE LA CONDUCTA DE UN HOMBRE A SUS PROPIOS PROCESOS "MENTALES". ESTE PUNTO DE VISTA YA ERA COMUN ENTRE LOS FILÓSOFOS GRIEGOS.

PARA LOS FINES DEL PRESENTE TRABAJO, VAMOS A ENTENDER LA CONDUCTA COMO TODA ACCION QUE REALIZA UN ORGANISMO

LEWIN (1938) AFIRMA QUE "EL UNICO CONOCIMIENTO QUE PODEMOS TENER DE LA PERCEPCION DE OTRO, TIENE QUE SER UNA INFERENCIA BASADA EN SU CONDUCTA".

DURANTE LA ENTREVISTA, EL ENTREVISTADOR DEBERA OBSERVAR AL EN-

TREVISTADO, OBSERVAR CUALES SON SUS ACTITUDES, SUS CONDUCTAS, COMO SE EXPRESA, DONDE MANTIENE SUS MANOS DURANTE LA SESION DE ENTREVISTA, EN FIN, EL ENTREVISTADOR DEBE INTENTAR UN ADECUADO MANEJO DE LA ENTREVISTA, INCLUYENDO POR SUPUESTO, LA CONDUCTA DEL ENTREVISTADO.

EL ENTREVISTADOR, DEBE MOSTRAR INTERES CUANDO LO QUE DICE EL ENTREVISTADO, LO MEREZCA, POR EJEMPLO, UNA FORMA DE MOSTRAR INTERES ES ESTABLECIENDO CONTACTO VISUAL CON EL, O ACERCANDOSE FISICAMENTE HACIA SU INTERLOCUTOR, EVITANDO ASI DISTRACCIONES Y MOSTRANDOLE AL ENTREVISTADO, INTERES Y DISPOSICION DE ESCUCHARLO, DE AYUDARLO.

UNA ENTREVISTA DEBE LLEVAR UN GUIA, ESTE GUIA EN FORMA OPTIMA, DEBE SER EL ENTREVISTADOR, Y EL QUE SELECCIONE LOS TEMAS QUE SON DE SU INFLUENCIA PARA EL CASO, DEJANDO A UN LADO AQUELLOS QUE NO UTILICE Y QUE NO TENGAN INTERES PARA EL.

EL GUIAR UNA ENTREVISTA SE PUEDE EFECTUAR MEDIANTE EL CONTROL DE LA CONDUCTA VERBAL DE VARIAS MANERAS, ENTRE LAS QUE ESTAN LA DE INTERRUPTIR AL ENTREVISTADO CUANDO ESTA EXTENDIENDOSE DEMASIADO EN DETALLES INNECESARIOS, OTRA FORMA SERIA, VOLTEAR HACIA OTRO LADO DE LA HABITACION, O PONERNOS A LEER ALGUN PAPEL QUE ESTE SOBRE EL ESCRITORIO.

111

HABIAMOS MENCIONADO QUE ES PREFERIBLE QUE EL ENTREVISTADOR SEA PSICOLOGO, PUES SU ENTRENAMIENTO TIENE COMO OBJETIVO PRINCIPAL EL ESTUDIO DE LA CONDUCTA, Y POR ELLO SE ENCUENTRA CAPACITADO PARA OBSERVAR Y COMPRENDER MEJOR AQUELLAS CONDUCTAS QUE EL SUJETO EMITA DURANTE LA ENTREVISTA.

LO UNICO QUE PODEMOS SABER DE UN SUJETO ES SU CONDUCTA, LA CUAL ES LA UNIDAD DE OBSERVACION DEL EVENTO HUMANO, EN PSICOLOGIA.

CUANDO EL ENTREVISTADOR PERCIBE UN ESTADO DE STRESS EN EL ENTREVISTADO, INFIRIENDOLO DEL TARTAMUDEO, MOVIMIENTOS CORPORALES INNECESARIOS, INTENTA AYUDARLO A RELAJARSE OFRECIENDOLE UN CIGARRO, UNA TAZA DE CAFE O TAL VEZ CAMBIANDO EL TEMA SUAVEMENTE, SIN DESPERTAR SUSPICACIAS.

UN ENTREVISTADOR PREPARADO, DEBE POSEER EN SU REPERTORIO, UNA-EXPERIENCIA SUFICIENTE PARA PODER "SALVAR" SITUACIONES DE EMERGENCIA, DURANTE LAS QUE ES NECESARIO ACTUAR CON RAPIDEZ Y EFICACIA, PARA MANTENER-EL RAPPORT, LA EMPATIA Y DEMAS PROCESOS Y CONTINUAR CON LA ENTREVISTA EN LAS MEJORES CONDICIONES.

UNA SITUACION COMO LA ANTERIOR PUEDE OCURRIR CUANDO UN SUJETO SE NIEGA A HABLAR DE DETERMINADO TEMA, O NOS ENCONTRAMOS CON QUE ESTA -MINTIENDO, UN CONSTANTE MOVIMIENTO DE MANOS A PIES LO PUEDE DELATAR, --COMO QUE ALGO OCULTA, O QUE ALGO NO ANDA BIEN.

UN ENTREVISTADOR, CON SU CONDUCTA, SU ACTITUD Y SUS PALABRAS,-DEBE CONVENCER AL INDIVIDUO ENTREVISTADO QUE SE ESTA AHI PARA ESCUCHAR,-PARA SABER, Y SI LO ENTIENDE LO PODRA AYUDAR, PERO EN CAMBIO SI TODO LO-SACA A "TIRABUZONES" O EN SU DEFECTO OBTIENE SOLO MENTIRAS, NO PODRA ---HACER NADA EN SU FAVOR.

112

EN ENTREVISTADOR, DEBE GUIARSE ADEMAS DE LA CONDUCTA CORPORAL-MANIFIESTA, POR LA CONDUCTA VERBAL, LOS CUALES DEBEN DE COINCIDIR. UNA -PERSONA QUE DICE SER TRANQUILA, PERO QUE DURANTE LA ENTREVISTA, SE PARO-Y CAMBIO DE POSICION CUANTAS VECES QUISO Y NO DEJO DE JUGAR CON UNA PLU-MA EN TODA LA SESION, NOS INDICA QUE NO HAY COHERENCIA EN LO QUE DICE --CON QUE HACE.

A CONTINUACION ANALIZAMOS TRES CONDUCTAS IMPORTANTES QUE SE ---PRESENTAN EN LA ENTREVISTA.

A. CONTACTO VISUAL.

PARA QUE OCURRA UNA VERDADERA INTERACCION ENTRE DOS PERSONAS -ES EL HECHO DE QUE UNA PRESTE ATENCION A LO QUE DICE LA OTRA, Y EL CON--TACTO VISUAL ES PARTE DE ESTA ATENCION, DE LA CONCENTRACION DE QUIEN ES-CUCHA PONE EN ATENDER A QUIEN LE HABLA.

IMAGINEMONOS UNA ENTREVISTA EN LA CUAL EL ENTREVISTADO ESTA --HABLANDO ACERCA DE SU PRIMER TRABAJO Y EL ENTREVISTADOR ESTA LEYENDO UN

PAPEL QUE SE ENCUENTRE SOBRE SU ESCRITORIO, LA REACCION NORMAL DEL ENTREVISTADO, SERA CALLARSE O INTENTAR LLAMAR SU ATENCION SUBIENDO EL TONO DE VOZ, FINGIENDO TOSER, O CAMBIANDO DE TEMA, PUES CREE QUE NO ES DE SU PARTICULAR INTERES; PUDIENDO SUPRIMIR MATERIAL IMPORTANTE.

POR AHI SE DICE QUE LA PERSONA QUE NO MIRA DIRECTAMENTE A LOS OJOS AL HABLAR CON ALGUIEN, NO ES UNA PERSONA SINCERA, ESTO VIENE DE LA ANTIGUA CREENCIA DE QUE LOS OJOS ERAN EL ESPEJO DEL "ALMA".

PARECE QUE LO ANTERIOR SE HA ESTABLECIDO COMO UNA REGLA DE URBANIDAD, AL SOSTENER UNA CONVERSACION CON ALGUIEN, LO ADECUADO ES MIRARSE MUTUAMENTE COMO SEÑAL DE QUE SE INTERESA EN LA PLATICA, DE QUE SE LE ESTA ATENDIENDO, DE QUE SE LE ESCUCHA.

AHORA VEAMOS, QUE ES EL CONTACTO VISUAL.

EL SER HUMANO POSEE DOS RETINAS, UNA EN CADA OJO, A TRAVES DE LAS CUALES LLEGAN LOS ESTIMULOS PARA PRODUCIR LA PERCEPCION VISUAL, y -- AUNQUE NUESTRO CONOCIMIENTO DE LOS OBJETOS Y ESTRUCTURAS NO SE OBTIENEN MEDIANTE UNA FIJACION CONSTANTE, SINO GRACIAS A UNA SERIE DE BREVES "VISTAS" AL IR PASANDO POR EL OBJETO; ESTAS VISTAS SE DIVIDEN EN MOVIMIENTOS DE SALTO (VOLUNTARIOS) Y DE SEGUIMIENTO.

113

AUN ASI, EL CAMPO VISUAL, ABARCA MUCHO MAS QUE EL OBJETO PARTICULAR ENFOCADO, CUANDO LOS OJOS ESTAN EN REPOSO, O POSADOS EN ALGUN OBJETO.

CUANDO ATENDEMOS ALGO, AJUSTAMOS LOS MUSCULOS DEL CUERPO Y SUS ORGANOS SENSORIALES PARA PERCIBIR MEJOR LOS ESTIMULOS PARTICULARES, POR EJEMPLO, CUANDO UN MEDICO ESCUCHA LOS SONIDOS DEL PECHO DE SU PACIENTE, SU POSTURA ES DE LO MAS INCOMODO, AUNQUE ES LA UNICA FORMA DE HACERLO, INCLUIVE A VECES CIERRA LOS OJOS PARA APARTAR LA ESTIMULACION VISUAL QUE LO PUEDA DISTRAER DE SU TAREA.

ES ASI COMO EN UNA ENTREVISTA, TODA PERSONA ENTREVISTADA ES DIGNA DE LA ATENCION DEL ENTREVISTADOR, PUES ES SU PRINCIPAL FUNCION, EL ES-

CUCHAR PARA ASI PODER EMITIR UN JUICIO VALIDO Y TOMAR UNA ACERTADA DECISION.

SE PUEDE AFIRMAR QUE EL CONTACTO VISUAL, AYUDA A ESTABLECER -- UNA MEJOR COMUNICACION ENTRE AMBOS INTERLOCUTORES, TOMEMOS EL EJEMPLO -- DEL NIÑO QUE MIENTE A SU MADRE Y CUANDO LO HACE, ESTA CON LA CARA VOLTEADA, MIRANDO A LA VENTANA O SIMPLEMENTE EN OTRA DIRECCION, POR TEMOR A -- SER DESCUBIERTO EN SU MENTIRA.

TAMBIEN UNA PERSONA AVERGONZADA ANTE OTRA, ESQUIVA LA MIRADA, INTENTANDO EVITAR EL CONTACTO VISUAL.

EN FIN, EXISTEN UNA SERIE DE EJEMPLOS PARA DEMOSTRAR LO IMPORTANTE QUE ES EN UNA ENTREVISTA EL ESTABLECER UN CONTACTO DE ESTE TIPO; -- AUNQUE YA LO MENCIONAMOS CON ANTERIORIDAD, LA POSTURA HACIA ADELANTE, -- ACERCANDOSE MAS AL ENTREVISTADO, Y EL CONTACTO VISUAL, AYUDARAN A ESTABLECER UNA VERDADERA INTERRELACION ENTRE AMBAS PARTES DE LA ENTREVISTA, -- PUES ES UN REFORZADOR PARA EL QUE HABLA Y DE ESTA FORMA SE LE ANIMA A -- QUE CONTINUE CON ESE TEMA Y LO AMPLIE.

114

AL MIRAR A UNA PERSONA, AL SOSTENER UNA CONVERSACION CON ELLA, NO SOLAMENTE SE LE MIRAN LOS OJOS, SINO COMO MENCIONAMOS ANTES, EL CAMPO VISUAL ES MAYOR, Y POR ELLO PERCIBIMOS SU POSTURA, SUS GESTOS, ADEMANES, SU FORMA DE VESTIR Y OTROS DETALLES QUE NOS HABLAN TANTO O MAS QUE LAS PALABRAS QUE NOS ESTE DICHIENDO, ACERCA DE SI MISMO.

MENCIONAMOS YA, QUE PARTE DE LA TECNICA DE LA ENTREVISTA, ES LA OBSERVACION, Y LA PRINCIPAL FUNCION DE OBSERVACION EN EL HUMANO ES LA VISION, POR LO QUE LA VISTA, ES LA QUE NOS VA A AUXILIAR ADECUADAMENTE A TAL PROPOSITO.

DURANTE LA ENTREVISTA, EL ENTREVISTADOR DEBE ESTAR ATENTO A -- TODO CUANTO EL ENTREVISTADO DIGA O HAGA, Y AL OBSERVAR, ESTAMOS ESTABLECIENDO CONTACTO VISUAL CON EL INDIVIDUO OBSERVANDO, ESTAMOS CAPTANDO VARIOS ASPECTOS QUE SIN LA AYUDA VISUAL SERIAN SI NO DIFICILES, SI IMPOSIBLES, COMO UNA EXPRESION FACIAL O UN ADEMAN.

EN LA ENTREVISTA, EL CONTACTO VISUAL JUEGA UN PAPEL IMPORTANTE DENTRO DEL PROCESO, PUES ES LA BASE DE LA ATENCION DE LOS INTERLOCUTORES.

EL CONTACTO VISUAL ES EN LA ENTREVISTA, UN MEDIO DE COMUNICACION PARA AMBAS PARTES.

ESTABLECER CONTACTO VISUAL CON ALGUIEN, EQUIVALE A ESTABLECER UNA COMUNICACION, LA CUAL ES COMPLETADA CON EL ASPECTO VERBAL, DEL CUAL HABLAMOS A CONTINUACION.

B. LA ENTREVISTA COMO UN EVENTO VERBAL

LA ENTREVISTA ES UN EVENTO VERBAL, PUES ES CUANDO DOS PERSONAS SE COMUNICAN CON ALGUN FIN DETERMINADO.

"EL LENGUAJE RESIDE EN UNA SERIE DE PALABRAS PUESTAS A LA DISPOSICION DE LAS PERSONAS Y QUE ESTAS SOLO TIENEN QUE COLOCAR EN CIERTO ORDEN, CON LAS MODIFICACIONES APROPIADAS PARA DARSE A ENTENDER. LAS PALABRAS SON PRONUNCIADAS CON ENTONACIONES QUE REDOBLAN Y PERSONALIZAN SU SENTIDO MISMO". (ADAM 1968).

115

LA CUALIDAD DE LA PRESENCIA FISICA DE AMBOS PARTICIPANTES, HACE QUE EL EVENTO SE PRESTE A UNA MAYOR Y AMPLIA COMUNICACION Y A UN AMBIENTE DE CONFIDENCIALIDAD EN EL QUE EL SOLICITANTE COMENTA AMPLIAMENTE SU SITUACION PERSONAL.

LO MISMO OCURRE EN LAS DEMAS ENTREVISTAS, COMO LA TERAPEUTICA O LA DE CONSEJO, O CUALQUIERA DE LAS QUE MENCIONAMOS EN EL CAPITULO II.

LA CONDUCTA DEL HABLANTE CONSTA DE MOVIMIENTOS MUSCULARES QUE PRODUCEN ESTIMULOS AUDIBLES. ESTOS ESTIMULOS INFLUYEN EN LA CONDUCTA DEL ESCUCHA.

EL ESCUCHA, AUMENTA O DISMINUYE SU CONDUCTA EN FRECUENCIA, POR QUE LOS ESTIMULOS VERBALES CONSTITUYEN OCASIONES EN QUE SUS EJECUCIONES-VERBALES O NO VERBALES SE VEN REFORZADAS DIFERENCIALMENTE.

"LA CONDUCTA VERBAL DIFIERE DE OTRAS CLASES DE CONDUCTA EN QUE SUS EFECTOS INMEDIATOS SOBRE EL MEDIO SON MUY LIMITADOS. EN EL CASO DE - HABLAR, HAY UN PERIODO FUGAZ EN EL AIRE QUE VIBRA. EN EL LENGUAJE COMUN- SUELE CONFUNDIRSE LA CONDUCTA REAL DE HABLAR Y EL ESTIMULO QUE EL HABLA- PRODUCE. DE LA MISMA MANERA QUE AL ANALIZAR OTRAS CLASES DE CONDUCTA --- COMPLEJA, ES CONVENIENTE SEPARAR AQUI LA TOPOGRAFIA DE UNA EJECUCION Y - EL CAMBIO AMBIENTAL QUE PRODUCE. LA CONDUCTA VERBAL ES EL MOVIMIENTO DE- LOS MUSCULOS DE LA LARINGE, LA LENGUA, LOS LABIOS, EL DIAFRAGMA Y LA BO- CA, QUE PRODUCEN (SON REFORZADOS POR) LA VIBRACION DEL AIRE... POR --- EJEMPLO, CUANDO HABLAMOS DEL NIÑO QUE PRONUNCIA UNA PALABRA, LO QUE REAL MENTE QUEREMOS DECIR, ES QUE ESTE MOVIO UN CONJUNTO DE MUSCULOS QUE PRO- DUJERON UNA SERIE DE VIBRACIONES ACUSTICAS QUE CONTROLARON AL ESCUCHAR, - ASI COMO AL HABLANTE A TRAVES DE CONNOTACIONES DEL LENGUAJE COMUN Y CO- RRIENTE". (FESTER Y PERROT 1968).

116

ESTO ES, QUE EL HABLAR, SEGUN FESTER Y PERROT, NO EQUIVALE A - LAS PALABRAS, LAS CUALES SERIAN EL RESULTADO DEL HABLA, SINO QUE HABLAR- SON LOS MOVIMIENTOS MUSCULARES QUE EFECTUAMOS CON EL APARATO VOCAL Y BU- CAL. ESTOS MOVIMIENTOS DAN COMO RESULTADO SONIDOS, ES DECIR PALABRAS.

EL LENGUAJE ES UN RECURSO CREADO POR LOS GRUPOS HUMANOS PARA - COMUNICARSE. "LA FUNCION DEL LENGUAJE ES PERMITIR LA CONSTITUCION VIVIENTE DEL LAZO SOCIAL Y HACER VIVIR AL GRUPO MEDIANTE LA RIQUEZA DE LA CON- VERSACION" (ADAM 1968).

FUNDAMENTALMENTE, EL LENGUAJE RESIDE EN LA POSIBILIDAD QUE EL- HOMBRE TIENE PARA ASOCIAR IMAGENES A DETERMINADOS ESTADOS PSICOLOGICOS - "EN EL FONDO DE TODO LENGUAJE HAY UNA CONVERSACION ARBITRARIA, POR LO -- QUE PUEDE DECIRSE QUE TODO SISTEMA CONVENCIONAL, EMPLEADO PARA EXPRESAR- EL PENSAMIENTO, ES UN LENGUAJE" (PIÑA VILLALOBOS 1966).

CUANDO HABLAMOS DE LENGUAJE, GENERALMENTE NOS REFERIMOS AL VER BAL, PUES TAMBIEN LO SON EL ESCRITO Y EL EXPRESADO POR LAS MANOS.

LAS PERSONAS, AL EXPRESAR SUS IDEAS, UTILIZAN EL LENGUAJE, EL-

CUAL AL SER CORRECTAMENTE UTILIZADO NOS DA COMO RESULTADO UNA PERSONA-HABIL PARA HABLAR CON OTRAS PERSONAS, QUE ESTABLECE UN INTERCAMBIO DE-VALIOSAS EXPERIENCIAS, POR EJEMPLO, TRASMITIR INFORMACION INTERESANTE, ADQUIRIR NUEVOS CONOCIMIENTOS Y OTROS PUNTOS DE VISTA CON RESPECTO A -LOS ACONTECIMIENTOS PROPIOS Y AJENOS, ETC. A TAL INTERCAMBIO SE LE LLA-MA CONVERSACION.

HABLAR Y ESCUCHAR, SON CONDICIONES FUNDAMENTALES EN LA CONVER-SACION.

LA CONVERSACION, DIJO ALGUIEN ES EL PUENTE QUE HAY QUE CRUZAR PARA PONERNOS EN CONTACTO CON NUESTROS SEMEJANTES.

EL GRAN FILOSOFO HEIDEGGER OPINA QUE "VIVIR ES EXPRESARSE".

EL ASPECTO VERBAL DE LA COMUNICACION, REFLEJA COMO UN ESPEJO-LA PERSONALIDAD DEL QUE HABLA, ESTE REFLEJO DA UNA IDEA A LOS DEMAS AL FORMARSE APRECIACIONES DEL HABLANTE. A ESTO SE REFIERE UN VIEJO CUENTO-DE DOS HERMANAS, QUE CUANDO HABLABA UNA EMANABAN JOYAS DE SUS LABIOS Y-POR LA BOCA DE LA OTRA, SALIAN BRINCANDO SAPOS AL HABLAR.

117

EN UNA ENTREVISTA, MUCHAS VECES LA FORMA DE EXPRESARSE DE ---CIERTA PERSONA, NOS DA LA PAUTA A SEGUIR. REALMENTE DICE MUCHO DE LA --FORMA DE SER DE UNA PERSONA, EL LEXICO EMPLEADO, ASI COMO LA SINTAXIS -DE SU LENGUAJE.

UNA PERSONA QUE SE EXPRESA CORRECTAMENTE, NOS MUESTRA CIERTO-NIVEL DE EDUCACION ALCANZADO, CIERTO STATUS SOCIAL, ASI COMO CIERTA CA-PACIDAD DE APRENDIZAJE.

EL ASPECTO VERBAL DE LA ENTREVISTA, ES TAN IMPORTANTE EN EL -ENTREVISTADO COMO EN EL ENTREVISTADOR, PUES DEL SABERSE EXPRESAR, DEL -SABER TRASMITIR BIEN NUESTRAS IDEAS, DEPENDE PARTE DEL EXITO DE UNA EN-TREVISTA.

UN BUEN ENTREVISTADOR DEBE CONOCER EL ARTE DE CONVERSAR, Y TE-NER PRESENTES CIERTOS PRECEPTOS COMO SON EL DESPERTAR INTERES EN EL IN-

TERLOCUTOR Y EL NO MONOPOLIZAR LA CONVERSACION, SE DEBE BRINDAR OPORTUNIDAD A LOS PARTICIPANTES DE EXPRESAR SUS EMOCIONES, PUNTOS DE VISTA Y CONVICIONES RESPECTO AL TEMA DE CONVERSACION.

"LA VOZ HUMANA ADULTA, ES AUN MAS RICA QUE EL ROSTRO EN LO TOCANTE A LAS VARIEDADES DE EXPRESION EMOCIONAL. LOS CAMBIOS DE INFLEXION, SONORIDAD, TONO O TIMBRE PUEDEN UTILIZARSE PARA EXPRESAR DIVERSAS CLASES DE EXPERIENCIA EMOCIONAL. UNA EXPRESION "ASCENDIENTE". POR EJEMPLO, GENERALMENTE NOS DA A ENTENDER UN SENTIMIENTO DE DUDA SORPRENDIDA O DE INCREDULIDAD, "COMO HA LLEGADO LA HORA DE IRSE?"; LA INFLEXION QUE PRIMERO SE ELEVA Y LUEGO BAJA, INDICA SARCASMO "QUE IDEA TAN BRILLANTE"; UNA EXPRESION MONOTONA, LENTA, SUELE SER EXPRESION DE UN ESTADO DE DECAIMIENTO Y-DE SENTIMIENTOS DE DERROTA "NO LOGRE PASAR EL EXAMEN" (RUSH 1967).

EL ASPECTO VERBAL DE LA ENTREVISTA ES POR ESENCIA DIALOGO, ES DECIR, INTERCAMBIO DE IDEAS, DE OPINIONES, DE INFORMACION EN GENERAL.

CONSERVAR ES DAR Y RECIBIR, ES UNA DUALIDAD PARA QUE SE ESTABLEZCA UNA CONVERSACION VERDADERA, EL SABERSE EXPRESAR Y EL ESCUCHAR, Y ES NECESARIO SABER QUITARLA Y DIRIGIRLA CON HABILIDAD PARA QUE PRODUZCA BUENOS RESULTADOS.

118

LA ENTREVISTA, AL PRESENTARSE COMO UN EVENTO FUNDAMENTALMENTE-VERBAL, NOS PROPORCIONA VARIADOS Matices DE CONOCIMIENTO, DE COMUNICACION.

LA COMUNICACION VERBAL ES MUY RICA, SOBRE TODO EN NUESTRO IDIOMA, PUES POSEE INFINIDAD DE PALABRAS Y EXPRESIONES, QUE COMBINADAS CON DIFERENTES TONOS DE VOZ Y GESTOS, NOS PROPORCIONA UNA DE LAS MAS COMPLETAS FORMAS DE COMUNICACION.

EL GRAN ESCRITOR SHAKESPEARE, OPINABA QUE "LA CONVERSACION DEBE SER AGRADABLE SIN CHOCARRERIA; INGENIOSA SIN AFECTACION; LIBRE SIN INDECENCIA; SABIA SIN PRESUNCION; ORIGINAL SIN ENGAÑO".

DURANTE LA ENTREVISTA, PODEMOS LOGRAR TODA LA INFORMACION O EL PROPOSITO DESEADO A TRAVES DEL LENGUAJE, E IR GUIANDO LA CONVERSACION CON LA ADMINISTRACION DE ALGUNOS REFORZADORES SOCIALES, DE LOS QUE ENSEGUIDA HABLAREMOS.

C. ADMINISTRACION DE REFORZADORES

LA CONDUCTA VERBAL DIFIERE DE OTRAS CLASES DE EJECUCIONES, ENQUE NO ES REFORZADA DIRECTAMENTE. LEJOS DE ELLO, LO QUE HACE ES PRODUCIR UN ESTIMULO PARA OTRO ORGANISMO, QUE A SU VEZ PROPORCIONA LA CONSECUEN-- CIA REFORZANTE.

LA CONDUCTA VERBAL DE UNA PERSONA (HABLANTE) PRODUCE ESTIMU- LOS QUE CONTROLAN LA CONDUCTA DE OTRA PERSONA (EL ESCUCHA). LA CONDU- CTA DE ESTA OTRA PERSONA, A SU VEZ, PUEDE SER EL REFORZADOR QUE MANTENGA- LA CONDUCTA DEL HABLANTE.

LA CONDUCTA VERBAL ES UNA ACTIVIDAD NATURAL DEL ORGANISMO, SU- JETA AL MISMO ANALISIS FUNCIONAL DE LA CONDUCTA, QUE LAS DEMAS ACTIVIDA- DES MUSCULARES DEL INDIVIDUO.

LA CONDUCTA VERBAL SE MANTIENE POR SU EFECTO SOBRE EL AMBIEN-- TE; LA MOLDEAN LAS CONTINGENCIAS DIFERENCIALES; QUEDA BAJO EL CONTROL DE LOS ESTIMULOS PERTINENTES; PUEDE SER CASTIGADA O SUPRIMIDA POR ESTIMULOS AVERSIVOS; PUEDE UTILIZARSE PARA USAR CONTINGENCIAS AVERSIVAS; Y SE MAN- TIENE POR MEDIO DE UN PROGRAMA DE REFORZAMIENTO.

119

LA CONDUCTA VERBAL, EN LA MAYORIA DE LOS CASOS, SE SOSTIENE -- PORQUE OTRA PERSONA AL ESCUCHAR Y AL CONTESTAR REFUERZA DICHA CONDUCTA - VERBAL.

AUNQUE EN OTRAS OCASIONES, EL HECHO DE SONREIRLE AL HABLANTE,- O AFIRMAR CON LEVES MOVIMIENTOS DE CABEZA O VERBALMENTE, EL ESTABLECER - CONTACTO VISUAL, SON TAMBIEN REFORZADORES DE LA CONDUCTA DEL HABLANTE.

CUANDO HABLAMOS CON ALGUIEN Y LOGRAMOS DESPERTAR SU INTERES EN LA CONVERSACION, NOS SENTIMOS ATENDIDOS, ESCUCHADOS Y ESTO NOS "ALIENTA", NOD DA ANIMOS PARA CONTINUAR HABLANDO.

REFORZAR, ES TODO AQUELLO QUE INCREMENTA LA FRECUENCIA DE LA - CONDUCTA, LO QUE LA ESTIMULA PARA QUE SE SIGA PRODUCIENDO.

EL REFORZAMIENTO DEBE OCURRIR COMO CONSECUENCIA DIRECTA DE HA- BLAR, PARA QUE SE INCREMENTE LA CONDUCTA VERBAL.

EN LA ENTREVISTA, AL ENTREVISTADOR LO QUE MAS LE INTERESA, ES- EN UN MOMENTO DADO, OBTENER LA MAYOR INFORMACION POSIBLE RESPECTO AL IN- DIVIDUO ENTREVISTADO, ES POR ELLO QUE LE CORRESPONDE APLICAR TODOS LOS -

REFORZADORES POSIBLES, A LA CONDUCTA VERBAL DEL SUJETO, PARA QUE ESTE - CONTINUE HABLANDO Y PROPORCIONE LOS DATOS REQUERIDOS POR EL ENTREVISTADOR.

A SU VEZ EL ENTREVISTADOR, ES REFORZADO A SONREIR, O A ASENTIR CON LA CABEZA, MEDIANTE LA CONDUCTA VERBAL DEL SUJETO.

SE PUEDE AFIRMAR QUE LA ENTREVISTA ES UNA CADENA DE REFORZAMIENTOS.

EN LA ENTREVISTA, NO DEBE OLVIDARSE QUE EL ENTREVISTADOR ES EL ESTIMULO PRINCIPAL QUE TIENE EL ENTREVISTADO, Y QUE LA APLICACION ADECUADA DE SONRISAS, PALMADAS EN LA ESPALDA, ESTIMULACION VERBAL COMO: "DECIA QUE..., SI?", ETC., ES DECIR REFORZADORES QUE LE ANIMEN A CONTINUAR HABLANDO, APLICADOS EN EL MOMENTO PRECISO, PUEDEN PROPORCIONAR EXCELENTES RESULTADOS.

DURANTE TODA NUESTRA ENTREVISTA, DEBEMOS COMO ENTREVISTADORES ESTAR ALERTA Y CONSCIENTES DE LOS PROCESOS QUE SE DAN DENTRO DE ELLA.

EN LA APERTURA, EN EL DESARROLLO, EN LA CIMA Y EN EL CIERRE EL ESTABLECER UNA VERDADERA COMUNICACION CON NUESTRO ENTREVISTADO UTILIZANDO EL RAPPORT, EL APPROACH, LA EMPATIA Y LA TRANSFERENCIA COMO MEDIOS DE COMUNICACION PARA LOGRAR NUESTROS OBJETIVOS ES DE VITAL IMPORTANCIA, ASI COMO TENER LA HABILIDAD DE DETECTAR ACTITUDES Y CONDUCTAS, Y EL MANEJO DE ESTAS.

120

EN LAS PERSONAS INDIFFERENTES, LA ADMINISTRACION DE REFORZADORES, EN FORMA VERBAL, COMO UN HALAGO A SU ATUENDO O A SU PEINADO, PODRIA APARTE DE ESTABLECER EL RAPPORT, INTERESAR AL ENTREVISTADO EN EL EVENTO QUE SE ESTA LLEVANDO A CABO; CON ALGUIEN AGRESIVO EL HACERLE VER SUS MANIFESTACIONES O DEMANDAS NO SON HECHAS CON CORRECCION, SUAVEMENTE DEJARLO, Y CONTESTARLE EN FORMA TRANQUILA, PODEMOS SENTARNOS MAS CERCA DE EL, ASENTIR O NEGAR MOSTRANDO SEGURIDAD Y APLOMO, ESTABLECIENDO UN APPROACH Y TAL VEZ VIENDO LA POSIBILIDAD DE QUE EXISTA UNA TRANSFERENCIA, QUE DICHO SUJETO NOS CONFUNDA CON ALGUIEN QUE LE HIZO DAÑO EN EL PASADO.

AL ANSIOSO, AQUELLA PERSONA INSEGURA DE SI MISMA. NERVIOSA POR LA SITUACION DEL MOMENTO, AFLIGIDA, UNA PLATICA FUERA DEL TEMA QUE NOS CORRRESPONDE TRATAR EN LA ENTREVISTA PUDIERA TRANQUILIZARLA, PARA POSTERIOR

MENTE ENTRAR POCO A POCO AL MOTIVO DE NUESTRA ENTREVISTA,

EL ESTABLECER CONTACTO VISUAL DA CIERTA SEGURIDAD AL ENTREVISTADO DE QUE EL QUE LO ENTREVISTA ESTA CON EL, ESTA ESCUCHANDO, ATENDIENDO, QUE ES ALGUIEN QUE SE INTERESA EN EL Y LO VA A AYUDAR.

EN LA ADMINISTRACION DE REFORZADORES PODEMOS UTILIZAR CUALQUIERA QUE NOS INCREMENTE LA CONDUCTA DE NUESTRO SUJETO, EL INTERCALAR UN "¿SI?" CUANDO EL SUJETO PARE DE HABLAR, CON EL FIN DE QUE CONTINUE - AMPLIANDO EL TEMA QUE ESTABA TRATANDO. UNA SONRISA CUANDO NOS CUENTE ALGO GRACIOSO, EL CAMBIARLE EL TEMA DE CONVERSACION CUANDO EMPIECE A LLORAR, ETC.

PARA EL CONTROL DE CONDUCTAS PODEMOS UTILIZAR UN SIN FIN DE - REFORZADORES LOS CUALES DEPENDERAN DEL SUJETO Y LAS CIRCUNSTANCIAS, ENBASE A LAS CONDUCTAS QUE PODAMOS OBSERVAR, PUES ES EL UNICO EVENTO OBJETIVO Y OBSERVABLE QUE PODEMOS TENER DEL SUJETO.

7. CONSEJOS UTILES, CARACTERISTICAS DEL ENTREVISTADOR Y CONDICIONES DE UNA BUENA ENTREVISTA.

EN EL PRESENTE TRABAJO, VAMOS A INTENTAR DESCRIBIR LAS CARACTERISTICAS QUE DIFERENTES AUTORES HAN CONSIDERADO COMO IMPORTANTES, Y QUE DEBE REUNIR UN BUEN ENTREVISTADOR; ASI COMO ALGUNOS CONSEJOS QUE DAN VARIOS AUTORES TANTO PARA LA PREPARACION COMO PARA EL DESARROLLO Y EL REPORTE DEL PROCESO DE ENTREVISTA.

A. CARACTERISTICAS DE UN BUEN ENTREVISTADOR.

EXISTEN ALGUNAS CARACTERISTICAS DE PERSONALIDAD, QUE DIVERSOS AUTORES, HAN OBSERVADO A LO LARGO DE SU VIDA PROFESIONAL, QUE DEBE POSEER UN ENTREVISTADOR, PARA QUE REALICE ENTREVISTAS EXITOSAS, Y LAS CUALES ESTAN RELACIONADAS CON RASGOS CARACTERIOLOGICOS Y CONDUCTUALES.

122

EL LOGRO DE LA ENTREVISTA VA A ESTAR DETERMINADO POR LA FORMA EN COMO EL ENTREVISTADOR DESARROLLE DICHS REPERTORIOS. SE PUEDE AFIRMAR QUE GRAN PARTE DE LAS LIMITACIONES DE LA ENTREVISTA, ESTAN DADAS POR LAS LIMITACIONES TECNICAS DEL ENTREVISTADOR.

A CONTINUACION MENCIONAMOS ALGUNAS DE LAS MAS IMPORTANTES DE DICHAS CARACTERISTICAS:

1. POSEER UNA AMPLIA INFORMACION Y EXPERIENCIA EN EL CAMPO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES. PARECE SER QUE LA MAYORIA DE LAS CARACTERISTICAS DE UN BUEN ENTREVISTADOR ESTAN REFERIDAS A LA POSESION DE REPERTORIOS QUE COADYUVEN A INCREMENTAR ESTAS RELACIONES INTERPERSONALES. DEBEN SER PERSONAS QUE POSEAN LA CAPACIDAD DE ESTABLECER EMPATIA, RAPPORT, Y APPROACH CON SUS SEMEJANTES. ESTO NO EXCLUYE, EL QUE TAMBIEN NECESITE UNA ADECUADA CAPACITACION TECNICA Y ENTRENAMIENTO SOLIDO PARA SABER ENTREVISTAR.

ALGUNOS AUTORES LLAMAN A ESTA CARACTERISTICA "CAPACIDAD DE COMPRENDER" Y LAS REFIEREN A "CARACTERISTICAS DE PERSONALIDAD" HEREDADAS, -

SE REFIEREN A QUIEN ES AGRADABLE CON LOS DEMAS Y ADEMAS SABE ESCUCHAR.

2. RENDIMIENTO INTELECTUAL POR ENCIMA DEL PROMEDIO, SEGUN --- NAHOUM (1958) SEÑALA QUE UN BUEN ENTREVISTADOR NECESITA TENER, LA CAPA CIDAD DE POSEER CIERTA "VIVACIDAD" PARA EFECTUAR COMPARACIONES, DISTIN-- GOS, ADVERTIR LOS CAMBIOS EN LA SITUACION QUE PUEDAN PRODUCIRSE, GENERA-- LIZAR Y ABSTRAER, ADEMAS DE POSEER UNA EFICIENTE MEMORIA ANTEROGRADA Y - RETROGRADA, POR EJEMPLO PARA RECORDAR LOS NOMBRES Y SITUACIONES DE LOS - SUJETOS ENTREVISTADOS.

TAMBIEN INCLUYE EL POSEER CUALIDADES DE BUEN OBSERVADOR Y EL - SER REFLEXIVO.

3. POSEER AMPLIA EXPERIENCIA EN EL ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO- Y LA ENTREVISTA. AUTORES COMO NAHOUM Y OTROS, ESTAN DE ACUERDO EN QUE -- LAS ENTREVISTAS EFECTUADAS POR PSICOLOGOS Y PSIQUIATRAS, CON EXPERIENCIA COMO ENTREVISTADORES, SON MAS EXITOSAS QUE LAS DE OTROS PROFESIONISTAS, - PUES NO CUALQUIER PROFESION ES ADECUADA PARA EFECTUAR BUENAS ENTREVISTAS Y HAN ENCONTRADO QUE EL PSICOLOGO ESTA ENTRENADO ESPECIALMENTE PARA OB-- SERVAR ACTITUDES Y CONDUCTAS DE LAS PERSONAS Y PODRA EFECTUAR UNA MEJOR- ENTREVISTA Y UNA MEJOR EVALUACION DE LA MISMA.

123

4. POSEER "SENSIBILIDAD SOCIAL". HEMOS HABLADO YA DE ELLA EN - EL III CAPITULO, ALGUNOS AUTORES LA DENOMINAN "INTELIGENCIA SOCIAL", SE- REFIERE A SABER DETECTAR EL ESTADO DE ANIMO DEL ENTREVISTADO, ASI COMO - PODER OBTENER LA INFORMACION QUE REQUIERE COMPLETA Y DETALLADA. AL IGUAL QUE PARA ESTABLECER LA EMPATIA Y EL APPROACH, Y SABER DIFERENCIAR UNA -- TRANSFERENCIA Y CONTROLAR A UN SUJETO AGRESIVO.

5. POSEER UNA VASTA CULTURA GENERAL. NECESITA DESENVOLVERSE EN CUALQUIER GIRO QUE TOMA LA CONVERSACION EN LA ENTREVISTA, Y SUS CONOCI- MIENTOS SOBRE LA HISTORIA DE LA COMUNIDAD, O SOBRE ECONOMIA O SOCIOLOGIA FISILOGIA, ETC. DEBEN DE SER AMPLIOS Y ACTUALIZADOS.

6. BUEN ESTADO DE SALUD. SE REFIERE A QUE LA PERSONA POSEA TO DAS SUS CAPACIDADES COGNOCITIVAS Y FUNDAMENTALMENTE QUE ESTE LIBRE DE A- FECTACIONES NERVIOSAS, Y QUE SU SALUD FISICA EN GENERAL, ESTE EN BUENAS- CONDICIONES, QUE POSEA BUENA VISTA, BUENA AUDICION, ETC.

7. QUE POSEA MADUREZ, ESTE TERMINO PUEDE RESULTAR SUBJETIVO, PERO SE REFIERE A QUE LA PERSONA HAYA PASADO POR CIERTAS SITUACIONES Y ADQUIRIDO EXPERIENCIA PARA SABER DESARROLLARSE EN DETERMINADAS SITUACIONES. IMPLICA TENER UN CONOCIMIENTO SOBRE SI MISMO, DE TAL MODO QUE SEPA QUE REACCIONES VA A CAUSAR EN OTRAS PERSONAS, ASI COMO CUALES SON LAS -- QUE ESTAS PERSONAS VAN A CAUSAR EN EL, UN CONOCETE A TI MISMO DE CARACTER SOCRATICO, PERO LA MADUREZ VA MAS ALLA, SE REFIERE A LA TOLERANCIA Y LA-COMPRESION, EL SOPORTAR A OTROS, EL PONERSE EN SU LUGAR. EL INDIVIDUO - MADURO DEBE DE SER OBJETIVO. EN SU PROPIA EVALUACION DEBE SER ALTAMENTE-RESISTENTE A LA FRUSTRACION, A LA AGRESION, A LA AMBIGUEDAD, Y AL CAM-- - BIO.

MADUREZ SIGNIFICA QUE EL SUJETO POSEA UNA FILOSOFIA UNIFICADO-RA DE LA VIDA, QUE SEPA HACER USO DE SUS EXPERIENCIAS Y EMOCIONES UTILI-ZANDOLAS PARA BENEFICIO SUYO Y DE LOS DEMAS.

"LA MADUREZ DE LA PERSONALIDAD SE MIDE POR EL GRADO DE AUTONO-MIA FUNCIONAL QUE SUS MOTIVOS HAN ADQUIRIDO, AUNQUE EN CADA PERSONALIDAD EXISTAN ASPECTOS ARCAICOS; AUN ASI, LOS INDIVIDUOS SOCIALIZADOS Y ACUL-TURADOS DEMUESTRAN MADUREZ EN EL GRADO EN QUE HAN ASIMILADO LAS MOTIVA-CIONES ANTERIORES" (ALLPORT 1961).

124

8. MANTENER UN EFICIENTE NIVEL DE COMUNICACION. TENDRIAMOS QUE CONSIDERAR, QUE ESTO ESTA RELACIONADO CON LA CULTURA, PUES ES REFERENTE- A QUE EL INDIVIDUO POSEA UNA CIERTA CAPACIDAD PARA ENTABLAR Y SOSTENER - CONVERSACION CON OTRAS PERSONAS, Y PARA ELLO LA CULTURA ES DE MUCHA UTI-LIDAD, PUES ABARCA PAUTAS Y PATRONES DE RELACIONAMIENTO Y COMUNICACION.

CIERTAS PERSONAS ADEMAS DE CULTURA Y CONOCIMIENTOS, POSEEN LA-CAPACIDAD DE AGRADAR A LOS DEMAS, DE SER SIMPATICAS, DE "CAER BIEN", LO-QUE AUNADO, HACEN UNA COMUNICACION MAS AMENA E INTERESANTE.

9. UN ALTO INTERES EN LA GENTE. UN ENTREVISTADOR, VA A TRATAR-UNICAMENTE CON PERSONAS Y DEBE POSEER ESTA MOTIVACION PARA LOGRAR ESTA-- BLECER MEJOR COMUNICACION Y LLEGAR AL FONDO DE LAS COSAS, A LA INTIMIDAD DE LAS PERSONAS, LAS SITUACIONES Y LOS PROBLEMAS.

LOS MEJORES CONVERSADORES DE TODOS LOS TIEMPOS, PARECEN HABER-

SENTIDO UN GRAN EFECTO. UN INTERES VIVO POR SUS SEMEJANTES Y CIERTA CURIOSIDAD ACERCA DEL MUNDO EN GENERAL.

ACOMPANADO A LO ANTERIOR POSEEN UNA GRAN DOSIS DE TACTO, ES DECIR SABEN CONTROLAR SITUACIONES Y CONDUCTAS DE DIFERENTES INDIVIDUOS.

10. TENER UNA EXPERIENCIA "VIVIDA" EN DIVERSOS MEDIOS SOCIALES. SUPONE QUE FACILITA LA COMPRESION DE LOS DIVERSOS COMPORTAMIENTOS Y FORMAS DE PENSAR DE CADA UNO DE LOS ENTREVISTADOS. LE AYUDA A ESTABLECER UN CRITERIO AMPLIO AL JUZGAR A LAS PERSONAS Y SER JUSTO Y OBJETIVO EN LAS APRECIACIONES.

SE DICE, QUE LA EXPERIENCIA ES EL RESULTADO, ES EL ULTIMO ESLABON DE UNA CADENA DE FRAÇASOS, Y EFECTIVAMENTE, PARECE SER QUE CUANDO ALGUIEN HA PASADO POR UNA SERIE DE PROCESOS FRUSTRANTES, ES CUANDO HA APRENDIDO A LLEVAR A BUEN TERMINO LAS COSAS.

11. ESCUCHAR. LO QUE EQUIVALE A SABER ENTREVISTAR, PUES BASICAMENTE ESTAMOS RECOPILANDO INFORMACION AL ESTAR ESCUCHANDO A NUESTRO INTERLOCUTOR.

125

EXISTE POR AHI, UNA ANECDOTA DE CARLYLE, CON EL CUAL ERA EN EXTREMO DIFICIL PARA CONVERSAR, PUES SE DESESPERABA Y AFIRMABA QUE TODOS -- ERAN UNOS TONTOS QUE NO TENIAN CONVERSACION. UN HOMBRE ESCUCHO ESTO, Y APOSTO A QUE EL PLATICABA CON CARLYLE HORAS, SIENDO QUE LOS DEMAS DURABAN SI ACASO DURABAN, HABLANDO CON EL, 15 MINUTOS. NADIE LE CREYO. LLEGO EL DIA DE LA APUESTA Y EFECTIVAMENTE, EL INDIVIDUO, ESTUVO PLATICANDO CON -- CARLYLE MAS DE 2 HORAS.

CUANDO LE HUBIERON PAGADO LA APUESTA, LE PREGUNTARON QUE COMO LE HABIA HECHO, A LO QUE EL RESPONDIO: "MUY FACIL, YO NO HABLE, SOLAMENTE LE PREGUNTE QUE OPINABA DE CIERTAS COSAS Y LO ESCUCHE. TODO EL TIEMPO ESTUVE CALLADO Y SOLAMENTE LO MOTIVE A HABLAR".

CARLYLE, POR SU PARTE, EXPRESO QUE ESA PERSONA ERA "UN GRAN -- CONVERSADOR".

REIK AFIRMA QUE "HAY QUE INTENTAR ADIVINAR LOS SENTIMIENTOS --

ESCONDIDOS DETRAS DE LAS PALABRAS, ASI COMO LAS IDEAS NO EXPRESADAS Y LAS REACCIONES".

EL ARTE DE ESCUCHAR ES UNA CUALIDAD PRECIOSA, PUES MUCHO APRENDE EL QUE SABE ESCUCHAR.

LA MAYORIA DE LAS PERSONAS ESTAN CAPACITADAS PARA OIR, PERO NO SIEMPRE ESCUCHAN, PUES PARA ESTO ES NECESARIO ESTAR EN UN ESTADO EMOCIONAL DE TRANQUILIDAD Y PACIENCIA Y UNA ATENCION PROFUNDA, YA QUE LAS IDEAS Y LAS PALABRAS ENTRAN POR LOS ORGANOS DEL OIDO PARA ARRAIGARSE EN LA CONCIENCIA.

12. COMPRENDER. SE DEBE SER AMABLE, Y TOLERANTE CON LOS ENTREVISTADOS, CON EL FIN DE LOGRAR NUESTRO PROPOSITO.

ATENCION A NUESTRO INTERLOCUTOR, Y CONJUGAR LA GAMA DE CIRCUNSTANCIAS POR LAS CUALES HA PASADO EL INDIVIDUO A LO LARGO DE TODA SU VIDA, ASI COMO LOS FACTORES QUE PUDIERAN HABER INFLUIDO EN UN MOMENTO DADO PARA QUE EL PIENSE DE DETERMINADA MANERA Y NO DE OTRA. UBICARSE EN EL MEDIO Y EN EL SENTIR DE LA PERSONA.

126

NO SE DEBE OLVIDAR QUE FACTORES COMO LA EDAD, EL MEDIO SOCIOECONOMICO Y CULTURAL, SON ALGUNOS DE LOS DIFERENTES FACTORES IMPORTANTES QUE INFLUYEN EN UN INDIVIDUO PARA ACTUAR EN CIERTA FORMA.

EL SABER COMPRENDER, ES ALGO QUE VIENE CON EL PASO DEL TIEMPO, PUES ES ASI COMO LAS PERSONAS AL PASAR POR MULTIPLES EXPERIENCIAS A LO LARGO DE SUS VIDAS, APRENEN A COMPRENDER A SUS SEMEJANTES.

UN EJEMPLO DE LO ANTERIOR ES ESE REFRAN QUE DICE "CUANDO TENGAS UN HIJO, COMPRENDERAS MEJOR A TU PADRE", VIEJO REFRAN QUE NOS HABLA DE UNA VERDAD SIN DUDA, Y QUE CONFIRMA EL HECHO DE QUE CUANDO UNO HA PASADO POR CIERTAS CIRCUNSTANCIAS, YA SEA EN NUESTRA PROPIA PERSONA, O EN ALGUIEN CERCAÑO, PODEMOS COMPRENDER UN POCO MAS.

ES DIFICIL PONERSE EN EL LUGAR DE OTRO, EL PENSAR O SENTIR QUE ESTARA SINTIENDO O PENSANDO EN ESE MOMENTO.

UN BUEN ENTREVISTADOR REALMENTE ESTARA INTERESADO EN LO QUE ---

PIENSA SU INTERLOCUTOR O COMO VA A ACTUAR PARA EL RESPONDER EN FORMA ADECUADA Y ASI CONDUCIR LA ENTREVISTA CON MAYOR CERTEZA DE EXITO,

PARECE SER QUE "VER EL PUNTO DE VISTA" DE OTRO PUEDE CONSEGUIRSE CON LA PRACTICA O POR LO MENOS TENER MEJOR PRONOSTICO DE LA ENTREVISTA Y DEL SUJETO ENTREVISTADO.

13. ESTAR CONVENCIDO DEL INTERES, OBJETIVO Y LEGITIMIDAD DE LA-ENTREVISTA. DEBE ESTAR INFORMADO Y MOTIVADO, EN TODO LO QUE SE REFIERE A SU TRABAJO Y CREER EN EL, PUES AL ESTAR CONVENCIDO DE SU EFECTIVIDAD HARA TODO LO POSIBLE POR ELABORARLO BIEN Y NO LO DESCUIDARA EN NINGUN ASPECTO.

QUIEN REALMENTE SE INTERESA EN SU TRABAJO, LO REALIZA EN FORMA-COMPETENTE Y SIN NECESIDAD DE INSTIGACIONES O LLAMADAS DE ATENCION, ES --ALGUIEN QUE EN VERDAD SABE LO QUE HACE Y PARA QUE LO HACE.

UN ENTREVISTADOR INTERESADO EN SU TRABAJO, OBTENDRA LO QUE BUSCA O DESEA OBTENER EN CADA ENTREVISTA.

127

14. ESTAR MOTIVADO. TIENE RELACION CON EL PUNTO ANTERIOR, PUES-UNA MOTIVACION ES UN ALICIENTE PARA QUE EL ENTREVISTADOR PONGA INTERES EN SU TRABAJO E INTENTE REALIZARLO CON UN ALTO NIVEL DE EFECTIVIDAD Y EFICACIA.

ALGUIEN QUE ESTA MOTIVADO, ES ALGUIEN QUE ES PRODUCTIVO, QUE ES UN SER CON ANIMOS Y CON LA SUFICIENTE ENERGIA PARA DESARROLLARSE MEJOR EN SUS LABORES.

LA MOTIVACION PUEDE SER DIFERENTE PARA CADA INDIVIDUO, COMO EL-RECONOCIMIENTO SOCIAL, LA RECOMPENSA ECONOMICA, STATUS, ETC.

15. POSEER BUEN SENTIDO DEL HUMOR. ESTA CARACTERISTICA, AYUDA A ESTABLECER UN MAGNIFICO RAPPORT CON LOS SUJETOS ENTREVISTADOS, A LA VEZ -QUE HACE DIVERTIDO EL TRABAJO, LO HACE MENOS PESADO, Y ESTABLECE UNA CO--RRIENTE DE SIMPATIA ENTRE EL Y EL ENTREVISTADO.

UN SENTIDO DEL HUMOR, IMPLICA NO SOLO LA CAPACIDAD DE ENCONTRAR UN GOCE EN LOS LUGARES ACOSTUMBRADOS Y EN LAS SITUACIONES DIARIAS, SINO -

QUE TAMBIEN IMPLICA UNA HABILIDAD PARA MANTENER RELACIONES POSITIVAS CON-LAS PERSONAS, Y AMAR OBJETOS Y AL MISMO TIEMPO VER LAS INCONGRUENCIAS Y -NECESIDADES CONECTADAS A ELLOS.

ALGUIEN DIJO ALGUNA VEZ, QUE CUANDO HABIA TENIDO SENTIDO DEL HU-MOR, ERA CUANDO HABIA COMENZADO A ENTENDER LA VIDA.

16. EDAD DE 25 AÑOS EN ADELANTE. NAHOUM AFIRMA QUE DEBE SER MA-YOR A LOS 25 AÑOS, PUES A ESTA EDAD SUPONE DEBE TENER, LA MAYORIA DE LAS-CONDUCTAS Y CARACTERISTICAS QUE HEMOS MENCIONADO CON ANTERIORIDAD.

AUNQUE ESTO ES RELATIVO, Y ESTA EN BASE AL DESARROLLO DE LA VI-DA INDIVIDUAL DE CADA SUJETO. PARECE SER QUE LA EDAD CRONOLOGICA, NO SIEM-PRE VA ACOMPAÑADA DEL EQUILIBRIO EMOCIONAL, DE LA MADUREZ Y DE LOS CONOCI-MIENTOS QUE LE CORRESPONDAN, PRECISAMENTE POR LAS DIFERENCIAS INDIVIDUA--LES.

EN LO PERSONAL, NO ESTAMOS ACORDE CON ESTA ASEVERACION, AUNQUE-
LA CONSIGNAMOS POR FINES PRACTICOS.

128

17. DEBE POSEER CIERTA "SIMILITUD" CON EL SUJETO. ESTO SE REFIE-RE A QUE EXISTA UN ISOMORFISMO ENTRE AMBOS SUJETOS DE LA ENTREVISTA; QUE-EL ENTREVISTADOR SEA UNA PERSONA FLEXIBLE EN LA ADAPTACION, QUE SEA UN CA-MALEO, ES DECIR, QUE SE ADAPTE CONFORME A LAS CIRCUNSTANCIAS.

EL ENTREVISTADOR DEBE SER UN CATALIZADOR, UN INTEGRADOR DE LAS-SITUACIONES Y ASI PODRA MANEJAR CON MAYOR EFECTIVIDAD UNA ENTREVISTA.

DESDE PEQUEÑO, EL SUJETO SE IDENTIFICA CON SUS PADRES Y A ADAP-TARSE A UNA REALIDAD EXTERNA A EL, SU YO SE HACE CADA VEZ MAS FUERTE, ---PUES "ESTA BASADO PARCIALMENTE EN PROCESOS DE IDENTIFICACION" (MURPHY --1960) CONTROLA SUS IMPULSOS Y POSIBILITA CIERTO TIPO DE VIDA SOCIAL Y ES-TABLE.

EN TERMINOS GENERALES PODEMOS DECIR QUE EL ENTREVISTADOR DEBE -SER UNA PERSONA MADURA, RAZONABLE, ACCESIBLE, QUE PUEDA EN UN MOMENTO DA-DO ENTREVISTAR A CUALQUIER PERSONA TENIENDO LA CERTEZA DE OBTENER RESULTA-DOS POSITIVOS.

NECESITA TENER CONFIANZA Y CONTROL SOBRE SUS EMOCIONES, OLVIDAR SE POR UN MOMENTO DE SUS PROBLEMAS PERSONALES Y ATENDER EN UN 100%, LA ENTREVISTA QUE ESTA LLEVANDO A CABO PARA PODER TOMAR DECISIONES OBJETIVAS Y ACERTADAS.

UN BUEN ENTREVISTADOR ES AQUEL A QUIEN CUALQUIER PERSONA PUEDE LLEGAR Y CONFIARSE COMPLETAMENTE A EL EN BUSCA DE AYUDA O CONSEJO, PUES SE SABE QUE ES UNA PERSONA CAPAZ.

LOS ANTERIORES FUERON ALGUNAS CARACTERISTICAS Y CONDUCTAS, QUE DEBE POSEER EL ENTREVISTADOR EN CUANTO A SU PERSONA.

EN SEGUIDA VAMOS A PROPORCIONAR CONSEJOS PARA UN MEJOR DESARROLLO DE CUALQUIER ENTREVISTA, Y AUNQUE ES DIFICIL ACONSEJAR UNA ESTRATEGIA VALIDA EN TODOS LOS CASOS, INTENTAREMOS QUE LAS OBSERVACIONES A CONTINUACION SEAN TAN GENERALES QUE SE PUEDAN APLICAR, SI NO EN TODAS, POR LO MENOS EN LA MAYORIA DE LAS ENTREVISTAS.

129

B. PREPARATIVOS PARA LA ENTREVISTA.

1. DETERMINAR LOS OBJETIVOS DE LA ENTREVISTA. LOS OBJETIVOS DEBEN SER PRECISOS Y DE SER POSIBLE DEFINIRSE OPERACIONALMENTE.

LOS OBJETIVOS DEBEN SER MAS PRECISOS QUE EL SOLO HECHO DE OBTENER Y DAR INFORMACION; Y ESBOZAR LOS POSIBLES PROBLEMAS QUE SE PUEDAN PRESENTAR.

UN EJEMPLO PARA ELABORAR UN OBJETIVO, ES CUESTIONARSE ACERCA DE CUAL ES EL MOTIVO POR EL QUE SE LLEVA A CABO UNA ENTREVISTA, CUAL ES SU OBJETIVO ESPECIFICO Y EN BASE A ESTO, DETERMINAR EL PROCEDIMIENTO A SEGUIR.

2. ESTRUCTURAR LA ENTREVISTA. TODA ENTREVISTA SE GUIA POR CIERTOS LIMITES ESPECIFICOS. AL ESTRUCTURAR UNA ENTREVISTA NO INCLUIAMOS PROCEDIMIENTOS RIGIDOS CON DETALLE, PERO SI INCLUIAMOS TODOS LOS PASOS NECESARIOS PARA LLEVAR A CABO UNA ENTREVISTA, TALES COMO TIEMPO DE DURACION, ESPA

CIO EN EL QUE SE LLEVARA A CABO, OBJETIVO GENERAL, ETC.

EL SUJETO QUE SE DEDIQUE A LA ENTREVISTA SISTEMATICA, DEBE PLANEAR SUS ENTREVISTAS, PARA DARSE TIEMPO Y QUE TENGA DESCANSOS ENTRE UNA Y OTRA, PUES EL AGOTAMIENTO TANTO FISICO COMO DE CONCENTRACION EN EL TRABAJO AFECTA SU NIVEL DE EJECUCION.

UNA ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA, PUEDE PROVOCAR ANSIEDAD EN EL SUJETO ENTREVISTADO, AL VER LA DISPERSIDAD EN CUANTO A LOS TEMAS Y EL GIRO DE LA CONVERSACION, QUE NO SIGUE UNA SECUENCIA LOGICA Y NO SABE ADONDE LO VA A CONducIR.

ES DECIR, SE DEBE DEFINIR CON ANTERIORIDAD QUE TOPICOS VAN A -- SER TOCADOS, EL PORQUE Y HACIA DONDE NOS VA A CONducIR, E INTENTAR PREDETERMINAR LAS CONDICIONES EN LAS QUE VA A SER LLEVADA A CABO.

3. ESPECIFICAR EXPECTATIVAS PARA UNA ENTREVISTA EXITOSA. CONSISTE BASICAMENTE EN ESTABLECER CRITERIOS PARA JUZGAR SUS RESULTADOS.

130

SE HA HABLADO MUCHO ACERCA DE ESTABLECER CRITERIOS PARA PODER JUZGAR CON OBJETIVIDAD LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS. SE HAN REALIZADO DIFERENTES ESTUDIOS POR DIVERSOS AUTORES Y CADA UNO, DE ACUERDO A SU CRITERIO OPINA DE DIFERENTE MANERA.

EN BASE AL OBJETIVO Y FINALIDAD DE CADA ENTREVISTA, CADA ENTREVISTADOR DEBERIA ESTABLECER SUS PROPIOS CRITERIOS DE EVALUACION Y ASI PODER DETERMINAR CON UN POCO MAS DE EXACTITUD SUS RESULTADOS Y LAS PREDICCIONES QUE PUEDA CONCLUIR, A PARTIR DE SUS DATOS, ACERCA DE LA PERSONA ENTREVISTADA.

HABLAREMOS MAS AMPLIAMENTE DE ELLO, EN EL INCISO DEDICADO A LA EVALUACION DE LA ENTREVISTA.

4. FIJAR UNA GUIA. SE ELABORA UNA GUIA CON TOPICOS Y PREGUNTAS-CLAVES, CUESTIONES A SOLUCIONAR, PROBLEMAS QUE SE PUEDAN PRESENTAR, ETC., ES UNA LISTA DE REQUERIMIENTOS DE LO QUE SE DESEA OBTENER, INCLUSO PUEDEN ANEXARSE OBJETIVOS, FINALIDADES Y CUALQUIER CUESTION A RESOLVER DURANTE -

EL TRANCURSO DE LA ENTREVISTA.

5. REVISION DE LA INFORMACION QUE SE TIENE. LA INFORMACION PERTINENTE, SOBRE LOS ANTECEDENTES DEL SUJETO QUE PUEDA SER RECOGIDA DE ANTE MANO, DEBERA SER REUNIDA Y ANOTADA. PARA ESTO SE PUEDE RECURRIR A LOS ARCHIVOS, O A LA SOLICITUD, LO CUAL CAPACITA AL ENTREVISTADOR PARA BOSQUEJAR POR ADELANTADO, AL MENOS EL PANORAMA GENERAL DEL ENTREVISTADO Y SU DIFICULTAD.

LA REVISION DE LA INFORMACION, AHORRA TIEMPO Y REPETICIONES, -- LAS CUALES MOLESTAN AL ENTREVISTADO POR TANTO INTERROGATORIO SOBRE LO MISMO Y ADEMAS EVITAN ESFUERZO AL ENTREVISTADOR.

6. SELECCIONAR Y EXPLORAR EL LUGAR DONDE SE VA A CELEBRAR LA ENTREVISTA. UN ESCENARIO ADECUADO INCLUYE LA FORMA DE RECIBIR AL SOLICITANTE Y LA ACTITUD INICIAL DEL ENTREVISTADOR.

EL LUGAR DEBE SER UN RECINTO COMODO, AISLADO DE RUIDOS DE LA CALLE, DE LA MISMA OFICINA Y HASTA DE INTERRUPCIONES TANTO PERSONALES COMO DE TELEFONO, POR LO QUE ES PREFERIBLE QUE NO EXISTA UN APARATO TELEFONICO.

LA HABITACION DEBE SER DE REGULAR TAMAÑO, APROXIMADAMENTE DE 4 X 4 MTS., DONDE EXISTA UNA ATMOSFERA DE LIBERTAD Y TOLERANCIA, DE RELAJAMIENTO, QUE TENGA POR LO MENOS UNA VENTANA Y QUE POSEA LUZ NEUTRA, CON -- ASIENTOS COMODOS Y UNA BUENA VENTILACION ADECUADA AL CLIMA.

LA DECORACION DEBE SER SENCILLA, NO DEMASIADO OSTENTOSA, PERO-- SI ADECUADA, QUE AYUDE A FORMAR UNA BUENA IMAGEN DE LA EMPRESA.

7. HACER CITA PARA ENTREVISTAR. SE DEBE CITAR A UNA HORA DETERMINADA Y SER PUNTUAL, PUES EL ENTREVISTADO ES DUEÑO DE SU TIEMPO Y NO TENEMOS DERECHO A PROVOCAR QUE LO PIERDA.

ADEMAS DE QUE DEBEMOS CONCEDER TIEMPO SUFICIENTE A LA ENTREVISTADA Y AL ENTREVISTADOR PARA EVITAR EL CANSANCIO FISICO Y ESTAR SIN PRISAS-- Y COSAS HECHAS AL DESCUIDO POR LO MISMO.

VARIOS AUTORES ACONSEJAN DIFERENTES LIMITES DE TIEMPO, PARA CADA SESION DE LA ENTREVISTA, PERO LA MAYORIA COINCIDEN EN QUE ENTRE 30 Y 50 MINUTOS ES UN TIEMPO RAZONABLE.

A MENOS QUE SEA UNA ENTREVISTA DE CONTACTO, DONDE LA DURACION ES DE 10 A 15 MINUTOS POR SESION.

C. CONDICIONES BASICAS PARA LLEVAR A CABO UNA ENTREVISTA.

1. TRATAR DE QUE LAS ENTREVISTAS SEAN CORTAS. COMO YA ESTIPULAMOS ANTES SU DURACION, SERIA LO MAS ADECUADO EL NO PROLONGARSE MAS ALLA DE ESE LIMITE, POR SUPUESTO DEPENDIENDO DEL OBJETIVO Y FINALIDAD DE LA ENTREVISTA.

EL TIEMPO NECESARIO, QUE SE REQUIERE PARA CUBRIR LOS ASPECTOS -- QUE MAS INTERESEN A DICHA ENTREVISTA, Y SI ESTA SE ALARGA, CITAR A OTRA -- SESION.

132

2. COMENZAR POR EXPLICAR EL OBJETO DE LA ENTREVISTA. ES UNA ADECUADA INTRODUCCION, EN UN COMIENZO, DONDE CONDUCE AL ESTABLECIMIENTO DE ACTITUDES QUE PUEDEN SER BENEFICAS PARA EL DESARROLLO DE LA ENTREVISTA, COMO EL RAPPORT, POR EJEMPLO.

SE LE EXPLICA EL SUJETO EL OBJETO GENERAL DE DICHA ENTREVISTA, Y LOS BENEFICIOS QUE SE ESPERA OBTENER DE ELLA.

NO PUEDE ESPERARSE QUE UNA PERSONA SE EMBARQUE EN UN TEMA DIFICIL SI SIENTE QUE SE LE APRESURA DESDE EL PRINCIPIO, CON UN PERIODO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS QUE DEBEN TERMINARSE EN UNOS CUANTOS MINUTOS, TODO DEBE SER PAULATINO, AUNQUE TAMPOCO PROLONGARSE DEMASIADO CON LOS PRELIMINARES.

3. UN COMIENZO INFORMAL. EL SENTIDO COMUN SUGIERE LA CONVENIENCIA DE HACER UN COMIENZO INDIRECTO, CON UNAS CUANTAS OBSERVACIONES GENERALES QUE PUEDAN PONER AL ENTREVISTADO TRANQUILO Y ESTABLECER UN PRINCIPIO DE ARMONIA. ESTE PRELUDIO ES PURAMENTE UN GESTO SOCIAL.

ALGUNAS VECES, NO HAY TIEMPO, NI LAS CIRCUNSTANCIAS PERMITEN UN-

COMIENZO GRADUAL, EN UNA ENTREVISTA NO DIRIGIDA PUEDE DEJARSE AL ENTREVISTADOR, DECIDIR CUANDO ESTA LISTA LA PERSONA PARA IR DIRECTO AL ASUNTO.

UN RECIBIMIENTO EN "MANGAS DE CAMISA", SIN MUCHO PROTOCOLO, AYUDA A ESTABLECER UN CLIMA DE ARMONIA.

4. ACTITUD DE SINCERIDAD Y FRANQUEZA . EL NO MENTIR O DISTORSIONAR LA INFORMACION Y SER SENCILLO Y CORDIAL CON EL ENTREVISTADO, REDUCE EL INDICE DE ERROR, EN CUANTO A LAS APRECIACIONES Y EL PROPORCIONAR INFORMACION POR PARTE DEL SUJETO; ASI COMO TAMBIEN LOS ERRORES DERIVADOS DE LA INCOMPRESION Y DE ACTITUDES O CONDUCTAS DEFENSIVAS QUE PROVOCARIAN INFORMACION FALSA.

SE DEBE CREAR UN CLIMA AGRADABLE Y AMISTOSO, PARA QUE SE DE LA CONFIANZA EN EL SUJETO ENTREVISTADO.

5. MOSTRAR INTERES. TODAS LAS IDEAS, SENTIMIENTOS O VARIACIONES EXPRESADAS POR EL ENTREVISTADO, DEBEN SER RECIBIDAS CON INTERES, DEMOSTRANDOLO CON EXPRESIONES COMO: "LO COMPRENDO", "ESTO LO EXPLICA TODO", -- "AH", ETC.

133

ESTA MANERA DE MOTIVAR AL SUJETO A HABLAR, PUEDE ACELERAR EL LOGRO DE LOS RESULTADOS.

NO SE REQUIERE TAN SOLO ESTAR VERDADERAMENTE INTERESADO POR LOS PROBLEMAS U OPINIONES QUE EXPONE EL ENTREVISTADO, SINO TAMBIEN DEMOSTRARSELO.

6. NO SE DEBE INFLUIR EN LAS RESPUESTAS. SOBRE TODO POR MEDIO DEL LENGUAJE.

LA FORMA MAS FIEL DE PREGUNTAS, ES SIN ARTICULO DETERMINADO Y SIN NEGACION. LA MANERA DE FORMULAR LAS PREGUNTAS INFLUYE O AFECTA NOTABLEMENTE A LAS RESPUESTAS.

MUSCIO, LLEGO A LA CONCLUSION DE QUE LA PEOR MANERA DE FORMULAR UNA PREGUNTA, ES LA QUE INFLUYE EL OBJETO EN ELLA, POR EJEMPLO: "HABIA --

UNA SILLA EN EL CUARTO?", Y LA MEJOR ES LA DEL TIPO SUJETO - DIRECCION: - "HABIA ALGO EN EL CUARTO?".

7. DEBE LIMITARSE LA CURIOSIDAD. EL ENTREVISTADOR NO DEBE EXPRESAR ANSIEDAD NI EXTENDERSE MUCHO EN UN TEMA, SINO CONCENTRARSE EN EL CONTEXTO Y PREGUNTAR SOLAMENTE LO QUE NECESITE PARA ESA ENTREVISTA, QUE HA SIDO PLANEADA PREVIAMENTE.

SALVO EXCEPCIONES, POR EJEMPLO CUANDO EL SUJETO PERMANECIO MUCHO TIEMPO EN UN EMPLEO, CON UN SUELDO Y UN HORARIO NADA ADECUADOS Y NOS INTERESA SABER DETALLES DE PORQUE LO HIZO, PUES NOS INTERESA PARA UN MEJOR CONOCIMIENTO DEL MISMO. O CUANDO UNA PERSONA SE NIEGA A HABLAR DE SU ANTERIOR TRABAJO, LA CURIOSIDAD PUEDE ESTAR BIEN ORIENTADA, PARA TRATAR DE DESCUBRIR ALGO IMPORTANTE, TAL VEZ EL SUJETO ROBO O LO CORRIERON Y -- ESTO PUEDE SER DEFINITIVO PARA UNA BUENA DECISION EN CUANTO A SU ACEPTACION EN LA EMPRESA.

8. IMPLANTAR EL RESPETO MUTUO. SON REGLAS DE URBANIDAD QUE DEBEN DE QUEDAR IMPLICITAS EN TODA SITUACION DE ENTREVISTA, AUNQUE A VECES HAY QUE HACERLA EXPLICITA, POR EJEMPLO EN EL CASO DE UN SEÑOR MAYOR DE EDAD QUE EL ENTREVISTADOR Y A QUIEN VE "MENOS QUE EL", LO VE INEXPERTO Y LO TRATA DESPOTICAMENTE.

UNA ACLARACION PERTINENTE EN EL MOMENTO PRECISO Y DE BUENA MANERA, PUEDE EVITAR PROBLEMAS MAYORES.

9. PROCURE ACLARAR LO QUE QUIERE DECIR EL SUJETO. NO SE DEBE FIJAR UNICAMENTE EN EL CONTENIDO EXPRESO DE LA FRASE, SINO TAMBIEN EN LO QUE QUISO DECIR POR MEDIO DE ELLA Y NO PUDO O NO SUPO COMO EXPRESAR.

HAY QUE SEPARAR INMEDIATAMENTE LOS HECHOS DE LAS OPINIONES, PARA EVITAR LOS MALOS ENTENDIDOS.

10. UTILIZAR LA TECNICA DEL "SANDWICH". CONSISTE EN COMENZAR A ALABAR A UN SUJETO POR SUS LOGROS DENTRO DE SU TRABAJO Y SE TERMINA CON CRITICAS CONSTRUCTIVAS PARA ANIMARLO A UN MEJOR DESARROLLO FUTURO.

SE DEBE HACER EN FORMA CALMADA E INDIRECTAMENTE COMO SUGEREN--

CIAS, PARA NO DESPÉRTAR RECELOS, O QUE EL SUJETO CREA QUE SE LE ESTA REGAÑANDO.

DENTRO DE LA EMPRESA ES MUY IMPORTANTE EL HECHO DE RESALTAR LOS PUNTOS POSITIVOS, PUES POR LO GENERAL, EL SUPERVISOR O EL JEFE, TIENDEN - MAS A FIJARSE EN LOS ERRORES QUE EN LOS ACIERTOS, CUANDO DEBERIA SER AL - CONTRARIO, CON OBJETO DE LEVANTAR LA "MORAL" DE LOS TRABAJADORES, AL FELI - CITARLOS POR SUS APORTACIONES Y AYUDARLOS A CORREGIR SUS FALLAS.

11. REALIZAR LA ENTREVISTA EN CIRCUNSTANCIAS QUE PERMITAN UN -- CONTACTO PRIVADO Y CONFIDENCIAL. ES PREFERIBLE QUE SE ENCUENTREN SOLOS -- SUJETO Y ENTREVISTADOR PARA QUE SE ESTABLEZCA EL RAPPORT Y LA CONFIANZA Y ASI LOGRAR DATOS CONFIDENCIALES CON MAYOR FACILIDAD.

UN RECINTO, CON LAS CONDICIONES Y DIMENSIONES ANTERIORMENTE ESPECIFICADAS, CONTRIBUYE A ESTABLECER LA PRIVACIA, ADEMAS DE ASEGURARLE AL SUJETO QUE TODO LO QUE DIGA SOLAMENTE SERA ESCUCHADO POR EL ENTREVISTADOR MISMO.

135

12. CONVIENE ESCRIBIR LO MENOS POSIBLE. PARECE SER QUE EN LA MA - YORIA DE LOS SUJETOS, EL HECHO DE TOMAR NOTAS DURANTE LA ENTREVISTA, PERTURBA Y NO FACILITA LA COMUNICACION ENTRE AMBOS, ENTREVISTADO Y ENTREVIS - TADOR. LO MISMO OCURRE CON LAS GRABADORAS, COARTAN LA ESPONTANEIDAD DE -- LOS SUJETOS, SE LIMITAN EN LO QUE DICEN PUES TEMEN QUE ALGUIEN MAS VAYA-- A ESCUCHARLO O A LEERLO, SEGUN SEA EL CASO.

ACERCA DE ESTAS FORMAS DE REGISTRO, VEMOS CON MAS AMPLITUD EN - EL CAPITULO III, INCISOS 1 Y 8, AUNQUE PODEMOS AÑADIR, QUE LO MAS CONVE-- NIENTE, EN CASO DE QUE EL ENTREVISTADOR CONSIDERE PERTINENTE O NECESARIO-- TOMAR DEMASIADAS NOTAS O UTILIZAR LA GRABADORA, ES PREFERIBLE PEDIRLE SU CONSENTIMIENTO AL SUJETO.

TAMBIEN SE PUEDE HACER UN ESQUEMA DE NOTAS, ANOTAR EN CLAVE.

13. SE DEBE HACER UNA PREGUNTA CADA VEZ. NO SE DEBE SATURAR AL - SUJETO DE PREGUNTAS Y NO DARLE TIEMPO A QUE CONTESTE. LO IDEAL ES HACERLE UNA PREGUNTA Y YA QUE CONTESTE, EN FORMA COMPLETA, HACERLE OTRA, YA SEA -

PARA AMPLIAR LA PRIMERA O REFERENTE A OTRO TEMA.

TAMPOCO SE DEBERA ABARCAR DOS PREGUNTAS DIFERENTES EN UNA, PUES SOLO SE CONSEGUIRA CONFUNDIR AL SUJETO.

14. PERMITIRLE QUE EXPONGA LOS HECHOS A SU MODO. SE REFIERE A --
DEJAR QUE EL SUJETO SE EXPRESA COMO EL ACOSTUMBRE O CONSIDERE QUE ESTA --
BIEN, Y AL FINAL, ES DECIR CUANDO TERMINE DE HABLAR, SI CONSIDERAMOS QUE
LOS DATOS QUE NOS DIO ESTAN INCOMPLETOS, LE INSTAMOS A LLENAR LAS OMISIO-
NES. O SI NO ENTENDIMOS ALGUNA PALABRA O EXPRESION, LA PREGUNTAMOS.

ADEMAS, DE QUE COMO VIMOS EN EL CAPITULO III, INCISO 6, EL OB--
SERVAR EL LENGUAJE DEL ENTREVISTADO, NOS PUEDE DAR CIERTA PAUTA PARA INFE--
RRIR SU NIVEL SOCIO-ECONOMICO Y CULTURAL.

15. EL ENTREVISTADOR NO DEBE EXPRESAR SENTIMIENTOS NI OPINIONES.
- SE REFIERE A QUE SE DEBE LIMITAR A ESCUCHAR, TRATANDO DE NO EMITIR SU --
OPINION PUES PUEDE INFLUIR EN LA RESPUESTA DEL SUJETO, YA SEA EN FORMA --
POSITIVA O NEGATIVA.

136

DEBE HACER LO POSIBLE POR NO INVOLUCRARSE SENTIMENTALMENTE Y SI
LO HACE, INTENTAR QUE NO SE DE CUENTA EL ENTREVISTADO, PUES SE PUEDE VA--
LER DE ESO PARA MANIPULAR LA ENTREVISTA A SU CONVENIENCIA.

16. NO INTERRUMPIR. SE REFIERE A QUE NUNCA SE DEBE INTERRUMPIR
CUANDO UNA PERSONA ESTE COMUNICANDONOS ALGO, PUES TAL VEZ ES ALGO IMPOR--
TANTE Y SE OLVIDA O SE PIERDE LA SECUENCIA SI LO INTERRUMPIMOS CON OTRA --
PREGUNTA.

ADEMAS DE SER UNA DE LAS MAS ELEMENTALES REGLAS DE COMUNICACION
Y BUENA EDUCACION, ES MUY IMPORTANTE DENTRO DEL CAMPO DE LAS RELACIONES --
INTERPERSONALES.

EN CASO DE QUE ALGUIEN SE ESTE EXTENDIENDO MUCHO EN UN TEMA, --
QUE TAL VEZ SEA UNA PERSONA PROLIJA, EN ALGUNA PAUSA QUE HAGA, INTENTAR--
SITUARLA EN EL PUNTO QUE NOS INTERESA.

17. NO CONTRADECIR. NO SE DEBE CONTRADECIR AL SUJETO SI NO SE --
ESTA COMPLETAMENTE SEGURO DE LO QUE SE ESTA DICHIENDO Y AUN ASI, HACERLO EN
UNA FORMA DISCRETA, NUNCA EN FORMA AGRESIVA O MOFANDOSE DE EL.

ESTO ES, SI EL DATO QUE EL SUJETO ESTA FALSEANDO ES DE IMPORTAN-
CIA PARA LA ENTREVISTA, PERO EN CASO CONTRARIO, PARA QUE CONTRADECIRLO? EN
REALIDAD SE DEBEN EVITAR POLEMICAS, QUE NO CONDUCIRIAN SINO A RESENTIMIEN-
TOS POR PARTE DEL ENTREVISTADO Y PROVOCARIAN INTERFERENCIAS DENTRO DE LA -
COMUNICACION, ADEMAS, QUE LA OPOSICION TIENDE A SER CAUSA DE EMOCIONES HOS
TILES Y ANSIOSAS.

EXISTEN EXCEPCIONES PARA CONTRADECIR, PERO ESTO OCURRE CUANDO EL
INTERROGADOR ESTA CONSCIENTE DE LO QUE HACE Y DESEA UTILIZAR POR EJEMPLO -
LA TECNICA DE CONFRONTACION PARA COMPROBAR SI EL SUJETO ESTA EXAGERANDO EN
ALGO QUE NOS DICE; O LA TECNICA DE ORIENTACION, QUE ES CUANDO NOS BASAMOS-
EN UNA AFIRMACION QUE NO HA SIDO DICHA POR EL SUJETO Y ES TAMBIEN CON FI--
NES DE COMPROBACION.

137

NO HAY QUE PERDER EL TIEMPO EN DISCUSIONES INUTILES.

18. NO DIVAGAR. EL ENTREVISTADOR DEBE "LLEVAR LAS RIENDAS". DIRI-
GIR LA CONVERSACION HACIA TEMAS QUE SEAN DE INCUMBENCIA PARA LA SITUACION-
Y NO DESVIARSE CON TEMAS NO RELEVANTES A LA MISMA.

CUANDO ES EL SUJETO EL QUE DIVAGA, SE LE INTENTA CENTRAR DE NUE-
VO EN EL TEMA, SIN HERIR SUCEPTIBILIDADES.

19. EVITAR INTERRUPCIONES DE OTRAS PERSONAS. YA HABIAMOS CITADO
QUE SE PREFERIA UN LUGAR AISLADO, DONDE NINGUNA PERSONA TENGA QUE ENTRAR,

YA SEA A CONSULTAR EL ARCHIVO, O A HACER ALGUNA LLAMADA TELEFONICA, ETC.

TAMPOCO LA SECRETARIA DEBERA TENER MOTIVO PARA ENTRAR A DICHO---
CUBICULO, U OTRAS PERSONAS QUE VAYAN A SER ENTREVISTADAS O ALGUN OTRO ASUN
TO DE LA OFICINA O PERSONAL, PUES PUEDE RETRASAR LOS RESULTADOS DE LA EN--
TREVISTA.

ES ACONSEJABLE, TENER UNA SALA DE ESPERA AFUERA DEL LUGAR DE EN-
TREVISTAR, CON OBJETO DE RECIBIR AHI A TODAS ESTAS PERSONAS; TAMBIEN SE -
PODRIA COLOCAR UN LETRERO DE "NO PASE" O "NO INTERRUMPA" O "PROHIBIDA LA -
ENTRADA", ETC., PERO ESTO DEPENDERA DEL LUGAR EN PARTICULAR Y DE LA PERSO-
NA QUE REALICE LAS ENTREVISTAS.

20. EVITAR LA DEPENDENCIA. SE REFIERE A QUE EL SUJETO SE ACOSTUM
BRE AL ENTREVISTADOR, DE TAL FORMA QUE EN OCASIONES SIGUIENTES, HABLE AL -
ENTREVISTADOR PARA PREGUNTARLE COMO DEBE ACTUAR EN TAL O CUAL SITUACION.

LA DEPENDENCIA SE FORMA PRINCIPALMENTE, CUANDO EL ENTREVISTADO -
FORMA PEDIDOS DE AYUDA Y CONSEJO Y EL ENTREVISTADOR, AL DARSELOS, LE ESTA-
REFORZANDO LA DEPENDENCIA.

ESPECIFICAMOS ANTES, QUE EL IDEAL DEL ENTREVISTADOR, NO ES AQUEL
QUE DA EL CONSEJO EN FORMA EXPLICITA, SINO EL QUE AYUDA AL ENTREVISTADO A-
QUE EL SOLO ENCUENTRE LA SOLUCION A SUS PROBLEMAS, CREEMOS QUE ESTA ES LA-
MEJOR FORMA DE EVITAR LA DEPENDENCIA.

ESPECIFICAMOS ANTES, QUE EL IDEAL DEL ENTREVISTADOR, NO ES AQUEL
QUE DA EL CONSEJO EN FORMA EXPLICITA, SINO EL QUE AYUDA AL ENTREVISTADO A-
QUE EL SOLO ENCUENTRE LA SOLUCION A SUS PROBLEMAS, CREEMOS QUE ESTA ES LA-
MEJOR FORMA DE EVITAR LA DEPENDENCIA.

21. HACER NOTAR CAMBIOS Y MEJORIA. LA MEJOR MOTIVACION PARA EL -
INDIVIDUO, ES LA ADULACION.

EN UNA EMPRESA, DA BUENOS RESULTADOS EL RECONOCERLE AL SUJETO --
SUS EXITOS EN EL TRABAJO, POR SUS LOGROS Y SU COOPERACION DENTRO DEL MISMO
EL SUJETO SE SIENTE QUE LO TOMAN EN CUENTA, QUE SE FIJAN EN LO QUE HACE Y-
TRATARA DE SUPERARSE CADA VEZ MAS.

EN UNA ENTREVISTA TERAPEUTICA, ES TAMBIEN DE FUNDAMENTAL IMPOR--
TANCIA, EL AYUDAR A UN PACIENTE A VALORÁRSE A SI MISMO, SOBRE TODO CUANDO--
SE TRATA DE PACIENTES DEPRIMIDOS O CON ALGUN PROBLEMA DE INSEGURIDAD PRO--
PIA, EL FELICITARLOS POR SUS MEJORIAS O POR SUS ACIERTOS, DISMINUYE UN PO
CO LOS SINTOMAS MENCIONADOS.

22. NO EMITIR OPINIONES. SE REFIERE MAS QUE NADA A CRITICAS NEGA
TIVAS, LAS CUALES PODRIAN SONAR A REGAÑO Y AFECTAR EL RESULTADO DE ESA EN-
TREVISTA.

EN TODA ENTREVISTA ES MEJOR REALIZAR SUGERENCIAS SUTILES, OPINIO
NES INDIRECTAS, POR EJEMPLO REFIRIENDOSE A OTRAS PERSONAS Y PONIENDOLAS --
COMO UN MAL EJEMPLO, ESTO TENDRIA MEJORES EFECTOS QUE UNA LLAMADA DE ATEN-
CION BRUSCA Y DIRECTA.

23. NO AFIRMAR SOLUCIONES POSIBLES. LA MAYORIA DE LAS PERSONAS -
SE SIENTEN ORGULLOSAS CUANDO REALIZAN ALGO POR SI SOLOS.

139

ES EL CASO DE UN EMPLEADO QUE EN VEZ DE QUE NOSOTROS LE SOLUCIO-
NEMOS SU PROBLEMA, LO RESUELVAN POR EL MISMO, ESTO LE CREA SATISFACCION Y -
UN MEJOR DESEMPEÑO AL REALIZAR DICHA SOLUCION.

ES ACONSEJABLE ORIENTAR AL SUJETO, PERO QUE DEFINITIVAMENTE SEA-
EL QUIEN DE LAS EXPECTATIVAS A SEGUIR Y SELECCIONE LA QUE CONSIDERE MAS --
ADOC.

24. SER FLEXIBLES. SE DEBE CONTEMPLAR AL SUJETO EN SU TOTALIDAD,
EN SU AMBIENTE, Y NO EXIGIRLE ALGO QUE NO PUEDE DAR.

SE DEBE INTENTAR COMPRENDERLOS, NO SER RIGIDOS CON ELLOS, PUES -
NO SE LOGRARA MAS QUE CONFUNDIRLOS, CREARLES UN ESTADO DE INCOMODIDAD Y SE
SENTIRAN MAL AL CREER QUE NO PUEDEN O NO ENTIENDEN LO QUE EL ENTREVISTADOR
LES PIDE.

HAY QUE DAR MARGEN A CIERTOS ERRORES QUE SE PUEDEN PRESENTAR, YA
SEA POR EL ESTADO DE TENSION DEL SUJETO, O POR UNA FALTA DE PRECISION CUAN
DO EL ENTREVISTADOR COMUNICO LA PREGUNTA, EN FIN POR CAUSAS AJENAS A SU --
VOLUNTAD.

25. ALGUNOS AUTORES OPINAN QUE NADIE DEBE ENTREVISTAR A CANDIDATOS PARA PUESTOS MAS ELEVADOS QUE EL SUYO PROPIO. SE BASA EN QUE UNA PERSONA CON UN PUESTO MAS ELEVADO, LOGICAMENTE POSEE UNA INTELIGENCIA Y PREPARACION SUPERIORES, POR ELLO ESTA EN DICHO PUESTO.

ESTO ES RELATIVO, PUES NO ES UNA REGLA QUE OCURRA ASI, TAL VEZ ESTE AHI PORQUE SE LE PRESENTO UNA OPORTUNIDAD Y LA SUPO APROVECHAR, O -- TIENE MUY BUENOS AMIGOS.

ADEMAS DE QUE QUIEN ENTREVISTARIA ENTONCES A ALGUIEN PARA EL -- PUESTO DE DIRECTOR GENERAL?, MUCHAS VECES LOS EJECUTIVOS ESTAN OCUPADOS Y POR ELLO CONTRATAN ENTREVISTADORES.

26. OTROS AUTORES OPINAN QUE UNA GRAN DIFERENCIA DE EDADES ENTRE AMBOS INTERLOCUTORES PUEDE DAR LUGAR A SERIOS ERRORES DE INTERPRETACION. ESTA AFIRMACION LA BASAN EN QUE ES MUY DIFICIL SUPERAR LA BRECHA -- GENERACIONAL, Y QUE UN JOVEN CON UN ANCIANO ES DIFICIL QUE SE ENTIENDAN -- PUES LOS DOS TIENEN COSTUMBRES, EXPRESIONES, IDEAS, ETC. DIFERENTES, PUES LES TOCO DESARROLLARSE EN EPOCAS DIFERENTES.

140

ESTO, AL IGUAL QUE EL PUNTO ANTERIOR, ES RELATIVO, PUES NO ES -- REGLA EL QUE CIERTA EDAD CRONOLOGICA VAYA ACOMPAÑADA EXCLUSIVAMENTE DE -- LAS IDEAS QUE PREVALECIERON EN SU JUVENTUD, TODO CAMBIO, Y SI NO FUERA -- ASI, LOS JOVENES NO PODRIAN COMUNICARSE CON LOS ADULTOS BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA.

27. ESTAR ALERTA AL FINAL, DE DATOS U ORIENTACIONES. CUANDO LA FATIGA ACUSA AL ENTREVISTADO, MUCHAS VECES DESCUIDA SU POSE ARTIFICIAL Y -- NOS MUESTRA LA NATURAL, LA VERDADERA.

LA OBSERVACION, ES EL INSTRUMENTO PRINCIPAL EN ESTE PUNTO, EL -- ESTAR ATENTO A CUALQUIER ACTO O PALABRA DEL SUJETO, QUE NOS INDIQUE PAU--TAS A SEGUIR, COMO ALGO SOBRE SUS DUDAS, SUS PREOCUPACIONES, SUS INTERE--SES, QUE NOS PROPORCIONE DATOS SOBRE SU PERSONA.

28. COMPROBACION DE LAS RESPUESTAS. SE DEBE INTENTAR CORROBORAR LA INFORMACION OBTENIDA EN LA ENTREVISTA, YA SEA MEDIANTE EL SUJETO MISMO UTILIZANDO TECNICAS COMO LA CONFRONTACION; O POR MEDIO DE DOCUMENTOS COMO

DIPLOMAS, TITULOS, CALIFICACIONES, CARTAS, ETC., TAMBIEN SE PUEDE OBTENER DICHA COMPROBACION CON LA INFORMACION PROPORCIONADA POR OTRAS PERSONAS, - COMO ANTIGUOS JEFES, COMPAÑEROS, AMIGOS, FAMILIARES, ETC. DEPENDIENDO FUNDAMENTALMENTE DE LA FINALIDAD DE LA ENTREVISTA.

29. REDACTAR EL REPORTE INMEDIATAMENTE AL CONCLUIR. SE HACE ENFASIS QUE SEA INMEDIATAMENTE AL FINALIZAR LA ENTREVISTA, CON EL FIN DE NO OMITIR NADA QUE PUEDA DISTORSIONAR EL RESULTADO LOGRADO.

ESTO ES INDEPENDIENTE DE SI TOMO ALGUNAS NOTAS O NO DURANTE LA- ENTREVISTA; SE DEBE CONSOLIDAR EN FORMA CLARA Y COMPLETA PARA ARCHIVARLO- Y PODER CONSULTARLO DESPUES, YA SEA POR EL MISMO O POR OTRO ENTREVISTADOR CUANDO SURJA DUDA.

EN ALGUNAS EMPRESAS EXISTEN FORMAS YA HECHAS PARA LLENARLAS AL- REPORTAR LA ENTREVISTA.

LOS ANTERIORES SON CONSEJOS QUE NOS DAN ALGUNOS AUTORES, QUE -- 141
HEMOS COMBINADO, CONJUGANDO PALABRAS, PERO QUE EN RESUMEN VIENEN SIENDO-
LOS MISMOS Y SE PUEDEN APLICAR EN CUALQUIER ENTREVISTA.

8. RASGOS DEL COMPORTAMIENTO

CUANDO SE REALIZA UNA ENTREVISTA Y DE MANERA ESPECIAL VAMOS A MENCIONAR LA DE SELECCION DE PERSONAL, SE INTENTA CONOCER ALGO DE LAS CARACTERISTICAS O RASGOS INDIVIDUALES DEL SUJETO, CON EL FIN DE INTENTAR PREDECIR O CONOCER EL COMPORTAMIENTO FUTURO DE ESA PERSONA.

DEBEMOS OBSERVAR LA CONDUCTA Y LAS ACTITUDES QUE EL SUJETO -- PRESENTE EN EL MOMENTO DE LA ENTREVISTA CON OBJETO DE VER SI ES LA PERSONA QUE REQUERIMOS Y SI NO, SABER Y EVALUAR OBJETIVAMENTE POR QUE NO.

COMO PSICOLOGOS SABEMOS QUE EXISTEN CIERTAS TENDENCIAS O RASGOS INDIVIDUALES DEL COMPORTAMIENTO DE LOS SUJETOS QUE NOS ORIENTAN A PENSAR EN UNA POSIBLE PATOLOGIA O POR LO MENOS TENDENCIA A ELLA.

NO VAMOS A HABLAR DE PERSONALIDAD, PUES ESTO SE REFIERE A -- LOS ASPECTOS PSICOFISIOLOGICOS DE UN SUJETO EN SU INTERACCION CON EL -- MEDIO AMBIENTE, SOLO NOS REFERIREMOS A ALGUNOS RASGOS QUE LES SERVIRAN -- COMO ORIENTACION A LOS ENTREVISTADORES YA SEA PARA UBICARLO EN ALGUN -- PUESTO EN EL QUE DICHOS RASGOS EN VEZ DE OBSTACULIZARSE SU DESARROLLO, -- LE AYUDEN A UN MEJOR DESEMPEÑO.

142

DENOMINAMOS "NORMAL" A UNA PERSONA QUE ENCUADRA EN LA FORMA -- DE ACTUAR Y PENSAR COMO LA MAYORIA, QUIEN DESDE EL PUNTO DE VISTA ----- SOCIAL ESTA ADAPTADA Y REACCIONA COMO ESPERAMOS ANTE CIERTAS SITUACIONES Y ESTIMULOS.

COMO ALGUIEN ANORMAL PODRIAMOS TOMAR A CIERTOS INDIVIDUOS --- CUYO COMPORTAMIENTO NO ES LO DESEABLE O LO ESPERADO ANTE CIERTAS SITUACIONES; SON AQUELLAS PERSONAS A QUIENES LLAMAMOS RARAS O EXTRAÑAS.

LO ANTERIOR PUEDE SER PROVOCADO POR CONFLICTOS CON EL MEDIO, -- DESENCADENADO POR LA VIDA Y LA SOCIEDAD ACTUAL, LAS GUERRAS, LA LUCHA -- POR LA SUPERVIVENCIA, LA COMPETENCIA INDIVIDUAL, EL TRAFICO, LA CONTAMINACION AMBIENTAL, ETC. Y NO NECESARIAMENTE POR POSEER ALGUNA PATOLOGIA,

AUNQUE NO SE DESCARTA DICHA POSIBILIDAD.

VAMOS A PROPORCIONAR ALGUNAS INDICACIONES GUIAS QUE AYUDEN A OB TENER INFORMACION Y A PODER DIFERENCIAR LOS DIFERENTES RASGOS QUE SE PU-- DIERAN PRESENTAR EN UN ENTREVISTADO EN EL MOMENTO DE SU ENTREVISTA.

RASGOS NEUROTICOS.

LA PERSONA SE PRESENTA ANTE NOSOTROS ANSIOSA, CON INSEGURIDAD - EN SI MISMO, NECESITA DE MUCHO APOYO AL MOMENTO DE LA ENTREVISTA, PUEDE - SER FACIL ESTABLECER EL RAPPORT.

SE PERCIBE FALTA DE EXPONTANIEDAD AL RESPONDER EN FORMA EXAGERA DA ANTE ESTIMULOS, LES AGRADA DE SOBREMNERA LLAMAR LA ATENCION, SER ADMI RADOS Y ELOGIADOS.

PIERDEN ECUANIMIDAD ANTE LA PRESION, PUEDEN DEPRIMIRSE O RESPON DER AGRESIVAMENTE, SE PERCIBE COMO IMPULSIVOS.

CON ESTAS PERSONAS NO SE DEBE PERDER DE VISTA QUE EL ENTREVISTA DOR ES QUIEN DEBE GUIAR LA ENTREVISTA Y NO DEJARSE MANIPULAR POR EL SUJE TO.

143

RASGOS ESQUIZOIDES.

SON PERSONAS QUE SE PERCIBEN COMO TIPICAMENTE INTROVERTIDOS, SON PARCOS AL HABLAR, INCONCISOS, SERIOS; SON PERSONAS SOÑADORAS, FANTASIOSAS, EXISTE CIERTA TENDENCIA AL AUTISMO, SE NOTA LA FALTA DE ATENCION DURANTE - LA ENTREVISTA.

NO ES FACIL GANARSE SU CONFIANZA O ACEPTACION, SE REQUIERA UN PO CO MAS DE TIEMPO QUE CON LOS DEMAS, SUS RESPUESTAS SON EVASIVAS Y A VECES INCOHERENTES E INCONCRETAS CON NUESTRAS PREGUNTAS. SE DENOTA CIERTA AMBI VALENCIA AFECTIVA COMO EL EXPRESAR ALGUN EVENTO FELIZ DE SU VIDA CON EXPRE SION DE DOLOR Y TONO DE VOZ DE TRISTEZA.

SE LE DEBE TRATAR CON TACTO, DELICADEZA Y PACIENCIA.

RASGOS PARANOIDES.

SON PERSONAS INTROVERTIDAS, MUY DESCONFIADAS CON TODO LO QUE LE RODEA.

PUEDEN PRESENTAR IDEAS DE MEGALOMANIA Y POR ELLO SE SIENTEN ENVIDIADOS POR LOS DEMAS, DESARROLLANDO IDEAS DE CONFABULACIONES Y CONSPIRACIONES EN CONTRA DE ELLOS.

DURANTE LA ENTREVISTA SE DETECTAN PORQUE PUEDEN TOMAR CUALQUIER ACTO DEL ENTREVISTADOR COMO QUE TIENE QUE VER CON ELLOS (IDEAS DE REFERENCIA) Y QUE ES EN SU CONTRA, UNA LLAMADA TELEFONICA DANDOLES LA ESPALDA, - UNA DISTRACCION O DESCORTESIA.

SON PERSONAS A LOS CUALES SU JEFE SIEMPRE LO TRATARA MAL PORQUE NO LO QUIERE O NO LE CAE BIEN Y NOS VAN A PREGUNTAR EN LA ENTREVISTA QUIEN VA A SER SU JEFE, CON QUIENES VA A TRABAJAR, EN DONDE, ETC. ETC.

DEBE INTENTARSE DAR EXPLICACIONES CLARAS Y "NATURALES" QUE NO SE VEAN FORZADAS, Y TRATARLOS CON AMABILIDAD.

144

RASGOS OBSESIVO-COMPULSIVOS.

SON PERSONAS RIGIDAS Y ESTRICTAS, QUIENES SE APEGAN MUCHO AL ORDEN Y AL CONTROL DE LAS SITUACIONES U OBJETOS.

ALGO POCO ESTRUCTURADO O MAL DEFINIDO, LES CAUSA ANSIEDAD Y NERVIOSISMO, SON PARTICIPES DE QUE TODO ESTE EN SU LUGAR Y A SU TIEMPO.

SON PERSONAS ACTIVAS Y TRABAJADORAS, QUE EMPIEZAN UN TRABAJO Y NO PARAN HASTA TERMINARLO.

EN UNA ENTREVISTA NOS PODREMOS PERCATAR EN SU ASPECTO FISICO, - NADA FUERA DE SU LUGAR, MUY PULCRO Y ORDENADO EN SU PRESENTACION Y MUY FORMALS DURANTE LA SESION, COOPERADORES, COMUNICATIVOS Y ORGANIZADOS. - CAUSAN BUENA IMPRESION PORQUE SE PERCIBEN ASPECTOS DE REFINAMIENTO Y LIMPIEZA.

LOGRAN DESTACAR EN EL TRABAJO PORQUE SE APEGAN A LAS NORMAS ESTABLECIDAS, AL PIE DE LA LETRA, Y EXIGEN CONTROLES DE TODO.

SON TÍPICAMENTE AVAROS Y COLECCIONISTAS.
DEBE TRATARSELES CON AMABILIDAD Y MUCHA SERIEDAD Y PROFESIONALIS-
MO.

RASGOS HISTEROIDES.

POSEEN CIERTOS RASGOS NEUROTICOS, ES DECIR SUPERFICIALMENTE SON EXTROVERTIDOS Y SOCIABLES. EN LA ENTREVISTA INTENTAN ESTABLECER ELLOS EL - RAPPORT, DESEAN AGRADAR AL ENTREVISTADOR.

SON PERSONAS LABILES EMOCIONALMENTE, PASAN DE LA RISA AL LLANTO - ANTE EL MENOR ESTIMULO AFECTIVO, SON MUY SENSIBLES, AUNQUE A VECES LO HACEN POR LLAMAR LA ATENCION DE LOS DEMAS.

DAN RESPUESTAS EXAGERADAS A LOS ESTIMULOS Y A VECES SOMATIZAN SUS PROBLEMAS, SE VUELVEN HIPOCONDRIACOS.

HAY QUE SER SOCIABLES PERO A LA VEZ RIGIDOS PARA EVITAR QUE NOS - MANIPULEN.

RASGOS PSICOPATICOS.

145

SON PERSONAS QUE NO SE AJUSTAN A LAS NORMAS ESTABLECIDAS POR LA - SOCIEDAD, SON REBELDES Y SON EXTROVERTIDOS EN SU FORMA DE SER, NO LES IMPOR- TAN LAS REGLAS ESTABLECIDAS, SI NO TIENEN GANAS DE CUMPLIR CON ELLAS, NO LO HACEN.

NO POSEEN CRITERIOLOGIA ETICA NI MORAL, LLEGAN A COMETER FALTAS A LA MORAL Y AL ORDEN Y SUELEN CAUSAR PROBLEMAS DONDE QUIERA QUE VAN.

SON MUY NARCISISTAS Y CUANDO DESEAN ALGO LO QUIEREN EN EL MOMENTO SIN IMPORTAR COMO NI A QUIEN PERJUDIQUEN CON ELLO.

DURANTE LA ENTREVISTA SE MANIFIESTAN CONFIADOS, ALTANEROS O PICA- ROS. PUEDEN LLEGAR AL SARCASMO Y A MOFARSE DEL ENTREVISTADOR ENTRE BROMA Y BROMA.

ES PREFERIBLE CONSECUENTARLOS, NO HACERLES MUCHO CASO PARA EVI- TAR PROBLEMAS.

RASGOS CICLO-TIMICOS

SE MANIFIESTAN POR PRESENTAR DOS ESTADOS DE ANIMO OPUESTOS EN FORMA CICLICA, UNO DE TRISTEZA Y EL OTRO DE ALEGRIA, SALEN DE UNO Y PASAN A OTRO Y ASI SUCESIVAMENTE, LA PERMANENCIA EN CADA ESTADO NO ES PREDECIBLE Y PUEDE DURAR HORAS, DIAS O MESES.

CUANDO ESTAN EN FASE DE ALEGRIA, DE EUFORIA, SE PRESENTA UNA INMENSE ACTIVIDAD, INICIATIVA Y DISPOSICION PARA LA ACCION, TIENEN RITMOS -- ACELERADOS DE TRABAJO, LES DA POR REGALAR OBJETOS, DESVELARSE O NO DORMIR POR HACER ALGO O ESTAR PLATICANDO.

EN EL ESTADO DEPRESIVO, SU ACTIVIDAD ES CASI NULA, O POR LO MENOS SU RITMO DE TRABAJO BAJA CONSIDERABLEMENTE, TIENEN PEREZA DE HACER LAS COSAS, POSEEN SENTIMIENTOS DE MUNUSVALIA Y TODO LES IMPORTA POCO.

DURANTE LA ENTREVISTA PODEMOS OBSERVAR A UNA PERSONA DURANTE EL ESTADO DE EUFORIA PORQUE SE MUESTRA DEMASIADO COOPERADOR, HABLA DE TODO Y EN FORMA EXTENSA, SE MUESTRA INQUIETO, ACTIVO, TOMA UNA PLUMA, ESCRIBE O FUMA DEMASIADO, ES DECIR TIENE ALGUNA ACTIVIDAD EN FORMA EXAGERADA A LA MAYORIA DE LAS PERSONAS.

146

EN ESTADO DEPRESIVO SE MOSTRARA SIN INTERES, HABLARA POCO O SOLAMENTE CONTESTARA A NUESTRAS PREGUNTAS, SU ASPECTO ES DESALINADO Y SU ROSTRO MUESTRA HASTIO Y TRISTEZA, AL CAMINAR SE NOTA CON PEREZA Y COMO SI LLEVARA ALGO MUY PESADO A CUESTAS.

MUCHA PRECAUCION EN AMBAS SITUACIONES, PUES EL EUFORICO PUEDE MOSTRARSE AGRESIVO Y EL DEPRESIVO PUEDE TENER SENTIMIENTOS DE AUTODESTRUCCION.

ES ASI COMO HEMOS MOSTRADO ALGUNOS DE LOS RASGOS QUE PUEDEN PRESENTAR DIVERSOS SUJETOS DURANTE LA ENTREVISTA Y LOS CUALES DEBEMOS IDENTIFICAR PLENAMENTE Y APROVECHARLOS SI SE PUEDE EN EL TIPO DE TRABAJO PARA EL CUAL LO REQUERIMOS.

POR OTRO LADO SI ALGUNA PERSONA NO NOS CONVIENE POR SU FORMA DE SER, DICHS RASGOS NOS SERVIRAN PARA DESECHARLOS DURANTE LA SELECCION.

SI ALGUNA PERSONA PRESENTA RASGOS DEMASIADO PATENTES PODEMOS --
ORIENTARLO HACIA AYUDA PROFESIONAL PARA INTENTAR SOLUCIONAR SU PROBLEMA.

9. FORMAS DE EVALUACION DE LA ENTREVISTA

VAMOS A TRATAR POR ULTIMO, DE LAS FORMAS DE EVALUACION DE UNA-ENTREVISTA, EL CUAL ES UN PUNTO IMPORTANTE AL RESPECTO, DADO QUE ES AQUI DONDE NOS VAMOS A PERCATAR DE SI REALMENTE NUESTRA ENTREVISTA OBTUVO EL-RESULTADO DESEADO, SI TUVO EXITO, SI EN REALIDAD INDAGO LO QUE SE QUERIA INDAGAR CON LA OBJETIVIDAD Y VALIDEZ NECESARIAS Y SI SE CUMPLIERON LOS -PROPOSITOS PREVISTOS.

ASI TENEMOS PUES, QUE LA EVALUACION DE UNA ENTREVISTA, SE PRESENTA EN TRES MODALIDADES:

- A. DEL SUJETO
- B. DEL PROCESO, MISMO DE LA ENTREVISTA
- C. DEL ENTREVISTADOR

UN EJEMPLO DE ELLO, ES UNA ENTREVISTA DE SELECCION DE PERSONAL EN LA QUE SE VA A CALIFICAR AL CANDIDATO A UN PUESTO, EN BASE A SUS CUALIDADES PERSONALES, LAS CUALES DEBERAN ESTAR DE ACUERDO CON LAS CARACTERISTICAS QUE SOLICITA LA EMPRESA PARA LA PERSONA QUE DEBA OCUPARLO.

148

EN SEGUNDO LUGAR, SE EVALUA EL METODO O LA TECNICA DESARROLLADA DURANTE LA ENTREVISTA CON DICHO CANDIDATO.

Y POR ULTIMO SE AUTO-EVALUA EL ENTREVISTADOR O SI LA ENTREVISTA FUE REALIZADA POR VARIOS ENTREVISTADORES, SE PUEDEN EVALUAR UNOS A -- OTROS.

PARA UNA MAYOR COMPRESION, A CONTINUACION EXPLICAREMOS AMPLIAMENTE CADA UNO DE LOS INCISOS ANTERIORES.

A. EVALUACION DEL SUJETO.

LA CONSECUENCIA DE LA EVALUACION DEBE SER LA REALIZACION DE UN REPORTE FINAL DE LA ENTREVISTA O SERIE DE ENTREVISTAS, QUE SE HALLAN LLEVADO A CABO CON EL SUJETO.

ESTE REPORTE O INFORME, DEBE SER CLARO EN CUANTO A COMPRESION TENER UNA COMPLETA Y LEGIBLE INFORMACION, DE PREFERENCIA ESCRITO A MAQUINA, PARA CUALQUIER PERSONA QUE POSTERIORMENTE TENGA NECESIDAD DE CONSUL-

TARLO.

SE DEBEN UTILIZAR PALABRAS SENCILLAS Y CONCISAS PARA SU MAYOR-
ENTENDIMIENTO. ASI COMO SEGUIR CIERTO METODO, CIERTO ORDEN AL REDACTARLO
EL CUAL PUEDE SEGUIR UNA SECUENCIA LOGICA, AL IRSE ENCADENANDO LA INFOR-
MACION, AL IRSE HILANDO, AUNQUE TAMBIEN PUEDE SER ELASTICA EN SU FORMA,--
PUEDE NO SER TAN RIGIDO EL ORDEN EN EL CUAL SE INFORME.

UN REPORTE DEBE CONTENER AQUELLOS ASPECTOS RELEVANTES ACAECI--
DOS DURANTE LA ENTREVISTA AUNQUE EN FORMA CONCISA Y OBJETIVA, COMO SE --
MENCIONO ANTERIORMENTE, ES ACONSEJABLE QUE SEA BREVE.

HACEMOS ENFASIS EN ESTOS ASPECTOS PUES AL ARCHIVARSE, DEBE PO-
SEER UN CONTENIDO IMPORTANTE Y UTIL PARA QUE A LA VEZ QUE REALMENTE GUIE
EN UNA DECISION, NO SEA FATIGOSO LEERLO.

ALGUNAS FORMAS DE REPORTAR SON:

LOS DATOS DE IDENTIFICACION, TALES COMO SU OCUPACION, EDAD, - 149
ETC.

OTRA FORMA SERIA LA IMPRESION GENERAL QUE NOS CAUSE EL ENTRE-
VISTADO, POR EJEMPLO:

- A. VESTIMENTA
 - B. ACTITUDES: SEGURIDAD, AGRESION, ANSIEDAD, ETC.
 - C. LENGUAJE
 - D. DESENVOLTURA
- ETC.

UNA MAS SERIA SUS DATOS DE ESCOLARIDAD, O SUS DATOS LABORALES,
O LOS FAMILIARES Y LOS SOCIO-CULTURALES, ASI COMO TAMBIEN SUS PROBLEMAS-
DE IDENTIFICACION, ETC.

ESTE INFORME, DEBERA CONTENER LOS ASPECTOS IMPORTANTES DEL DE-
SARROLLO DE LA ENTREVISTA REALIZADO, ASI COMO EL RESULTADO Y LAS CONCLU-
SIONES OBTENIDAS, EN RELACION AL OBJETIVO. SE ACONSEJA REDACTARSE INME--
DIATAMENTE DESPUES DE CONCLUIDA LA MISMA, CON OBJETO DE NO PERMITIR LA -
OMISION DE ALGUNA INFORMACION QUE DISTORSIONE EL RESULTADO LOGRADO.

ACERCA DE LAS NOTAS TOMADAS DURANTE LA ENTREVISTA, SE HA DI--

CHO QUE ALGUNOS AUTORES OPINAN QUE SE PUEDEN TOMAR ALGUNAS PARA TOMARLAS POSTERIORMENTE COMO GUIA, LO CUAL NO QUIERE DECIR QUE EL ENTREVISTADOR SE PASE ESCRIBIENDO TODO EL TIEMPO DE ENTREVISTAR; OTROS AUTORES PREFIEREN - TOMARLAS AL FINAL PUES ARGUMENTAN QUE LA PERSONA NO SE SIENTE ATENDIDA - UN CIEN POR CIENTO, PERO EN LO QUE TODOS ESTAN DE ACUERDO, ES EN QUE SON- UTILES PARA LA EVALUACION.

LO ANTERIOR SE RESUME EN LA OPINION DE PIGORS Y MAYERS (1960) QUIENES AFIRMAN, QUE LAS NOTAS TOMADAS DURANTE LA ENTREVISTA, SON GUIAS - UTILES PARA EL DESARROLLO POSTERIOR DEL REPORTE A ELABORAR, PUES AL REVI- SARLAS, PUEDEN SURGIR PUNTOS IMPORTANTES O SIGNIFICATIVOS QUE PUDIERON HA BERSE ESCAPADO DE NUESTRA MEMORIA.

ALGUIEN DIJO UNA VEZ, QUE "MAS VALE CONFIA EN LA DEBIL TINTA - DE UNA PLUMA, QUE EN LA BRILLANTE MEMORIA DE UN HOMBRE...".

OPINAMOS QUE LO MAS CORRECTO SERIA PEDIR PERMISO EL ENTREVISTA- DO, O AVISARLE QUE SE VAN A EFECTUAR ALGUNAS ANOTACIONES SIMPLEMENTE CON- OBJETO DE QUE TODO QUEDE CLARO Y COMPLETO EN SU EXPEDIENTE.

150

LO MISMO SE INDICA EN CASO DE UTILIZAR GRABADORA.

NO DEBE OLVIDARSE, QUE "UN INFORME PSICOLOGICO TIENE COMO FINA- LIDAD, CONDENSAR O RESUMIR CONCLUSIONES REFERENTES AL OBJETO DE ESTUDIO", (BLEGER 1971). DICHO AUTOR AFIRMA, QUE SIEMPRE QUE SE INTERPRETA SE DE- BE SABER, QUE LA INTERPRETACION ES UNA HIPOTESIS QUE DEBE SER VERIFICADA O RECTIFICADA EN EL MISMO CAMPO DE TRABAJO, POR LA RESPUESTA QUE MOVILIZA MOS O CONDICIONAMOS, AL PONER EN JUEGO DICHA HIPOTESIS.

LO ANTERIOR, SE REFIERE AL ESTABLECIMIENTO DEL SEGUIMIENTO, DEL CUAL HEMOS HABLADO YA AMPLIAMENTE.

WURTZEL (1959) ACONSEJA PARA REDACTAR UN INFORME, EL USO DE - LA SIGUIENTE LISTA CHECABLE, ANTES DE TOMAR UNA DECISION FINAL SOBRE EL - FUTURO DEL SUJETO ENTREVISTADO, DENTRO DE ESA ORGANIZACION.

LA LISTA ES LA SIGUIENTE:

A. DATOS

B. RAZONES

C. ASPECTOS EMOCIONALES

D. ACTITUDES

E. CONDUCTAS

F. ASPECTOS FISICOS

ALGUNAS ORGANIZACIONES, POSEEN FORMAS YA ELABORADAS DE ANTEM
NO, PARA QUE EL ENTREVISTADOR LAS COMPLETE AL FINALIZAR LA ENTREVISTA, Y
EN LA CUAL SE SEÑALAN LOS PUNTOS QUE DEBE CONTENER LA INFORMACION, EN --
UNA FORMA DESEÑADA AL EFECTO.

EJEMPLOS DE FORMAS ELABORADAS SERIAN: LOS CUADROS QUE PRESENTAM
MOS A CONTINUACION:

CUADRO No. 1

151

DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCION DE PERSONAL
INDUSTRIA DE TELECOMUNICACION

SE RECOMIENDA PARA EL PUESTO _____

SE RECOMIENDA LO VEA _____

NO SE RECOMIENDA _____

ENTREVISTADOR _____

PUESTO _____

DEPARTAMENTO _____

CUADRO No. 2

A CONTINUACION ENCONTRARA ALGUNOS COMENTARIOS QUE PUEDEN REFERIRSE AL CANDIDATO QUE USTED ACABA DE ENTREVISTAR. CONSIDERE CADA FRASE.

PONGA UNA MARCA (X) ENFRENTE DE LAS FRASES QUE CONSIDERE QUE - MEJOR DESCRIBEN AL CANDIDATO. CHEQUE NO MENOS DE CINCO NI MAS DE DIEZ Y SO LO AQUELLAS QUE USTED EMPLEARIA PARA DESCRIBIR AL CANDIDATO QUE ENTREVISTO

- () HABLA MAL DE SUS JEFES ANTERIORES
- () POSEE INICIATIVA CONSIDERABLE
- () ES INCONFORME
- () POSEE UN DEBIL UMBRAL A LA COMPETENCIA
- () SE DESANIMA FACILMENTE
- () ES EMOCIONALMENTE INESTABLE
- () ES TIMIDO
- () HA LLEGADO A SU MAXIMO DESARROLLO
- () NO SABE TRABAJAR EN EQUIPO
- () DESEA AVANZAR RAPIDO, DESESPERADO
- () POSEE MUCHOS INTERESES TANTO ECONOMICOS COMO DE SUPERACION
- () NO IMPRESIONA NI BIEN NI MAL
- () SOLO SERA BUENO EN ASIGNACIONES ESPECIFICAS
- () ESTA INTERESADO EN APRENDER
- () ES ABIERTO EN SUS OPINIONES
- () ES CONSTANTE Y AVANZARA LENTO PERO SEGURO
- () NECESITA ESTIMULOS ECONOMICOS
- () ES BRILLANTE
- () ES SISTEMATICO Y CUIDADOSO, ANALITICO
- () TIENE BASES PARA DESARROLLO FUTURO
- () NO SABE LO QUE QUIERE
- () TIENE HABILIDAD PARA MANEJAR A LA GENTE
- () ES INSEGURO
- () TIENE CONFIANZA EN SI MISMO
- () SE FIJA METAS Y TRABAJA PARA LOGRARLAS
- () ES LENTO EN EL APRENDIZAJE
- () PREFERE SEGUIR A GUIAR

LAS PRINCIPALES VENTAJAS DEL CANDIDATO SON: _____

LOS PRINCIPALES INCONVENIENTES DEL CANDIDATO SON: _____

CUADRO No. 3

ASPECTOS BASICOS ACEPTABLES PARA EL CARGO

	B	R	M
PRESENTACION			
ASPECTOS DE VIGOR Y SALUD			
EDUCACION Y CULTURA			
FACILIDAD DE EXPRESION			
IMPRESION GENERAL			

153

OBTENIDO EN EL MANUAL PIC (PSICOLOGIA INDUSTRIAL DE COLOMBIA).

CUADRO No. 4
OBRAS Y PROYECTOS, S. A.
REPORTE DE ENTREVISTA

Fecha _____

NOMBRE ENTREVISTADO _____
PARA EL PUESTO DE _____
SUELDO QUE ASPIRA \$ _____

PERSONALIDAD (Voz, modales, mirada, porte, etc.)	Agradable	Inspira Confianza	Aceptable	Tímido, apenas aceptable.	Repulsivo
APARIENCIA FISICA	Excelente	Sobre lo Normal	Limpio y Aseado	Necesita Mejorar	Obstaculizado
SINCERIDAD	Muy Franco	Parece Sincero	Normal	Dudoso	Empeñoso
INICIATIVA Y SEGURIDAD EN SI MISMO	Excepcional	Seguro de si	Media	Se desanima facilmente	Muerto
SALUD APARENTE	Mucha Energía	Enérgica	Normal	Bajo la Normal	Enfermizo
INTELIGENCIA APARENTE	Excelente	Muy bien	Normal	Poco Inteligente	Pobre
HABILIDAD DE EXPRESION (Conversación)	Domina otro Idioma	Claro y conciso	Sabe darse a entender	Incapaz de expresarse	Malas maneras de Hablar
ADECUACION AL PUESTO	Perfectamente adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Apenas Adecuado	Inadecuado
MOTIVACION (Hacia la Empresa)	Muy Entusiasta	Entusiasta	Motivado	Poco Interesado	Sin Interés
EXPERIENCIA LABORAL	Brillante	Buena	Suficiente	Algo de experiencia	Nunca Ha Trabajado
ESTABILIDAD OCUPACIONAL	Muy Estable	Estable	Normal.	Cambia con frecuencia	Inestable
J U I C I O	Muy lógico y Capaz	Piensa con claridad	Promedio	Concluye sin razón	Opaco
EVALUACION G E N E R A L	EXCELENTE	MUY BIEN	REGULAR	DUDOSO	RECHAZADO

DRAKE, EN SU LIBRO "MANUAL OF EMPLOYMENT INTERVIEW" (1953),-
EN LA PAG. 68, NOS RECOMIENDA UNA FORMA DE ELABORAR UN REPORTE. LA PRE--
SENTAMOS EN EL CUADRO 5.

CUADRO No. 5

RECOMENDACIONES DEL ENTREVISTADOR.

OPINIONES DEL ENTREVISTADOR Y AMIGOS.

EVALUACION

EDAD _____
_____ EXCELENTE, BIEN, REGULAR, POBRE, COMENTARIOS

EXPERIENCIA

SITUACION FAMILIAR

ESTATUS ECONOMICO

EDUCACION

ACTIVIDADES

SALUD FISICA

APARIENCIA

PERSONALIDAD

INTELIGENCIA

PARA QUE TIPO DE TRABAJO ESTA ADECUADO? _____

TIENE CAPACIDAD DE SUPERARSE? _____

ES MATERIAL POTENCIAL PARA SUPERVISOR? _____

TENDRA ALGUN PRESTIGIO DENTRO DE SU COMUNIDAD? _____

OBSERVACIONES _____

ENTREVISTADO POR _____

FECHA _____

DRAKE, DICE AL RESPECTO DE LA FORMA HECHA PARA EL REPORTE, QUE--AUNQUE NO ES LA UNICA FORMA DE REPORTAR, EN LA ACTUALIDAD ES LA MAS UTILIZADA POR LOS QUE APLICAN LA ENTREVISTA ESTANDARIZADA.

ESTE AUTOR, AFIRMA QUE LA FORMA DE REPORTE TIENE VARIAS VENTAJAS, SOBRE LAS QUE DESTACAN LA SISTEMATIZACION AL INFORMAR, QUE EVITA INCONSISTENCIAS Y DESCUBRE IMPORTANTES RELACIONES ENTRE LOS DATOS.

OTRA VENTAJA, ES QUE MUESTRA FACTORES E IMPRESIONES ESPECIFICAS QUE NO DEPENDEN DE LA MEMORIA DEL ENTREVISTADOR Y EXPLICAN PORQUE UN EMPLEADO ES O NO ES ACEPTABLE. NO PERMITE OLVIDOS EN PUNTOS IMPORTANTES.

POR ULTIMO, LA FORMA ELABORADA DE INFORME, PERMITE TENER MAS --FACIL ACCESO A LA INFORMACION RELEVANTE DEL SOLICITANTE, ASI COMO AYUDA A DETERMINAR LAS NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO Y TRANSFERENCIA, DENTRO DE LA ORGANIZACION.

EN RESUMEN, LA HOJA DE REPORTE, ES UNA FICHA DE DATOS RELATIVOS AL EMPLEADO.

156

EN PARTICULAR, NO ESTAMOS COMPLETAMENTE DE ACUERDO CON LOS CUADROS PRESENTADOS, QUE SON UN MERO EJEMPLO DE LO QUE SE UTILIZA. EL No. 1- ES DEMASIADO GENERAL Y ESTA INCOMPLETO. EL CUADRO 2, NOS MUESTRA CIERTAS-FRASES QUE PODRIAN CHECAR CON EL PARTICIPANTE, PERO QUE A VECES NO, ES DEMASIADO RIGIDO, PUES EL ENTREVISTADOR TIENE QUE SUJETARSE A DICHA LISTA.

EN EL CUADRO 3, EL AUTOR NOMBRA ASPECTOS DEMASIADO SUBJETIVOS - COMO PERSONALIDAD, PRESENTACION, INTELIGENCIA, QUE NO SERAN OBJETIVAMENTE CALIFICADOS DURANTE LA ENTREVISTA.

ES POR ELLO QUE HEMOS ELABORADO UNA FORMA DE REPORTAR, QUE CREAMOS CONVENIENTE, ES LA SIGUIENTE:

ENTREVISTADO _____ EDO. CIVIL _____
EDAD _____ NIVEL DE ESCOLARIDAD _____
ENTREVISTANTE _____ FECHA _____

DE LOS SIGUIENTES DATOS DEL ENTREVISTADO, MARQUE CON UNA "X" EL

GRADO EN EL CUAL SE ACERQUEN LAS CARACTERISTICAS PERSONALES DEL SUJETO, A--
 LAS SEÑALADAS EN LA LISTA, YA SEA FAVORABLE O DESFAVORABLEMENTE. Y REALICE
 UN COMENTARIO GENERAL.

IMPRESIONES GENERALES	FAVORABLE	1	2	3	DESFAVORABLE	COMENTARIOS
ARREGLO PERSONAL						
ACTITUD GENERAL						
EXPRESION						
FORMA DE REACCION						
ADAPTABILIDAD						

HISTORIA ACADEMICA	FAVORABLE	1	2	3	DESFAVORABLE	COMENTARIOS
SUFICIENCIA DE ESTUDIOS						
INTERES						
CAPACIDAD INTELECTUALES						
NIVEL DE ESTUDIOS						
AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE CONOCIMIENTOS						

157

HISTORIA DE TRABAJO	FAVORABLE	1	2	3	DESFAVORABLE	COMENTARIOS
EXPERIENCIA						
HABILIDAD						
PRODUCTIVIDAD						
MOTIVACION						
CRECIMIENTO Y DESARROLLO						

DATOS PERSONALES	FAVORABLE	1	2	3	DESFAVORABLE	COMENTARIOS
NIVEL SOCIOECONOMICO						
AJUSTE EMOCIONAL Y SOCIAL						
VALORES						
AUTOCRITICA						
MANEJO DE TIEMPO LIBRE						
MADUREZ						
INTERESES						
LIDERAZGO						

RELACIONES INTERPERSONALES

SITUACION ACTUAL

RESUMEN GENERAL (DIAGNOSTICO)

FAVORABLE 1 2 3 DESFAVORABLE

RECOMENDACIONES (PRONOSTICO)

PARA CUALQUIER ENTREVISTA SE DEBERAN ELABORAR SUS PROPIOS CRITERIOS DEPENDIENDO DE LOS OBJETIVOS DE LA MISMA.

LOS SIGUIENTES SON ALGUNOS EJEMPLOS QUE SE PUDIERAN TOMAR:

PRESENTACION: MOSTRARSE ASEADO Y ADECUADAMENTE VESTIDO PARA LA OCASION.

EXPRESION VERBAL: HABILIDAD QUE DEMUESTRA UNA PERSONA EN COMUNICAR UNA -
IDEA.

CONTACTO VISUAL: CAPACIDAD QUE POSEA UNA PERSONA PARA SOSTENER LA MIRADA
A OTRA.

DESARROLLO PROFESIONAL: HABER LOGRADO CIERTO NIVEL JERARQUICO Y ECONOMICO
EN UNA EMPRESA, HABIENDO COMENZADO CON UNO INFERIOR.

INTERES: MOSTRARSE COOPERADOR EN LA FACILITACION DE LOS DATOS.

VOCABULARIO: UTILIZAR CORRECTAMENTE EL LENGUAJE.

A CONTINUACION PRESENTAMOS UN CUADRO, EL CUAL CONTIENE UNA FORMA UN POCO MAS COMPLETA Y OBJETIVA DE EVALUACION DE UNA ENTREVISTA, TOMANDO CRITERIOS YA DEFINIDOS.

TIPO DE EXPERIENCIA

NO POSEE NINGUNA EXPERIENCIA EN EL PUESTO.	POSEE UN POCO DE EXPERIENCIA. REQUERIRIA DE ENTRENAMIENTO - AMPLIO.	POSEE BUENA EXPERIENCIA. CON UN ENTRENAMIENTO CORTO SERIA SUFICIENTE.	MUY BUENA EXPERIENCIA. REQUERIRA DE AYUDA TAN SOLO PARA ADAPTARSE A METODOS ESPECIALES DE LA COMPANIA.	EXCELENTE EXPERIENCIA, PUEDE APORTAR BUENOS CONOCIMIENTOS PRACTICOS ADQUIRIDOS.
NIVEL DE CONOCIMIENTOS				
NO POSEE LOS CONOCIMIENTOS MINIMOS NECESARIOS.	NO POSEE LOS CONOCIMIENTOS NECESARIOS.	POSEE LOS CONOCIMIENTOS NECESARIOS.	POSEE LOS CONOCIMIENTOS NECESARIOS Y OTROS RELACIONADOS CON EL PUESTO.	TIENE ESPECIALIZACION EN LA MATERIA.
INTERES EN EL PUESTO				
NO TIENE NECESIDAD DE EMPLEO. LO SOLICITA POR TENER EN LA COMPANIA ALGUNOS AMIGOS.	AYUDARSE ECONOMICAMENTE EN SUS GASTOS PERSONALES.	DESEA TRABAJAR PARA SOSTENER SU FAMILIA Y GASTOS PERSONALES.	NECESITA EL EMPLEO, COMO MEDIO DE PROGRESO (ESTUDIOS, ECONOMICO, ETC.) Y AYUDA A SU FAMILIA.	VE EN LA COMPANIA POSIBILIDADES DE PROGRESO ECONOMICO Y DESARROLLO DENTRO DE SU ESPECIALIDAD. NECESITA EL EMPLEO.
ESTABILIDAD LABORAL				
CAMBIA CONSTANTEMENTE DE EMPLEO SIN MOTIVOS SUFICIENTES.	CAMBIA SEGUIDO DE EMPLEO DEJANDOSE LLEVAR POR DEFERTAS INSEGURAS. NO SIEMPRE HA MEJORADO EN SUS CAMBIOS.	HA CAMBIADO PARA MEJORAR. ESTABILIDAD LIMITADA.	PERMANENCIA PROMEDIO DE DOS EN SUS EMPLEOS. SUS CAMBIOS SON RAZONABLES Y EN TODOS HA MEJORADO.	PERMANENCIA PROMEDIO DE 1 AÑO EN SUS EMPLEOS. POR OFRECERLE ESTOS BENEFICIOS NO SOLO ECONOMICOS SINO DE DESARROLLO DE CAMPO Y ACCION.
MOTIVACION ECONOMICA				
NO SABE SI EXISTEN VACANTES, VIENE A VER POSIBILIDADES.	ALGUIEN LE DIJO QUE EXISTIA LA VACANTE, Y VIENE A VER POSIBILIDADES DE OCUPARLA.	SABE QUE EXISTE EL PUESTO Y CREE TENER LOS CONOCIMIENTOS NECESARIOS.	CONOCE EXACTAMENTE DEL PUESTO QUE SE TRATA Y POSEE LOS REQUISITOS PARA OCUPARLO.	CONOCE LA COMPANIA Y SUS SISTEMAS DE PERSONAL, SABE QUE EXISTE UN PUESTO DE SU ESPECIALIDAD Y POSEE LOS REQUISITOS NECESARIOS.
OPINION DE EMPLEOS ANTERIORES				
SE EXPRESA MAL DE TODAS LAS COMPANIAS Y JEFEES CON QUIENES HA TRABAJADO.	TIENE EXPRESIONES EN CONTRA DE SUS EX-JEFES; NO ASI DE LAS EMPRESAS DONDE HA TRABAJADO.	SE EXPRESA BIEN DE SUS JEFEES Y EMPLEOS ANTERIORES EN GENERAL, DEJO SUS EMPLEOS PORQUE YA NO CRECIAN POSIBILIDADES DE PROGRESO.	SE EXPRESA BIEN DE SUS JEFEES Y EMPRESAS ANTERIORES, DISCULPA ERRORES DE LOS MISMOS COMO NATURALES.	EXCELENTE OPINION DE TODOS SUS JEFEES Y EMPRESAS CON QUIENES HA TRABAJADO CON ANTERIORIDAD.
ACTITUD SOCIAL				
RESERVADO. NO ES POSIBLE ESTABLECER "RAPPORT" BUENA RELACION, RETICENTE A ACEPTAR NUEVAS SITUACIONES.	DIFFICIL ESTABLECER "RAPPORT" UNA VEZ ESTABLECIDO. LA ENTREVISTA ES CORDIAL, DIFICULTAD PARA ADAPTARSE A NUEVAS SITUACIONES.	ADECUADA ADAPTABILIDAD PARA PROPORCIONAR LOS DATOS NECESARIOS Y ACEPTAR NUEVAS SITUACIONES.	FACILIDAD PARA ESTABLECER "RAPPORT", CAPTA SITUACIONES NUEVAS Y SE ADAPTA ADECUADAMENTE A ELLAS.	DE INMEDIATO ESTABLECE CORRIENTE AMISTOSA. FACILIDADES PARA CAPTAR CON DETALLES Y ADAPTARSE A SITUACIONES NUEVAS.
ASPECTO GENERAL				
FRANCAMENTE DESAGRADABLE.	UN POCO DESASEADA. SUS EXPRESIONES Y COMPORTAMIENTO NO SON SIEMPRE ADECUADOS.	BUENA PRESENTACION, ADECUADO COMPORTAMIENTO. NO SOBRESALIENTE.	BUEN GUSTO AL VESTIR. MODESTO Y CORTES EN SUS EXPRESIONES Y COMPORTAMIENTO.	SU FORMA DE EXPRESAR, VESTIR Y COMPORTARSE CAUSA EXCELENTE IMPRESION A QUIEN LO TRATA.

CALIFICACION: _____

SUELO QUE SOLICITA \$: _____

PARA QUE OTRO PUESTO LO CREE ADECUADO: _____

¿POR QUE?: _____

ENTREVISTO: _____

B) EVALUACION DEL PROCESO MISMO DE LA ENTREVISTA.

EXISTEN DIFERENTES OPINIONES EN LO QUE RESPECTA A COMO EVALUAR, - POR EJEMPLO, M. FERNANDEZ H. (1970) OPINA QUE LA INTERPRETACION DE LA ENTREVISTA, NO SE DEBE HACER FACTOR POR FACTOR, SINO EN FUNCION DE TODAS LAS CARACTERISTICAS APRECIADAS. DICHO AUTOR RECOMIENDA TRES GRADOS DENTRO DE UNA CALIFICACION Y SON:

1. BUENO
2. REGULAR
3. MALO

AUNQUE TAMBIEN OPINA QUE ES UTIL LA ESCALA NUMERICA EN ESTOS CASOS.

FERNANDEZ H. AFIRMA QUE ES SUFICIENTE CUALQUIERA DE ESTOS DOS -- CRITERIOS EL NUMERICO Y EL DE GRADOS DE BUENO, REGULAR O MALO, AL EVALUAR LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS.

ANTES DE PROCEDER A LA CALIFICACION DEBE TOMARSE EN CUENTA, QUE POR TRATARSE DE UNA VALORACION SUBJETIVA, SE PUEDE INCURRIR EN LOS ERRORES DE "EFECTO DE HALO", PREJUICIOS, ESTEREOTIPOS, TENDENCIAS CENTRALES, ETC. - DE LOS CUALES YA HEMOS HABLADO CON ANTERIORIDAD, Y ES ESTO LO QUE SE DEBE EVITAR.

160

ES POR ESTO, QUE FERNANDEZ H. RECOMIENDA LA CALIFICACION GLOBAL. LA CUAL DICHO SEA DE PASO, NO DEBE SER MUY EXTENSA. LO MISMO SE RECOMIENDA EN EL CASO DE UNA VALORACION PARCIAL DE CADA UNO DE LOS FACTORES.

STRAUSS Y SAYLES, (1961) OPINAN, QUE NO EXISTEN CRITERIOS DEFINIDOS PARA EL EXITO O EL FRACASO EN LA VALORACION DE UNA ENTREVISTA, QUE EN REALIDAD, ES EL ENTREVISTADOR CON SUS PROPIOS ESTEREOTIPOS, FORMA DE VER LAS COSAS, DE CLASIFICARLAS, ETC. QUIEN EVALUA, TAL VEZ ACERCANDOSE A LA VERDAD DE LAS COSAS O TAL VEZ NO.

DEBE RECORDARSE, QUE PARA INTERPRETAR OBJETIVAMENTE UNA ENTREVISTA, DEBERA TENERSE EN CUENTA, QUE LA MISMA INFORMACION DADA EN DIFERENTES SITUACIONES, PUEDE TENER SIGNIFICADOS MUY DIVERSOS.

LA MAYOR DEBILIDAD DE LA ENTREVISTA, ESTRIBA EN QUE QUIENES LA HAN USADO, RARA VEZ HAN ASUMIDO SUS JUICIOS DE MANERA CONCISA Y OBJETIVA. - PARECE SER QUE DONDE SE SUPERA ESTO EN CIERTA MEDIDA, ES EN LA ENTREVISTA-

NORMALIZADA, DONDE EXISTEN PREGUNTAS ESTABLECIDAS DE ANTEMANO, CON UN ORDEN TAMBIEN PREESTABLECIDO.

LAS ENTREVISTAS DE ESTA CLASE, QUE CONducEN A UNA CONCLUSION ---- CUANTITATIVA, PUEDEN CONSIDERARSE COMO INSTRUMENTOS DE MEDICION Y SE PUEDEN CALIFICAR Y EVALUAR DE MANERA OBJETIVA.

RUSH (1967) AFIRMA QUE EN PSICOLOGIA, COMO EN OTRAS CIENCIAS, - LA COMPRESION REQUIERE QUE LOS HECHOS SE AGRUPEN O CLASIFIQUEN EN CATEGO-- RIAS SIGNIFICATIVAS CON FUNDAMENTOS EN SEMEJANZAS DECLARADAS O MANIFIESTAS.

FUNDAMENTALMENTE SE EMPLEAN DOS CLASES DE CLASIFICACION:

1. CUALITATIVA. LAS COSAS O CONCEPTOS SE AGRUPAN EN CATEGORIAS -- QUE CONTENGAN ALGUNA CUALIDAD O CARACTERISTICAS EN COMUN. POR EJEMPLO NIÑOS MUJERES, BONITOS, GRANDES, ETC.

2. CUANTITATIVA. LAS CATEGORIAS SE DETERMINAN CON FUNDAMENTO EN - LOS DIFERENTES GRADOS DE ALGUNA CARACTERISTICA MESURABLE. EL REQUISITO PRE- VIO DE LA CLASIFICACION CUANTITATIVA ES LA MEDICION POR EJEMPLO: EDAD, INTE- LIGENCIA, ESTATURA, ETC.

SEGUN RUSH, EL FIN ULTIMO DEL PSICOLOGO, ES CONVERTIR EN CUANTITA- TIVAS TODAS LAS CLASIFICACIONES, AUNQUE EN MUCHOS CASOS SE ENCUENTRAN MUY - LEJOS DE ALCANZAR TAL META.

EL PSICOLOGO, EN LA ACTUALIDAD, PREFIERE TRABAJAR CON CATEGORIAS CUANTITATIVAS PORQUE PUEDE HACER SUS PREDICCIONES MAS DIRECTAS Y EXACTAS, - Y COMPROBAR MEJOR SU PRECISION.

PARA UN PSICOLOGO EL MEJOR METODO PARA COMPRENDER A LA PERSONA, - ES EL QUE PROPORCIONA LA PREDICCION MAS EXACTA DE SU CONDUCTA FUTURA.

UNA FORMA DE EVALUAR UNA ENTREVISTA ES PRESENTADA EN EL MANUAL - DEL ENTREVISTADOR:

EVALUACION GENERAL DE LA ENTREVISTA

TOME EN CUENTA LOS FACTORES ENLISTADOS AL REALIZAR SU CRITICA

MARQUE + O - SEA APROPIADO.

- ___ EXPRESION FACIAL
- ___ TONO DE VOZ
- ___ USO DE ADEMANES
- ___ CONTACTO POR LA VISTA
- ___ PORCENTAJE DE HABLA
- ___ USO GUIA DE LA ENTREVISTA
- ___ CONTINUIDAD/CRONOLOGICA
- ___ FACILIDAD DE LAS TRANSICIONES
- ___ EXTENSION/EQUILIBRIO
- ___ OBTENCION DE LA INF. NEGATIVA
- ___ PARTE SEGURIDAD
- ___ SUPOSICION DE ACEPTACION
- ___ USO DEL BUEN HUMOR
- ___ FLEXIBILIDAD
- ___ TERMINACION DE LA ENTREVISTA

162

MERITOS (ESTAS COSAS HACE BIEN)

SEA CONSTRUCTIVO EN SU CRITICA

DEFICIENCIA (ESTAS COSAS NECESITA MEJORARLAS)

UNA FORMA GRAFICA DE EVALUACION DE UNA ENTREVISTA, ES LA QUE--
PRESENTAMOS A CONTINUACION Y PUEDE SER CALIFICADA POR EL MISMO ENTREVIS-
TADOR, O POR OBSERVADORES.

ENTREVISTADO _____ TIEMPO _____
FINALIDAD DE LA ENTREVISTA _____ FECHA _____
REALIZADA POR _____

CRITERIOS

PUNTOS	CUMPLIR OBJETIVO DEL 80 AL 100%	CUMPLIR OBJETIVO DEL 40 AL 80%	CUMPLIR OBJETIVO DEL 10 AL 40%
APERTURA	3 ESTABLECER RA-- PPORT, APPROACH Y EMPATIA	2 ESTABLECER DOS DE LOS ANTERIO RES	1 ESTABLECER -- UNO DE LOS AN TERIORES
DESARROLLO	3 OBTENER UN ALTO NUMERO DE DATOS	2 OBTENER UN NU- MERO REGULAR - DE DATOS	1 OBTENER POCOS DATOS
CIMA	3 PRECISAR UN AL- TO NUMERO DE IN FORMACION IMPOR TANTE	2 PRECISAR UN NU- MERO REGULAR DE INFORMACION IM- PORTANTE	1 PRECISAR UN - BAJO NUMERO - DE INFORMA--- CION IMPORTAN TE
CIERRE	3 DEJAR ABIERTA-- LA COMUNICACION Y AVISAR DE LA- TERMINACION	2 UNA DE LAS ANTE RIORES	1 NINGUNA O A - MEDIAS

163

CALIF.

CALIFICACION MAXIMA 12 PUNTOS
Y MINIMA 4

C) EVALUACION DEL ENTREVISTADOR

OTRA FORMA DE EVALUACION DE LA ENTREVISTA ES LA AUTOCRITICA.

SIEGEL LOWRENCE (1965) AFIRMA QUE ES CONVENIENTE TENER PARA SI MISMO, UNA AUTOCRITICA DE LA ENTREVISTA, CON OBJETO DE IR MEJORANDO-CADA VEZ EN LA TECNICA.

DICHA AUTOCRITICA, PUEDE CONTENER CUESTIONES TALES COMO:

1. LOGRE OBTENER LA INFORMACION NECESARIA
 2. PUDE ESTABLECER EL RAPPORT
 3. ALCANCE EL OBJETIVO
 4. LA ENTREVISTA SE REALIZO DE ACUERDO CON LO PLANEADO
 5. LOGRE DARLE SEGURIDAD AL ENTREVISTADO
- ETC.

AL CUESTIONARSE ASI, EL ENTREVISTADOR DEBERA CONTESTAR EN LA - 164
FORMA MAS HONESTA POSIBLE, PUES TIENE COMO FIN, SABER SI REALMENTE LOGRO SU PROPOSITO Y SI SU ENTREVISTA OBTUVO LA INFORMACION PARA LA CUAL - FUE REALIZADA.

ADEMAS, AYUDA AL ENTREVISTADOR A REALIZAR ENTREVISTAS CADA VEZ MEJORES EN CUANTO A ORGANIZACION Y DIRECCION SE REFIERE.

OTRA FORMA DE PERCIBIR QUE TAN BIEN O QUE TAN MAL, ESTUVO REALIZADA LA ENTREVISTA, CONSISTE EN OBSERVAR LOS RESULTADOS POSTERIORES A ELLA.

ES DECIR, ESTABLECER UN SEGUIMIENTO.

POR EJEMPLO, EN UNA ORGANIZACION SE ELABORA UN RESUMEN DE LA ENTREVISTA, SE ARCHIVA EN EL EXPENDIENTE DEL SUJETO, Y EN CASO DE SER CONTRATADO TIEMPO DESPUES, SE COMPARA CON LA VALORACION QUE SE HAYA REALIZADO DEL TRABAJADOR, DURANTE SU TRABAJO EN LA EMPRESA, Y LAS CONCLUSION

NES REALIZADAS EN EL RESUMEN DE LA ENTREVISTA, ANTES DE QUE FUERA ACEPTADO POR LA COMPAÑIA.

YA ANTES HABIAMOS DICHO QUE ES RECOMENDABLE QUE EXISTAN VARIOS ENTREVISTADORES, PUES ASI ES POSIBLE COMPARAR LAS DISTINTAS OBSERVACIONES Y CRITERIOS CON EL FIN DE ELABORAR UNA MEJOR EVALUACION.

OTRA FORMA DE AUTOEVALUACION, ES GRABAR LAS ENTREVISTAS, PARA CORREGIR ERRORES POSTERIORMENTE, PUES MUCHAS VECES NO NOS DAMOS CUENTA AL COMETERLOS, SINO CUANDO LOS ESCUCHAMOS COMO SI PROVINIERAN DE OTRA PERSONA.

TAL VEZ UN COMPAÑERO DE TRABAJO NOS PUEDE AYUDAR A CRITICAR CONSTRUCTIVAMENTE NUESTRAS ENTREVISTAS GRABADAS.

EXISTEN ALGUNAS COMPAÑIAS QUE REUNEN A SU PERSONAL DE ENTREVISTADORES Y JUNTOS ELABORAN ENTREVISTAS, UNOS CON OTROS, TAMBIEN CON OBJETO DE CORREGIR ERRORES Y DE MEJORARSE CADA VEZ MAS.

EN EL PRESENTE INCISO, MOSTRAMOS EJEMPLOS DE EVALUACIONES HECHAS TANTO A LA ENTREVISTA COMO AL SUJETO ENTREVISTADO O AL ENTREVISTADOR EN PARTICULAR.

CADA ENTREVISTA ES DIFERENTE A LAS DEMAS, DEPENDIENDO ESTO DE SUS FINES Y OBJETIVOS Y ES POR ELLO QUE SE DEBEN ELABORAR SUS PROPIOS CRITERIOS DE EVALUACION, DEFINIRLOS OPERACIONALMENTE Y SI ES POSIBLE OBTENER CIERTO GRADO DE CONFIABILIDAD UTILIZANDO A 2 O MAS EVALUADORES.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA E HIPOTESIS

LAS DIFICULTADES DE LA ENTREVISTA, HAN SIDO SEÑALADAS POR DIVERSOS AUTORES, ENTRE LOS QUE DESTACAN:

M. FERNANDEZ H. (1970), QUIEN ARGUMENTA QUE "LA ENTREVISTA PUEDE SER UNA EFICAZ TECNICA DE DIAGNOSTICO Y MEDIDA DE LOS CONOCIMIENTOS- Y PERSONALIDAD DE LOS INDIVIDUOS, AUNQUE CON EL INCONVENIENTE DE SER POCO OBJETIVA Y REQUERIR UN ENTREVISTADOR MUY EXPERIMENTADO".

REFIRIENDOSE A ESTO ULTIMO, ACERCA DEL ENTREVISTADOR, OTRO AUTOR, HINRICH (1960), AFIRMA QUE "CUANDO SE REALIZAN ESTUDIOS, INDICAN- QUE EL INTERROGADOR BIEN INTENCIONADO PERO INEXPERTO TENDRIA MAS EXITO- SI SE VALIERA DE LOS ESPIRITUS Y DE LA BOLA DE CRISTAL".

GOMEZ CEJA (1973) PLANTEA QUE "LA ENTREVISTA ES TAL VEZ LA -- FORMA MAS PRODUCTIVA DE OBTENER INFORMACION, SU IMPORTANCIA, VALIDEZ Y FRUTOS DEPENDEN FUNDAMENTALMENTE DE LA HABILIDAD DE QUIEN HACE USO DE - ELLA".

166

EN ACUERDO A ELLO, BINGHAM (1959) EXPONE QUE "INTERVIENEN MU- CHAS VARIABLES EN LA ENTREVISTA, UNA DE LAS MAS DESCONCERTANTES ES LA - TENDENCIA A PERMITIR QUE LA PERSONALIDAD O ACTITUD DE LOS ENTREVISTADO- RES AFECTE DE FORMA ACUSADA EL SENTIDO DE MANIFESTACIONES CUYA REALIDAD SE DA POR SENTADA".

WURTZEL (1959) OPINA QUE LA ENTREVISTA DE SELECCION DE PERSON- AL, QUE "LA DIFICULTAD BASICA QUE SE ENCUENTRA EN ESTA CLASE DE ENTRE- VISTAS, Y EN LA FORMA EN QUE GENERALMENTE SE PRACTICA, ES QUE REQUIEREN MUCHA ADIVINANZA A BASE DE MUY POCOS DATOS QUE SE RECOGEN DENTRO DE SI- TUACIONES ARTIFICIALES POR OBSERVADORES POCO CAPACITADOS".

EXISTEN OTROS AUTORES, QUE AUNQUE NO ESTEN COMPLETAMENTE EN - CONTRA DE LA TECNICA DE LA ENTREVISTA, OPINAN DE CIERTOS ASPECTOS COMO- POR EJEMPLO SMITH (1977), DICE QUE "PARA LA MAYORIA DE LAS COMPANIAS, - ES UNA AYUDA VALIOSA DE SELECCION, SIN EMBARGO, LA CONFIANZA SUBJETIVA, ES UNA DUDOSA MEDIDA DE VALOR".

KOONTZ Y O'DONNELL (1955), AFIRMAN, QUE "LAS TECNICAS DE LA ENTREVISTA RECORREN LA COMPLETA GAMA QUE VA DESDE PRACTICAS RIDICULAS HASTA PRODUCTIVAS".

LANHAM (1962), LLEGA A LA CONCLUSION, DE QUE LA ENTREVISTA "ES RELATIVAMENTE COSTOSA, PORQUE DEBEN PAGARSE LOS SALARIOS TANTO -- DEL PERSONAL QUE ENTREVISTA COMO DEL ENTREVISTADO".... ADEMAS DE QUE "REQUIERE MUCHO TIEMPO CUANDO ES NECESARIO ANALIZAR UN GRAN NUMERO DE TRABAJOS". "LA ENTREVISTA ES NECESARIA COMO PUNTO EN QUE LA SUBJETIVIDAD SE INCORPORA DELIBERADAMENTE AL PROCESO, ANTES DE QUE SE TOMEN DECISIONES", SEGUN R. M. GUION (1960).

YODER (1960) AFIRMA, DE LA ENTREVISTA COMO BASE PARA PREDICIR EL EXITO EN LA EMPRESA, "LAS PROPORCIONES DE PREDICCIONES CORRECTAS SON AUN DESALENTADORAS".

STRAUSS Y SAYLES (1961) OPINAN QUE APARTE DE SER "CARO Y -- CONSUMIR MUCHO TIEMPO", LA ENTREVISTA "NO ES UNA TECNICA PRECISA Y ES DIFICIL LLEVARLA A CABO", PUES "NO EXISTEN CRITERIOS DEFINIDOS PARA - EL EXITO O FRACASO..."

167

DUNETTE (1972) SIN EMBARGO, AFIRMA QUE ENTRE LA HOJA DE DATOS BIOGRAFICOS Y LA ENTREVISTA, ESTA ULTIMA, "ES LA MENOS DESEABLE PUES ESTA MAL ESTANDARIZADA Y ES DIFICIL APLICARLA Y SE DEJA MUCHO AL JUICIO SUBJETIVO DEL ENTREVISTADOR, A MENUDO LAS ENTREVISTAS SE CONVIERTEN EN CHARLA Y TERMINAN SIENDO UNA MANERA DE PASAR EL TIEMPO, EN VEZ DE SER UN MEDIO PARA EVALUAR Y MEDIR AL SOLICITANTE".

ENTRE OTRAS, EXISTEN DIVERSAS CRITICAS A LA ENTREVISTA, RESPECTO AL METODO, SE DICE QUE NO EXISTE UN CRITERIO DEFINIDO, O UNA -- NORMA A SEGUIR DURANTE LA ENTREVISTA, PUES TODOS LOS AUTORES DAN CONSEJOS O PASOS A SEGUIR PARA LLEVARLA ACABO, EN BASE A SUS ESTUDIOS O EN BASE A SU EXPERIENCIA PERSONAL, PERO QUE UNA METODOLOGIA EN SI, NO EXISTE.

SE DICE QUE CADA ENTREVISTADOR ACTUA CONFORME A SU PROPIO - CRITERIO Y REALIZA LA ENTREVISTA COMO MEJOR LE PARECE, YA SEA UTILIZANDO LA ENTREVISTA ABIERTA, O LA DIRIGIDA, UTILIZANDO DIFERENTES ACTITUDES Y ESTRATEGIAS PARA CUMPLIR CON SUS PROPOSITOS DEFINIDOS.

OTRAS CRITICAS, COMO YA VIMOS EN EL CAP. III-3, SE REFIEREN, A QUE LA ENTREVISTA CARECE DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD, PUES VARIOS AUTORES AFIRMAN QUE LA CONFIABILIDAD DE UNA ENTREVISTA, SE BASA EN QUE SE OBTENGA UNA MISMA INFORMACION EN DIFERENTES MOMENTOS O SITUACIONES, Y QUE LO IDEAL SERIA QUE VARIOS ENTREVISTADORES, EVALUARAN A UNA MISMA PERSONA, CON OBJETO DE COMPARAR SUS RESULTADOS Y ASI PODER OBTENER UNA CONFIABILIDAD MAYOR; ARGUMENTAN LA FALTA DE TECNICA Y EXPERIENCIA DE LOS MISMOS, EN CUANTO A LA UTILIZACION DE UN CRITERIO VALIDO Y POR ENDE DE UNA INFORMACION TAMBIEN VALIDA, PUES SUPONEN QUE SOLAMENTE LOS DATOS BIOGRAFICOS SON REALES, PERO QUE LO DEMAS DEBE ESTAR SUJETO A COMPROBACION.

LA VALIDEZ DE LA ENTREVISTA, POR LO TANTO ES MUY BAJA, PUES AL NO HABER CONFIABILIDAD, ES MENOS PROBABLE QUE EXISTA VALIDEZ, DADO QUE LAS CIRCUNSTANCIAS, EL OBJETO, LOS ENTREVISTADORES Y LOS ENTREVISTADOS, SON DIFERENTES, CASI NUNCA SE OBTIENE LO QUE SE PRETENDE, PUES BASICAMENTE EL SUJETO MAS FRECUENTE DE ERROR, ES EL ENTREVISTADOR.

168

COMO PLANTEAMOS AL INICIO DE ESTE CAPITULO, MUCHAS DE LAS CRITICAS A LA ENTREVISTA, VAN DIRIGIDAS AL ENTREVISTADOR, SOBRE TODO EN LO QUE SE REFIERE A PREDICCIONES. DIFERENTES AUTORES ARGUMENTAN QUE LAS DIFERENCIAS INDIVIDUALES INFLUYEN MUCHO EN LA FALTA DE CONFIABILIDAD, PUES ESTUDIOS REALIZADOS CON VARIOS ENTREVISTADORES AL EVALUAR A VARIOS SUJETOS, SE OBTUVO QUE NO EXISTIA NINGUNA CORRELACION EN LOS RESULTADOS PUES CADA QUIEN DIFERIA EN CRITERIO Y OPINION PROPIA, PARA CADA SUJETO-ENTREVISTADO. (NAHOUM 1961).

ALGUNAS OTRAS CRITICAS AFIRMAN QUE AUNQUE LOS DATOS PERSONALES SON FRECUENTEMENTE INEXACTOS, SE LA PUEDE CONSERVAR COMO UN "MAL-NECESARIO" DE FACIL APLICACION, QUE ES ACEPTADO POR TODOS Y QUE PERMITE REUNIR CIERTA INFORMACION.

COMO SE PUEDE APRECIAR EN PARRAFOS ANTERIORES, VARIOS AUTORES ARGUMENTAN CRITICAS A LA TECNICA DE LA ENTREVISTA, PERO "SE OBSERVA, QUE NO TODOS LOS RESULTADOS SON NEGATIVOS Y QUE LAS CAUSAS DE LOS-NEGATIVOS NO PARECEN SUFICIENTEMENTE ANALIZADAS, SE VE LA NECESIDAD DE ANALIZAR MAS EL PROBLEMA" (NAHOUM 1958).

EXISTEN MUCHAS MAS CRITICAS A LA ENTREVISTA, DE MUY DIVERSA -
INDOLE.

NOSOTROS CONSIDERAMOS A LA ENTREVISTA, COMO UN INSTRUMENTO --
UTIL A LA PSICOLOGIA, Y PARTICULARMENTE A LA PSICOLOGIA DEL TRABAJO, --
AUNQUE ES DIFICIL, SI NO IMPOSIBLE, LLEGAR A UNA CONCLUSION GENERALIZA-
DORA CON RESPECTO AL VALOR DE LA ENTREVISTA, PESE A SUS LIMITACIONES --
CONTINUA OCUPANDO UN LUGAR PREPONDERANTE DENTRO DE LAS EMPRESAS; Y DEN-
TRO DE TODO EL TRABAJO PSICOLOGICO EN GENERAL, PUES TIENE TAMBIEN VEN-
TAJAS, A LA QUE ATRIBUIMOS MAS IMPORTANCIA QUE A SUS LIMITACIONES.

" NO PUEDE NEGARSE LA IMPORTANCIA QUE TIENE EN EL EMPLEO DE--
LAS RELACIONES INDUSTRIALES, EL QUE EL ASPIRANTE PUEDA HABLAR DIRECTA-
MENTE CON SU FUTURO JEFE, O CON UN REPRESENTANTE DEL MISMO Y QUE SE LE-
PRESTE LA ATENCION PERSONAL QUE UNA SOLICITUD, Y AUN LAS MISMAS PRUE--
BAS DE APTITUD PARA EL EMPLEO, NO SON CAPACES DE CONCEDERLE" (TIFFIN Y
Mc CORMICK 1959).

169

EN REALIDAD, VARIOS AUTORES, SI ESTAN A FAVOR DE ESTA TECNICA
DENTRO DE TODOS LOS AMBITOS Y AUNQUE RECONOCEN SUS FALLAS, HACEN LO PO-
SIBLE Y ACONSEJAN, TRATAR DE EVITAR DICHAS FALLAS NATURALES, ANTES DE -
INTENTAR ELIMINARLA POR COMPLETO.

A LO LARGO DE TODA ESTA TESIS, HEMOS VISTO CUAL ES LA IMPOR--
TANCIA DE LA ENTREVISTA EN LOS DIFERENTES CAMPOS TANTO DE LA PSICOLOGIA
COMO DE OTRAS MATERIAS, ASI LOS PROCESOS, ACTITUDES, CONDUCTAS Y SITUA-
CIONES QUE SE PRESENTAN EN ELLA, Y SE HA VISTO QUE LA ENTREVISTA ES UN-
PROCEDIMIENTO NATURAL Y NORMAL PARA DETERMINAR CIERTAS CARACTERISTICAS-
AUNQUE BIEN PUEDE SER INEFICIENTE E INEXACTA PARA LA VALORACION DE ----
OTRAS.

LA ENTREVISTA ES UNA TECNICA QUE SIRVE PARA MUCHOS FINES, PE-
RO FUNDAMENTALMENTE ES UN INSTRUMENTO DE INDAGACION.

A MENUDO SE LE CONFUNDE CON UN METODO DE INVESTIGACION EXPE--
RIMENTAL, O CON UN INSTRUMENTO DE PRECISION Y NO LO ES; PUEDE AYUDARNOS
A INDAGAR ALGUNOS DATOS, PERO UNA INVESTIGACION ES ALGO MUCHO MAS COM-
PLETO Y REQUIERE REQUISITOS QUE PROBABLEMENTE LA ENTREVISTA CAREZCA DE-

ELLOS.

MEDIANTE LA ENTREVISTA, NOSOTROS PODEMOS INDAGAR CIERTAS VARIABLES QUE SON IMPORTANTES PARA UNA VERDADERA Y CONFIABLE EVALUACION DEL ENTREVISTADO. PROCESOS COMO EL DE LA TRANSFERENCIA, POR MEDIO DE LA CUAL NOS DAMOS CUENTA DE CIERTA PARTE DE LA HISTORIA PREVIA DEL SUJETO, QUE - AL SER "INCONSCIENTE", ES VERIDICA, ES REAL,

PODEMOS PERCIBIR TAMBIEN, ACTITUDES DEL ENTREVISTADO EN UN MOMENTO DETERMINADO, COMO ES EL DE LA ENTREVISTA. EL ENTREVISTADO ESTA SUJETO A LA OBSERVACION SISTEMATICA, Y POR ELLO, EL ENTREVISTADOR TIENE FACILIDAD DE DARSE CUENTA, DE INTEGRAR EL CONTEXTO DE LA ENTREVISTA, PARAASI PODER TOMAR UNA DECISION EN CUANTO A RESULTADOS SE REFIERE.

LA VARIABLE MAS IMPORTANTE QUE SE PERCIBE EN UNA ENTREVISTA, ES LA ACTITUD DEL ENTREVISTADO CON RESPECTO AL ENTREVISTADOR Y A LA SITUACION DE ENTREVISTA, PUES COMO AFIRMAMOS EN EL CAPITULO III-5, ES DETERMINANTE PARA OBTENER SU MOTIVACION E INTERES EN EL PROCESO DE ENTREVISTA.

170

OTRAS VARIABLES OBSERVABLES, SON SU NIVEL SOCIO-ECONOMICO, ENCOSAS TAN SIMPLES COMO SU ROPA, SUS MODALES, SU LENGUAJE; ASI COMO TAMBIEN DE SU NIVEL CULTURAL, MEDIANTE SU FORMA DE EXPRESION, LOS ESTUDIOS- REALIZADOS, ETC.; DE SUS INTERESES Y CAPACIDADES, POR LAS ACTIVIDADES DE SARROLLADAS; DE SUS AMBICIONES, POR SUS LOGROS REALIZADOS, EN FIN, DE -- UNA SERIE DE FACTORES QUE COMPONEN A UN INDIVIDUO EN PARTICULAR Y QUE -- NOS MARCAN LA PAUTA A SEGUIR, BASANDONOS EN EL OBJETIVO, ASI COMO TAMBIEN EN LA FINALIDAD DE LA ENTREVISTA REALIZADA.

CARACTERISTICAS PERSONALES COMO SEGURIDAD EN SI MISMO, DON DEMANDO, CAPACIDAD DE LIDER, SU GRADO DE ORGANIZACION (POR MEDIO DE LA -- ENTREVISTA DE GRUPOS), E INICIATIVA, ENTRE OTRAS, PUEDEN SER APRECIADAS POR EL ENTREVISTADOR.

EN FIN, LA ENTREVISTA HA SIDO MOTIVO DE DIVERSIDAD DE OPINIONES UNAS EN CONTRA Y OTRAS EN FAVOR. LAS OPINIONES EN CONTRA HAN CRITICADO LA OBJETIVIDAD DE LA ENTREVISTA, AUNQUE ESTO VA A DEPENDER FUNDAMENTALMENTE DE LOS PROPOSITOS ESPECIFICOS QUE ESTA PERSIGA, ASI COMO DE LAS TECNICAS DE EVALUACION QUE SE UTILICEN.

V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

ESTE ULTIMO CAPITULO, PRETENDE RESUMIR EN FORMA GENERAL, LAS CONCLUSIONES LOGRADAS EN EL PRESENTE TRABAJO, ASI COMO REALIZAR ALGUNAS SUGERENCIAS QUE SE PUDIERON LLEVAR A CABO EN UN FUTURO, CON EL FIN DE REALIZAR MEJORES ENTREVISTAS CADA VEZ.

HEMOS VISTO A LA ENTREVISTA A TRAVES DE SUS DIFERENTES FACES Y OBJETIVOS, ASI COMO LOS PROCESOS QUE TIENEN LUGAR DURANTE SU PRESENTACION.

DIVERSOS AUTORES OPINAN ACERCA DEL PROCESO DE LA ENTREVISTA, DEDICAN ALGUNAS PAGINAS O ALGUN CAPITULO DE SUS LIBROS AL TEMA, AUNQUE CON FRECUENCIA NOS ENCONTRAMOS QUE ES PARA ATACARLA, O EN EL MEJOR DE LOS CASOS, PARA DESCRIBIR BREVEMENTE SU TECNICA.

171

POCOS SON LOS AUTORES QUE DEDICAN UN LIBRO COMPLETO AL TEMA DE LA ENTREVISTA, PARA SU MEJOR MANEJO, PENSANDO EN AYUDAR AL ENTREVISTADOR INEXPERTO; ENTRE ELLOS DESTACAN SULLIVAN, NAHOUM, BINGHAM Y MOORE, LOS CUALES PLANTEAN FIRMEMENTE LA UTILIDAD DE LA ENTREVISTA DENTRO DE TODOS LOS CAMPOS DE LA PSICOLOGIA.

HEMOS LLEGADO A LA CONCLUSION, DE QUE LA ENTREVISTA ES LA TECNICA MAS UTILIZADA DENTRO DE TODAS LAS AREAS, MENCIONAMOS AL INICIO DE ESTA TESIS A ABOGADOS, MEDICOS, EN FIN DIVERSOS PROFESIONISTAS, LOS CUALES LA UTILIZAN EN SU VIDA PROFESIONAL, DIARIAMENTE, Y QUE A PESAR DE QUE EXISTAN VARIAS CRITICAS EN CONTRA, Y DE QUE SEA UNA TECNICA MUY ANTIGUA, NO SE HA ENCONTRADO CON QUE SUBSTITUIRLA Y HA SEGUIDO IMPERANDO EN EL CAMPO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES.

LA COMUNICACION QUE SE DA ATRAVES DE ELLA ES UNICA, PUES EL HABER INTERMEDIARIOS, LLAMESE ESTE TELEFONO, CARTA O CUALQUIER MEDIO INDIRECTO DE COMUNICACION, NO DEJA QUE SURJA LA ESPONTANEIDAD Y CONFIDENCIALIDAD QUE PUEDE PRESENTARSE EN UNA RELACION DIRECTA, CARA A CARA MEDIANTE EL ESTABLECIMIENTO DEL RAPPORT, DEL APPROACH Y DE LA EMPATIA, EN AMBOS --

INTERLOCUTORES.

ASI PUES, LA ENTREVISTA SURGE COMO UNA TECNICA UNICA EN EL CAMPO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES, QUE HA PERDURADO POR MUCHO TIEMPO Y QUE SEGUIRA HACIENDOLO, A PESAR DE LAS CRITICAS RECIBIDAS.

CREEMOS QUE LOS INTENTOS POR MEJORARLA SON BUENOS, EN REALIDAD - SERIA CRITICABLE QUE NO SE HICIERA ASI, AUNQUE NO ACEPTAMOS LAS CRITICAS - TAJANTES Y DETERMINANTES ARGUMENTANDO EN CONTRA DE ELLA, HABLANDO SOLAMENTE DE SUS DESVENTAJAS, SIN TOMAR EN CUENTA SUS VENTAJAS, LAS CUALES POSEEPUES DE NO SER ASI YA HABRIA DESAPARECIDO DE USO, COMO ACABAMOS DE AFIRMAR.

HEMOS VISTO EN EL CAPITULO DE ANTECEDENTES, COMO HA SIDO DEFINIDA LA ENTREVISTA EN DIVERSAS MANERAS, COMO FORMA DE COMUNICACION INTERPERSONAL, COMO INSTRUMENTO DE INDAGACION, COMO TECNICA DE ESTUDIO Y OBSERVACION O COMO UNA SITUACION DE INTERACCION DINAMICA POR MEDIO DEL LENGUAJE, -- TODO LO ANTERIOR CONFORMA A UNA ENTREVISTA Y NOSOTROS LA HEMOS DEFINIDO -- COMO UN ANALISIS OBSERVACIONAL SISTEMATIZADO, EN DONDE VAMOS A ESTUDIAR DE TENIDAMENTE CADA ASPECTO, CADA PARTE DE ELLA MEDIANTE CRITERIOS DE EVALUACION PREESTABLECIDOS, EN BASE A LOS OBJETIVOS O FINES QUE NOS HAYAMOS TRAZADO CON ANTERIORIDAD.

172

CUALQUIERA QUE SEA EL OBJETIVO, YA SEA MOTIVAR E INFORMAR AL ENTREVISTADO, O INVESTIGAR ALGUNOS ASPECTOS QUE NO ESTEN CLAROS EN RELACION A EL Y A LA VEZ MODIFICAR SU COMPORTAMIENTO INFLUYENDO EN EL CON EL FIN DE AYUDARLO A MEJORAR SUS CONDICIONES DE VIDA, ESTAMOS OBSERVANDO EN FORMA -- SISTEMATICA, INTENTAMOS AYUDARLO MEDIANTE SU ANALISIS.

DESCRIBIMOS BREVEMENTE ALGUNAS FINALIDADES DE LA ENTREVISTA, --- COMO LA DE SELECCION DE PERSONAL, LA TERAPEUTICA, LA DE ORIENTACION VOCACIONAL, ETC. PRETENDIENDO ORIENTAR A TODO AQUEL QUE DESCONOZCA EL TEMA, -- CUANTOS FINES ESPECIFICOS PUEDE TENER UNA ENTREVISTA Y CUALES SON LOS OBJETIVOS QUE LAS CONDUCCEN.

EXPUSIMOS ACERCA DE LA VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LA ENTREVISTA -- LO QUE ALGUNOS AUTORES AFIRMAN EN PRO O EN CONTRA DE LA EXISTENCIA DE VALIDEZ O DE CONFIABILIDAD, ES DECIR SI ES MEDIBLE, OBSERVABLE Y CUANTIFICABLE

A LA VEZ QUE MIDE LO QUE PRETENDE MEDIR, UNA ENTREVISTA BIEN LLEVADA, - CON OBJETIVOS Y CRITERIOS DE MEDICION PREESTABLECIDOS, PUEDE SER CONFIABLE EN CUANTO A QUE LOS DATOS OBTENIDOS EN ELLA SEAN CONSISTENTES Y NO SUFRAN VARIACIONES SIGNIFICATIVAS, QUE SEAN REPRODUCIBLES Y SI ESTA DEBIDAMENTE GUIADA NOS PROPORCIONA LO QUE EN REALIDAD BUSCABAMOS Y DESEABAMOS OBTENER.

EXISTEN 3 FORMAS CLASICAS DE LLEVAR A CABO UNA ENTREVISTA, LA DIRIGIDA, LA NO DIRIGIDA Y LA MIXTA. LA PRIMERA ES AQUELLA EN LA QUE EL ENTREVISTADOR POSEE UNA GUIA ELABORADA CON EL FIN DE LLEVAR UN ORDEN EN SU CUESTIONAMIENTO AL SUJETO, DIFERENCIANDOSE DEL CUESTIONARIO POR SER ESTE EN FORMA ESCRITA Y NO DANDO OPCION A EXPLICACIONES O AMPLIACIONES-- SOBRE ALGUNA PREGUNTA FORMULADA.

LA NO DIRIGIDA ES AQUELLA ENTREVISTA UN POCO INFORMAL, DONDE LAS PREGUNTAS SE SIGUEN SEGUN VAYA DESARROLLANDOSE LA INTERACCION VERBAL, PARA COMPLEMENTAR O ACLARAR DUDAS.

173

LA ENTREVISTA DIRIGIDA ES MAS DADA A PREGUNTAS DEL TIPO: DONDE?, QUIEN?, CUANDO?, Y LA NO DIRIGIDA A PREGUNTAS COMO PORQUE?, PARA QUE?, COMO?.

LA FORMA MIXTA ES LA MAS COMUN, ES LA CONJUGACION DE LAS DOS-- ANTERIORES, ES DECIR SE ESTABLECE UNA GUIA EN BASE A TEMAS A TRATAR Y SE DIRIGE LA ENTREVISTA CONFORME A ESA GUIA PERO DEJANDO HABLAR LIBRE-- MENTE AL ENTREVISTADO, SOBRE OTROS TOPICOS QUE QUIERA TRATAR.

HABLAMOS TAMBIEN DE ALGUNAS TECNICAS QUE SE UTILIZAN DENTRO - DE LA ENTREVISTA PARA OBTENER ALGUNOS DATOS EN FORMA RAPIDA Y PRECISA,- COMO LA DE LA CONFRONTACION, EL SILENCIO, LA PRESION DE TIEMPO, ETC.

DURANTE LAS FASES DE LA ENTREVISTA, DISTINGUIMOS 4 PARTES --- PRINCIPALES: APERTURA, DESARROLLO, CIMA Y CIERRE. EN LA QUE LA APERTURA CORRESPONDE AL INICIO DE TODA ENTREVISTA, DONDE LAS PERSONAS SE CONOCEN PRINCIPAL EL RAPPORT, EL APPROACH Y LA EMPATIA, COMIENZA EL DIALOGO. EL-- DESARROLLO CORRESPONDE AL INICIO DEL CUESTIONAMIENTO SOBRE DATOS GENERALES, SIN PROFUNDIZAR DEMASIADO; CUANDO LA ENTREVISTA LLEGA AL CLIMAX, A LA CIMA ES DONDE SE CUESTIONA AL SUJETO SOBRE ASPECTOS ACADEMICOS, SO--

BRE SU HISTORIA LABORAL, DATOS FAMILIARES, PERSONALES, ETC. SE CUESTIONA AL SUJETO SOBRE DATOS NO CLAROS, QUE FUERON DADOS CON UNA RESPUESTA EVA-SIVA O A MEDIAS Y SE EMPIEZA A INTEGRAR Y A COMPLETAR LA INFORMACION.

Y POR ULTIMO EL CIERRE, QUE ES DONDE SE AVISA AL SUJETO QUE ES TAMOS POR TERMINAR LA SESION POR SI EXISTE ALGUNA PREGUNTA QUE DESEE HACER O ALGUNA DUDA QUE ACLARAR, O TEMA QUE TRATAR.

AL HABLAR DE ENTREVISTA NO SE PUEDE EVITAR HABLAR DE COMUNICA-CION, TEMA QUE TRATAMOS BASANDONOS EN LA TEORIA DE SHANNON Y WEAVER, --- HABLAMOS DE LO QUE ES UN RECEPTOR, AQUEL QUE TOMA LA INFORMACION, LA --- FUENTE, DE DONDE PARTE DICHA INFORMACION, ENFOCANDONOS A LA SITUACION -- DE ENTREVISTA, EN DONDE EL ENTREVISTADOR SERIA EL RECEPTOR, EL ENTREVIS-TADO LA FUENTE QUE ENVIARIA EL MENSAJE, ES DECIR LA INFORMACION Y LA PA-LABRA SERIA NUESTRO CANAL, NUESTRO MEDIO DE TRANSPORTE DE LA INFORMACION.

INFORMAR ES COMUNICAR.

AL HABLAR DE CONCIENCIA NOS REFERIMOS A PERCIBIR, A DARNOS --- CUENTA DE CIERTAS SITUACIONES O DE ALGUN ESTIMULO EN ESPECIAL PARA DESE-CHAR LOS DEMAS. EN LA ENTREVISTA NUESTRO ESTIMULO ES EL SUJETO, TODO LO - QUE DIGA O HAGA DEBE SER DE NUESTRO PARTICULAR INTERES.

174

DESCRIBIMOS ALGUNAS CONSECUENCIAS QUE PUEDE ACARREAR LA SITUA-CION EN QUE LAS DOS PERSONAS ESTAN CONSCIENTES DURANTE LA ENTREVISTA Y - LO CUAL PUEDE REDITUAR EXCELENTES RESULTADOS; O EN EL CASO EN QUE SOLA-- MENTE ES UNO DE ELLOS EL QUE PERCIBE LA SITUACION, EN EL CASO DEL ENTRE-VISTADOR CONSCIENTE Y EL ENTREVISTADO INCONSCIENTE NO SE OBTENDRAN LOS - DATOS NECESARIOS PARA LLEGAR A UNA BUENA SOLUCION.

CUANDO EL ENTREVISTADOR NO PERCIBE LA SITUACION DE ENTREVISTA-- COMO TAL, LOGICAMENTE NO SE LOGRARAN LOS RESULTADOS ESPERADOS PARA BENEFI-CIO DEL ENTREVISTADO PUES NO HABRA UNA BUENA DIRECCION, NI OBTENCION DE- DATOS.

EL PEOR DE LOS CASOS CUANDO NINGUNO DE LOS DOS ATIENDE DURANTE LA SESION AQUELLOS PROCESOS QUE LES ATAÑEN PARA LOGRAR SU OBJETIVO.

EL EL INCISO QUE HABLAMOS DE PROCESOS, NOS REFERIMOS BASICAMEN

TE A 4 PROCESOS QUE CONSIDERAMOS Y QUE GENERALMENTE APARECEN EN TODA ENTREVISTA Y ALGUNOS COMO EL RAPPORT, LA EMPATIA, Y EL APPROACH, DEBERAN EXISTIR EN CULQUIER INTERACCION.

EL RAPPORT ES EL CREAR LAS CONDICIONES DE CONFIANZA, ESTABILIDAD, ARMONIA, EL AMBIENTE AGRADABLE PARA QUE PUEDA DARSE UN BUEN COMIENZO EN TODA SESION.

EL APPROACH ES EL ACERCAMIENTO TANTO FISICO, COMO DE IDEAS, ES EL "ROMPER LAS BARRERAS" Y LOGRAR SENTIRNOS CERCA DE LA OTRA PERSONA PARA QUE EXISTA UNA MAYOR CONFIDENCIABILIDAD.

LA EMPATIA, LA CAPACIDAD DE DECIR LO QUE OTRO SIENTE, DE PONERSE EN EL LUGAR DE OTRO, DE COMPRENDER A SUS SEMEJANTES, MUCHAS VECES EN UNA ENTREVISTA NECESITAMOS "CERRAR LOS OJOS" Y OLVIDARNOS DE NOSOTROS -- MISMOS Y HACER DE CUENTA QUE LA PERSONA DE ENFRETE SOMOS NOSOTROS MISMOS, PARA PODER ENTENDER SUS EMOCIONES, SUS DESEOS, SUS AMBICIONES.

Y EL ULTIMO DE LOS PROCESOS DESCRITOS, LA TRANSFERENCIA, EL HECHO DE ASOCIAR PERSONAS O SITUACIONES DEL PASADO CON LO QUE OCURRE EN ESE MOMENTO Y ACTUAR EN CONSECUENCIA A ESE PASADO.

175

HABLAMOS TAMBIEN DE ALGUNAS ACTITUDES Y CONDUCTAS QUE SE PUEDEN PRESENTAR EN LA ENTREVISTA, DIFERENCIANDO A LA CONDUCTA POR SER TODO EVENTO OBSERVABLE EN EL INDIVIDUO EN UN MOMENTO DADO, Y A LA ACTITUD, COMO LA TENDENCIA HACIA ALGO O ALGUIEN EN PARTICULAR.

DESCRIBIMOS ACTITUDES COMO LA INDIFERENCIA, CUANDO AL SUJETO NO LE IMPORTA NADA NI NADIE, NO TIENE INTERES EN NADA Y TODO LE DA IGUAL.

LA AGRESION, ES UNA ACTITUD MAS QUE DEFENSIVA, OFENSIVA, LA PERSONA ATACA EN FORMA VERBAL A SU INTERLOCUTOR, YA SEA SUTILMENTE O EN FORMA DIRECTA SE MUESTRA EN CONTRA DEL ENTREVISTADOR, TRATA DE DOMINAR LA SITUACION. SE DEBE DEJAR QUE SE DESAHOGUE Y POCO A POCO "TOMAR LAS RIENDAS" DE LA SITUACION.

LA ANSIEDAD, ESTADO EMOTIVO DE INSEGURIDAD, DE MIEDO A LO DESCONOCIDO, A LO QUE PUDIERA OCURRIR EN EL FUTURO. POSIBLEMENTE PODRIA DISMINUIR AL ESTABLECERSE EL RAPPORT, EL APPROACH, LA EMPATIA, DESAPARE-

CERIA UN POCO LA TENSION EMOCIONAL.

SOBRE CONDUCTAS QUE SE PRESENTAN DURANTE LA ENTREVISTA, DESTACAMOS EL CONTACTO VISUAL O SEA EL SOSTENER LA MIRADA AL INTERLOCUTOR, - CONDUCTA IMPORTANTE AL MOSTRAR ATENCION, INTERES, EN AMBAS PERSONAS QUE SOSTIENEN EL DIALOGO.

EL EVENTO VERBAL, EL INTERCAMBIO DE PALABRAS IDEAS, EXPERIENCIAS, EXPRESIONES, ASI COMO EL CONOCER EL VOCABULARIO, LA FLUIDEZ, LA - EXPRESION VERBAL; AL COMUNICARSE VERBALMENTE LOS SUJETOS, SE LLEGA A LA INTERACCION DIRECTA, SE ADMINISTRAN REFORZADORES PARA ANIMAR AL SUJETO - A CONTINUAR HABLANDO, A SEGUIRNOS PROPORCIONANDO LA INFORMACION QUE DESEAMOS.

UN "¡QUE BIEN!" O "ES MUY INTERESANTE, PODRIA EXPLICARLO MAS- DETALLADAMENTE?", DICHO EN EL MOMENTO PRECISO, NOS PUEDE CONDUCIR A UN- MAYOR CONOCIMIENTO DE LA PERSONA MEDIANTE EL LENGUAJE.

POSTERIORMENTE SE RECOPIARON ALGUNOS CONSEJOS, DADOS POR DIFERENTES AUTORES, BASANDOSE EN SU EXPERIENCIA PREVIA Y QUIENES AFIRMAN- QUE AL UTILIZARLAS SE TIENEN MAYORES POSIBILIDADES DE CONSEGUIR LO QUE- SE DESEA SABER EN FORMA RAPIDA Y PRECISA, SON CONSEJOS PARA PREPARAR A UN BUEN ENTREVISTADOR, QUIEN DE PREFERENCIA DEBERIA SER UNA PERSONA --- TRANQUILA, MADURA, TENER SENTIDO DEL HUMOR, DEBE SABER TRATAR A LA GEN- TE.

OTROS CONSEJOS SON COMO LLEVAR A CABO UNA ENTREVISTA, LA CUAL DEBE SER CELEBRADA EN UN LUGAR PRIVADO, LEJOS DE LOS OJOS Y OIDOS DE -- LOS DEMAS, EL LUGAR TIENE QUE SER AGRADABLE, TENER LUZ Y TEMPERATURA -- ADECUADAS, DONDE NO HAYA INTERRUPCIONES Y ESTA PUEDE TENER UNA DURACION ENTRE 30 Y 45 MINUTOS, PUES ES EN ESTE TIEMPO DONDE SE PUEDE OBTENER - CIERTA INFORMACION RELEVANTE PARA RENDIR RESULTADOS.

SE PROPORCIONAN RASGOS DEL COMPORTAMIENTO QUE SE PUDIERAN PRE- SENTAR EN LOS ENTREVISTADOS, COMO DETECTARLOS Y EN FORMA BREVE SE INDI- CA COMO SE PUEDEN MANEJAR Y LOS CUALES NOS PUEDEN SERVIR DENTRO DE LA - ENTREVISTA DE SELECCION PARA ESCOGER MEJOR A NUESTRO PERSONAL PARA UN - PUESTO DETERMINADO.

SE PROPORCIONAN ALGUNOS CRITERIOS DE EVALUACION PARA LA ENTREVISTA QUE PUEDEN SER UTILES, AUNQUE SE SUBRAYA QUE TODA ENTREVISTA DEBERA ELABORAR Y DEFINIR OPERACIONALMENTE LOS SUYOS PROPIOS, DEPENDIENDO DE LOS FINES PARA LOS CUALES HAYA SIDO CELEBRADA.

SE AFIRMA TAMBIEN QUE DEPENDE DE GRAN MEDIDA DE LA HABILIDAD DEL ENTREVISTADOR, EL HECHO DE REALIZAR UNA ENTREVISTA QUE CUMPLA CON SU OBJETIVO PREDETERMINADO; ESPERAMOS QUE LA TEORIA PROPORCIONADA, Y LOS DA TOS RECOPIADOS A TRAVES DE ESTA TESIS AYUDE A UN MEJOR APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO DE ENTREVISTA Y CUMPLA CON SU OBJETIVO.

A FALTA DE UN ENTREVISTADOR CON AMPLIA EXPERIENCIA, RECOMENDAMOS CAPACITAR A LOS ENTREVISTADORES NOVATOS, EN FORMA TANTO TEORICA COMO PRACTICA, ACERCA DE LA TECNICA DE LA ENTREVISTA.

TAMBIEN SERIA CONVENIENTE LA EXISTENCIA DE DOS O MAS ENTREVISTADORES POR PERSONA ENTREVISTADA, A FIN DE COMPARAR SUS RESULTADOS Y LLEGAR A MEJORES SOLUCIONES TOMANDO MEJORES DECISIONES.

177

TAMBIEN EL HECHO DE MEJORAR LAS TECNICAS DE EVALUACION, NOS LLEVARA A TENER MEJORES ENTREVISTAS, ELABORANDO FORMAS NORMALIZADAS DE EVALUAR TANTO A LOS PARTICIPANTES, COMO A LA ENTREVISTA MISMA. LO QUE PROPORCIONA UNA RETROALIMENTACION A LOS ENTREVISTADORES, Y ADEMAS PUEDE AYUDAR A INCREMENTAR EL INDICE DE CONFIABILIDAD Y VALIDEZ QUE A LA FECHA NO POSEE.

EN EL PRESENTE TRABAJO, SE PROYECTO DESARROLLAR UNA INVESTIGACION A FIN DE DETERMINAR CRITERIOS DE OBJETIVIDAD AL DETERMINAR CUANDO UNA ENTREVISTA LOGRA SUS OBJETIVOS, DEPENDIENDO DE SI LA PERSONA POSEE EXPERIENCIA DENTRO DE LA TECNICA DE LA ENTREVISTA O NO; PERO DEBIDO A FALTA DE TIEMPO Y RECURSOS DISPONIBLES, NO PUDO SER LLEVADO A CABO.

SE SUGIERE A AQUELLOS INTERESADOS EN EL TEMA, REALIZARLO CON EL FIN DE TENER RESULTADOS REALES.

EL DISEÑO ELABORADO, CONSISTE EN UN GRUPO CONTROL Y UN GRUPO EXPERIMENTAL. AL GRUPO CONTROL NO SE LE PROPORCIONA NINGUNA CLASE DE INDICACION NI EXPLICACION DE LO QUE ES LA ENTREVISTA; OBIAMENTE SE TRATA DE PERSONAS SIN EXPERIENCIA EN EL CAMPO Y A QUIENES SE LES VA A PROPORCIONAR UN SUJETO PARA QUE LO ENTREVISTARAN.

AL GRUPO EXPERIMENTAL, ESCOGIDO ENTRE PERSONAS CON EXPERIENCIA- EN LA ENTREVISTA, SE LES PROPORCIONA UN ABSTRACT DEL CONTENIDO DE LA TE- SIS Y SE LES DICE QUE REALIZARAN UNA ENTREVISTA AYUDADOS POR SUS CONOCI- MIENTOS, QUE FUERA LO MAS REAL Y COMPLETA POSIBLE.

AMBOS TIPOS DE ENTREVISTAS, SE FILMAN EN VIDEOCASSETTE, CON EL- FIN DE PODER REPETIR LA ENTREVISTA CUANTAS VECES SE DESEE, PARA REDUCIR - EL MARGEN DE ERROR, ADEMAS DE POSIBLES DUDAS EN CUANTO A LA APARICION DE CONDUCTAS, ENTRE LOS OBSERVADORES.

LOS SUJETOS, ENTREVISTADO Y ENTREVISTADOR, SE COLOCAN EN UN --- CUARTO CERRADO, DONDE LO UNICO QUE EXISTE ADEMAS DE ELLOS Y LOS MUEBLES - NECESARIOS PARA SU COMODIDAD, ES LA CAMARA, QUE PUEDE ESTAR OCULTA, PARA AYUDAR A EVITAR UN POCO LA TENSION.

LOS OBSERVADORES REGISTRAN LAS CONDUCTAS A TRAVES DE UNA PANTA- LLA.

SE HABIA PENSADO EN 3 OBSERVADORES CON EL OBJETO DE SACAR CRITE- RIOS DE CONFIABILIDAD, ACERCA DE LAS CONDUCTAS PRESENTADAS, LAS CUALES HAN SIDO DEFINIDAS OPERACIONALMENTE CON ANTERIORIDAD, Y CADA OBSERVADOR POSEE UNA FORMA DE REGISTRO Y LA DEFINICION DE CADA UNA DE ELLAS.

178

ALGUNAS DE LAS CONDUCTAS A OBSERVAR: CONTACTO VISUAL, COMUNICA- CION, APPROACH, EMPATIA, INDIFERENCIA, ALGUNAS DE LAS CUALES HAN SIDO DE- FINIDAS OPERACIONALMENTE CON ANTERIORIDAD.

DICHAS VARIABLES SON CONTROLADAS SUPUESTAMENTE POR EL ENTREVIS- TADOR, AUNQUE PRECISAMENTE SE CUESTIONA ACERCA DEL CONTROL EJERCIDO POR - EL ENTREVISTADOR CON EXPERIENCIA, EN CONTRASTE CON LOS QUE CARECEN DE --- ELLA, ASI COMO LOS RESULTADOS QUE NOS ARROJAN LOS DOS GRUPOS.

POR SUPUESTO SE UTILIZAN LAS FORMAS DE REGISTRO Y EVALUACION -- PROPORCIONADAS EN ESTA TESIS PARA DEMOSTRAR SU EFECTIVIDAD.

NUESTRA EXPERIENCIA EN EL CAMPO DE LA ENTREVISTA, NO ES LO AM- PLIO QUE SE QUISIERA, PERO CON LA AYUDA DEL LIC. PENICHE LARA Y DE MAS -- PROFESORES DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA, ASI COMO DE COMPANEROS QUE NOS - PROPORCIONARON INFORMACION TANTO DE SU PROPIA EXPERIENCIA, COMO BIBLIOGRA- FIA, APUNTES Y REVISTAS, FUE POSIBLE EL ENRIQUECIMIENTO DE ESTE TRABAJO, A TODOS ELLOS LAS MAS INFINITAS GRACIAS.

VI. BIBLIOGRAFIA

" A "

- ADAM, M. "LA CALUMNIA, RELACION HUMANA". EDITORIAL SIGLO XXI EDITORES 1a. EDICION: MEXICO, 1968, CAP. I, II, III.
- ALONSO, M. "DICCIONARIO DEL ESPAÑOL MODERNO". EDITORIAL AGUILAR, 3a.- EDICION: ESPAÑA 1969.
- ANASTASI ANNE. "TEST PSICOLOGICOS". EDITORIAL AGUILAR, S.A. 3a. EDI-- CION: MADRID, 1973, CAP. II.
- ARIAS GALICIA, F. "ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS". EDITORIAL TRI LLAS, 2a. EDICION: MEXICO, 1976, CAP. VII, IX.
- CURSO IMPARTIDO POR LA A.R.M.O. "LA ENTREVISTA". APUNTES INEDITOS; -- MEXICO. 1976.
- APUNTES TOMADOS DE UN CURSO PARA SUPERVISORES, IMPARTIDO EN INDUSTRIAS FRANCO.
- ASCH, S.E. "PSICOLOGIA SOCIAL". EDITORIAL UNIVERSITARIA DE BUENOS -- AIRES, 5a. EDICION: ARGENTINA, 1969, CAP. XVII, XVIII.
- ASUAD MA. ELENA, DAVILA MAGDALENA, ESCANDON J., GALVEZ CARDENAS I., GARCIA CALDERON A., HALFON SUSANA, MONTEERRUBIO KURI SUSANA. MONTOYA BRAVO ANA MARIA. "LA ENTREVISTA". TRABAJO ESCOLAR ELABORADO EN LA -- U.N.A.M. 1974.

179

" B "

- BARRAGAN, R. "SOCIOLOGIA INDUSTRIAL". EDITORIAL TRILLAS, 2a. REIMPRESION: MEXICO, 1973, CAP. VII.
- BERLO, D. K. "EL PROCESO DE LA COMUNICACION". EDITORIAL EL ATENEO 6a. REIMPRESION: BUENOS AIRES, 1975.
- BERLYNE, D. E. "ESTRUCTURA Y FUNCION DEL PENSAMIENTO". EDITORIAL TRI LLAS. 1a. EDICION: MEXICO, 1972, CAP. II.
- BINGHAM, W.V.D.; "COMO ENTREVISTAR". EDITORIAL RIALP S.A. 2a. EDICION MADRID, 1973. MOORE, B.V.
- BINGHAM, W.V.D., MOORE, B.V., GUSTAD, J.W. "HOW TO INTERVIEW". EDITO RIAL A HARPER INTERNATIONAL STUDENT REPRINT, 4a. EDICION: NEW YORK -- 1959.
- BLEGER, J. "TEMAS DE PSICOLOGIA". EDITORIAL NUEVA VISION, 5a. EDICION BUENOS AIRES, 1975, CAP. I.
- BOLLES, R. C. "TEORIA DE LA MOTIVACION". EDITORIAL TRILLAS, 1era. EDI CION: MEXICO, 1973, CAP. XII, XIII, XIV, XV.

- BROWN, R. "PSICOLOGIA SOCIAL". EDITORIAL SIGLO XXI EDITORES S. A. 1era. EDICION: MEXICO, 1972, PAG. 88-92, 658, 659.

" C "

- CICERO FRANCO, M. A. TESIS DE MAESTRIA. "ALGUNAS APLICACIONES DEL --- PSICOANALISIS DE FROMM Y SULLIVAN EN LA PSICOLOGIA INDUSTRIAL" FACUL-- TAD DE FILOSOFIA Y LETRAS U.N.A.M. 1963 CAP. V.
- C.N.P. MEXICO. CENTRO INDUSTRIAL DE PRODUCTIVIDAD. "ORGANIZACION Y AD-- MINISTRACION". ENCUADERNACION G. LEON G. MEXICO, PAG. 89, 90.
- CRAIG, R. L., BITELL, L. R. "MANUAL DE ENTRENAMIENTO Y DESARROLLO DE - PERSONAL". EDITORIAL DIANA, 1era. EDICION: MEXICO, 1971. CAP. II, V. - 18, 19, 27
- COFER, C. N., APPLEY, M. H. "PSICOLOGIA DE LA MOTIVACION: EDITORIAL -- TRILLAS, 2da. REIMPRESION: MEXICO, 1975. CAP. I, PAG. 14-25.
- CUELI, J., REIDL LUCY. "TEORIAS DE LA PERSONALIDAD". EDITORIAL TRILLAS 2da. REIMPRESION: MEXICO, 1974, CAP. VIII, XII.

180

" D "

- CURSO IMPARTIDO POR D.A.N.D.O. S. A. "LA ENTREVISTA" A PUNTES INEDITOS MEXICO, 1975.
- DE LA FUENTE, R. "PSICOLOGIA MEDICA". EDITORIAL FONDO DE CULTURA ECONO MICA, 13a EDICION: MEXICO, 1974, CAP. V, XVI.
- DOMINGUEZ, R., PENICHE, C., MOLINA, J. "LA ENTREVISTA". APUNTES INEDI-- TOS.
- DRAKE, F. S. "MANUAL OF EMPLOYMENT INTERVIEWING". EDITORIAL AMERICAN - MANAGEMENT ASSOCIATION, 5a EDICION: NEW YORK, 1953, INTRODUCCION.
- DUNNETTE, M. D., KIRCHNER, W.K. "PSICOLOGIA INDUSTRIAL". EDITORIAL TRI LLAS, 1a. EDICION: MEXICO, 1972. CAP. II.

" E "

- ENGLISH, H. B. "DICCIONARIO MANUAL DE PSICOLOGIA". EDITORIAL LIBRERIA-- EL ATENEO, 1era. EDICION: BUENOS AIRES, 1951. PAG. 18, 30, 141, 69, -- 365.
- DICCIONARIO MANUAL ESPASA-CALPE. EDITORIAL ARGENTINA S. A. 1era. EDI-- CION: BUENOS AIRES, 1945, PAG. 535, 1283.

" F "

- FERNANDEZ HERNANDEZ, M. "PSICOLOGIA DEL TRABAJO". EDITORIAL INDEX, - 2da. EDICION: MADRID, 1973, CAP. X, XII.
- FESTER, C.B., PERROT MARY CAROL. "PRINCIPIOS DE LA CONDUCTA". EDITORIAL TRILLAS, 1era. EDICION: MEXICO, 1974, CAP. XV, XVII.
- FLEISHMAN, E. A., BASS, A. R. "ESTUDIOS DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL Y DEL PERSONAL". EDITORIAL TRILLAS, LA EDICION: MEXICO, 1976.
- FREUD, S. AUTOBIOGRAFIA. EDITORIAL EMPRESA EDITORA ZIG-ZAG: 1963, -- CAP. III.

" G "

- GARRETT, H. H. "LAS GRANDES REALIZACIONES EN LA PSICOLOGIA EXPERIMENTAL". EDITORIAL FONDO DE CULTURA ECONOMICA, 5a REIMPRESION: MEXICO, - 1975, CAP. XIV.
- GILMER, B.V.H. "PSICOLOGIA INDUSTRIAL". EDITORIAL MARTINEZ ROCA, 4a. - EDICION: BARCELONA, ESPAÑA, 1975, CAP. VI, XVIII'
- GOMEZ CEJA, G. "PLANEACION Y ORGANIZACION DE EMPRESAS" EDITORIAL EDICOL (DISEÑO Y COMPOSICION LITOGRAFICA S. A.): MEXICO, 1973, CAP. - CAP. IX.
- GREGORY, I. "PSIQUIATRIA CLINICA". EDITORIAL INTERAMECINACA, 2da. -- EDICION: MEXICO, 1970, CAP. IX.
- GUION, R. M. "TEST PARA LA SELECCION DE PERSONAL". EDITORIAL RIALP - S. A. 1era. EDICION: MADRID, 1969, CAP. I.
- GUYTON, A. C. "ANATOMIA Y FISILOGIA DEL SISTEMA NERVIOSO". EDITORIAL INTERAMERICANA. 1era. EDICION: MEXICO, 1972.
- GUZMAN VALDIVIA, I. "LA SOCIOLOGIA DE LA EMPRESA". EDITORIAL JUS, -- 7a. EDICION: MEXICO, 1974, CAP. II, IV.

181

" H "

- HOLLANDER, E. P. "PRINCIPIOS Y METODOS DE PSICOLOGIA SOCIAL". EDITORIAL AMORRORTU, 2da. EDICION: BUENOS AIRES, 1968, CAP. III, VII.
- HONING, W. K. "CONDUCTA OPERANTE". EDITORIAL TRILLAS, 1era. EDICION: MEXICO, 1975, CAP. XVIII.

" J "

- JIMENEZ, A. "EL ANALISIS EXPERIMENTAL DE LA CONDUCTA". EDITORIAL --

TRILLAS, 1era. EDICION: MEXICO, 1976.

" K "

- KOLB, L. C. "PSIQUIATRIA CLINICA MODERNA". EDITORIAL LA PRENSA MEDICA MEXICANA, 4a. EDICION Y 5a. EDICION: MEXICO, 1971 Y 1976, CAP. II III, IV, V, VI, XXXI, VII, VIII.
- KOONTZ, H., O'DONNELL, C. "CURSO DE ADMINISTRACION MODERNA". EDITORIAL MC GRAW-HILL BOOK COMPANY, 3era. EDICION: MADRID, 1967, CAP. XXI.

" L "

- LAGACHE, D. "LA TEORIA DE LA TRANSFERENCIA". EDITORIAL NUEVA VISION, 1era. EDICION: BUENOS AIRES, 1975.
- LANHAM, E. "VALUACION DE PUERTOS". COMPAÑIA EDITORA CONTINENTAL, 10a REIMPRESION: MEXICO, 1976, PAG. 166-180.
- PEQUEÑO LAROUSSE ILUSTRADO. DE TORO Y GISBERT, GARCIA PELAYO Y GROSS EDITORIAL LAROUSSE, 7a. EDICION: MEXICO, 1970, PAG. 410.
- DICCIONARIO MEXICO HISPANO. W.M. JACKSON, INC. EDITORES, 3era. EDICION: MEXICO, 1977.

182

" M "

- MACKINNON, R. A., MICHELS, R. "PSIQUIATRIA CLINICA APLICADA". NUEVA-EDITORIAL INTERAMERICANA S. A. DE C. V.: MEXICO, 1973, CAP. I.
- MALONEY, P. W., THOMAS, D. "ENTREVISTAS CON SOLICITANTES DE EMPLEO". EDITORA TECNICA S. A.: MEXICO, 1969, INTRODUCCION, CAP. I.
- MANN, L. "ELEMENTOS DE PSICOLOGIA SOCIAL". EDITORIAL LIMUSA-WILEY S. A., 1era. EDICION: MEXICO, 1972. CAP. IV, V.
- MARX, M. H., HILLIX, W. A. "SISTEMAS Y TEORIAS PSICOLOGICAS CONTEMPORANEAS". EDITORIAL PAIDOS, 1era. EDICION: BUENOS AIRES, 1976.
- MATTESON, M. T., BLAKENEY, R.N., DOMM, D. R. "CONTEMPORARY PERSONNEL MANAGEMENT". EDITORIAL CANFIELD PRESS SAN FRANCISCO, 1era. EDICION: NEW YORK, 1972.
- MILLER, G. A. "INTRODUCCION A LA PSICOLOGIA". ALIANZA EDITORIAL, --- 3era. EDICION: MADRID, 1972, CAP. IV, GLOSARIO.
- MIRA Y LOPEZ, E. "PSIQUIATRIA" (TOMO II). EDITORIAL LIBRERIA EL -- ATENEO, 4a. EDICION: BUENOS AIRES, 1955, CAP. I, II.
- DICCIONARIO MIRASOL DE LA LENGUA CASTELLANA. EDITORIAL COMPAÑIA GENERAL FABRIL EDITORA S. A., 1era. EDICION: ARGENTINA, 1967.

- MORGAN, H. H., COGGER, J.W. "EL MANUAL DEL ENTREVISTADOR". EDITORIAL EL MANUAL MODERNO, S.A.: MEXICO, 1975.
- MURPHY, G. "INTRODUCCION HISTORICA A LA PSICOLOGIA CONTEMPORANEA" -- EDITORIAL PAIDOS, 3a. EDICION: BUENOS AIRES, 1971, CAP. XXII.

" N "

- NAHOUM, CH. "LA ENTREVISTA PSICOLOGICA". EDITORIAL KAPELUSZ: BUENOS AIRES, 1961.
- "NUEVO MANUAL PIC" PSICOLOGIA INDUSTRIAL DE COLOMBIA. EDITORES LEGISLACION ECONOMICA LIMITADA: BOGOTA, COLOMBIA, 1973, P. SEC. 2.

" P "

- PADILLA, H. "EL PENSAMIENTO CIENTIFICO" (ANTOLOGIA). EDITORIAL DISEÑO Y COMPOSICION LITOGRAFICA, S.A., 1era. EDICION: MEXICO, 1974. - CAP. II, III.
- PENICHE, C. APUNTES INEDITOS DE LAS CLASES DE LA MATERIA DE "TEORIA Y TECNICA DE LA ENTREVISTA". UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA. MEXICO, -- 1971.
- PICHOT, P. "LOS TEST MENTALES". EDITORIAL PAIDOS, 1era. EDICION: BUENOS AIRES, 1976, PAG. 15-17.
- PIGORS, P. MYERS, CH. A. "ADMINISTRACION DE PERSONAL". COMPAÑIA EDITORIAL CONTINENTAL, S.A., 6a. EDICION: MEXICO, 1975, CAP. X.
- PIÑA MARTIN DEL CAMPO, R. TESIS DE LICENCIATURA. "ESTUDIO TEORICO -- PRACTICO DEL SISTEMA DE ENTREVISTA DE SELECCION EN VARIAS EMPRESAS - DE MANUFACTURA DEL ESTADO DE MEXICO". U.N.A.M. 1974.
- PIÑA VILLALOBOS ADELINA, MACEDO LOPEZ, G., DIAZ VIRGEN, A., RANGEL - FUENTES, F., DIAZ VIRGEN, S., LOPEZ RIVERA, R., HERNANDEZ CORONA, G. "DIDACTICA DE LA EXPRESION ORAL Y ESCRITA". EDICIONES OASIS, S.A.. - 1a. EDICION: MEXICO, 1966, CAP. I, II, V.
- POROT, A. "DICCIONARIO DE PSIQUIATRIA CLINICA Y TERAPEUTICA". EDITORIAL LABOR, S.A., 2a. EDICION: ESPAÑA, 1967, PAG. 27,65,70,333,594.
- PRATT FAIRCHILD, H. "DICCIONARIO DE SOCIOLOGIA". EDITORIAL FONDO DE CULTURA ECONOMICA, 3a. EDICION: MEXICO, 1963, PAG. 6, 106, 245.
- "LA PSICOLOGIA MODERNA DE LA "A" A LA "Z"". EDITORIAL HEROES, S.A., - MADRID, 1971.

" R "

- RABASSA ASENJO, B. "PSICOTECNOLOGIA PUBLICITARIA". EDICIONES ANAYA -

S. A. 1era. EDICION: MADRID, 1970, CAP. XI.

- REYES PONCE, A. "ADMINISTRACION DE PERSONAL, RELACIONES HUMANAS". EDITORIAL LIMUSA, 4a. REIMPRESION: MEXICO, 1974, CAP. IV, VIII.
- RUSH, F. L. "PSICOLOGIA Y VIDA". EDITORIAL TRILLAS, 1era. REIMPRESION MEXICO, 1972, CAP. I, IV, IX, XII.

" S "

- SCHEIN, E. H. "PSICOLOGIA DE LA ORGANIZACION". EDITORIAL PRENTICE/ -- HALL INTERNATIONAL, 2da. EDICION: ESPAÑA, 1972, CAP. I, IV.
- SELYE, H. "LA TENSION EN LA VIDA (EL STRESS)". COMPANIA GENERAL FABRIL EDITORA, 2da. EDICION: BUENOS AIRES, 1964, PAG. 14, CAP. VII.
- SIEGEL, L. "PSICOLOGIA INDUSTRIAL". EDITORIAL CONTINENTAL S. A., 7a.- IMPRESION: MEXICO, 1978, CAP. I, II, VI.
- SILLAMY, N. "DICCIONARIO DE PSICOLOGIA". EDITORIAL LAROUSSE, 3era. -- EDICION: ESPAÑA, 1971, PAG. 30, 31, 111, 328, 329.
- DICCIONARIO INTERNACIONAL SIMON AND SCHUSTER'S. INGLES-ESPAÑOL, ESPAÑOL-INGLES. EDITORIAL SIMON AND SCHUSTER, 1era. EDICION: NEW YORK, -- 184 1973.
- SKINNER, B. F. "VERBAL BEHAVOIR". EDITORIAL APPLETON CENTURY-CROFTS: - NEW YORK, 1957, CAP. XV, XVI, XVII, XVIII.
- SKINNER, B. F. "SOBRE EL CONDUCTISMO". EDITORIAL FONTANELLA, 1era. -- EDICION: BARCELONA, 1975, CAP. VI.
- SMITH ELLY, J. "TECNICA DEL PSICOANALISIS". EDITORIAL NACIONAL: MEXICO, 1973, CAP. VIII, XI, XIV, V, VI.
- SMITH, H. C., WAKELEY, J. H. "PSICOLOGIA DE LA CONDUCTA INDUSTRIAL". - EDITORIAL LIBROS DE Mc GRAW HILL DE MEXICO, 1era. EDICION: MEXICO --- 1977. CAP. II, XI.
- STALEY, J. D. "LA ENTREVISTA DISCIPLINARIA". EDITORIAL TECNICA S. A. - MEXICO, 1969, CAP. I.
- STRAUSS, G., SAYLES, L. R. "LOS PROBLEMAS HUMANOS DE LA DIRECCION". - EDITORIAL HERRERO HERMANOS, SUCESORES S. A., 3era. EDICION: MEXICO, - 1966, CAP. X, XIX.
- SULLIVAN, H. S. "LA ENTREVISTA PSIQUIATRICA". EDITORIAL PSIQUE, 1era. EDICION: MEXICO, 1977.

" T "

- TIFFIN, J., MC CORMICK, E. J. "SICOLOGIA INDUSTRIAL". EDITORIAL DIANA 11a. IMPRESION: MEXICO, 1976, CAP. III.
- TRUEBA, D. J. "HACIA UNA SOCIOLOGIA DEL TRABAJO". IMPRESORA GALVE S.-A., 1era. EDICION: MEXICO, 1976, CAP. II.

" V "

- VALMOR, D. "DICCIONARIO DE PSICOLOGIA Y PSICOANALISIS". EDITORIAL --SCHAPIRE S. R. L., 1era. EDICION: BUENOS AIRES, 1966, PAG. 6, 12, 14, 90, 140, 268.
- VASSEUR WALLS, A., CERVANTES, J.R. "DICCIONARIO ESPAÑOL-INGLES. EDITORIAL DIANA, 15a. EDICION: MEXICO, 1968.
- VELA, J. A. S. J. "TECNICAS Y PRACTICAS DE LAS RELACIONES HUMANAS". - EDITORIAL INDO-AMERICAN PRESS SERVICE, 4a. EDICION: BOGOTA, COLOMBIA, 1963, CAP. I.

" W "

- WARREN, H. C. "DICCIONARIO DE PSICOLOGIA". EDITORIAL FONDO DE CULTURA ECONOMICA, 4a. EDICION: MEXICO, 1963, PAG. 8, 16, 18, 107, 179, 365.
- WURTZEL, H. M. "ADMINISTRACION DE PERSONAL". EDITORIAL E.M.A.N. (EDICIONES MEXICANAS DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS): MEXICO, 1959, CAP. - V, X.

185

" Y "

- YODER, D. "MANEJO DE PERSONAL Y RELACIONES INDUSTRIALES". EDITORIAL -CONTINENTAL S. A., 2da. EDICION: MEXICO, 1970, CAP. IV, VII.
- YOUNG, K. "PSICOLOGIA SOCIAL Y APRENDIZAJE DE LA INTERACCION". EDITORIAL PAIDOS, 1era. EDICION: BUENOS AIRES, 1969, CAP. I, II, III.



MEDICINA No. 25
FRACC. COPILCO UNIVERSIDAD
CIUDAD UNIVERSITARIA, D. F.
TEL. 548-49-79