

ALGUNAS REFLEXIONES SOBRE LA ENTREVISTA ÚNICA

Quienes me conocen saben lo que me cuesta no estar ahí, escuchando las reflexiones de los demás. A pedido de Lino, hago llegar las mías.

Durante mi vida profesional, tanto como abogado, como mediador, o como juez, casi todas mis entrevistas han sido pensadas y ejecutadas como únicas (audiencias de conciliación, consultas profesionales, entrevistas de mediación). He tomado miles de entrevistas únicas.

Para mí la intervención de entrevista única es aquella programada, valga la redundancia, para ser llevada a cabo en una sola entrevista.

Puede ser que luego haya más de una entrevista, pero cada una de ellas será programada como entrevista única, no como un proceso encadenado con un número determinado o indeterminado de entrevistas.

La intervención de entrevista única abarca más que la entrevista en sí. Son actos anteriores a la entrevista (la o las conversaciones telefónicas, algún informe que se pida y reciba antes de la entrevista, etc.) y posteriores a la misma (conversaciones telefónicas, seguimiento, etc.).

La programación anticipada por el operador y el cliente de una intervención como de entrevista única condiciona y acondiciona a ambos para la entrevista. El efecto es que de ella se espera algo (no habrá segunda entrevista), y es por eso más factible que efectivamente se logre algo. Por esto, creo que es bueno anticipar este procedimiento y convenirlo.

Desde mi personal punto de vista, la entrevista única es estratégica (uso la palabra inspirado por Erikson y Haley, pero no identificándola con la de ellos). Estratégica en el sentido de que se va a parecer mucho a una jugada de billar: le pego a una bola para que le pegue a una segunda, pero en definitiva mi intención es que la segunda le pegue a una tercera. También lo puedo describir como un juego de física: agregaré una fuerza "X" de tantos kilogramos en tal dirección, para que cuando se combine con las restantes fuerzas que están operando en el campo, dé una resultante determinada. Lo que me interesa, naturalmente, es pegarle a la tercera bola o la resultante final.

Así pensada, la entrevista única exige una preparación cuidadosa. Cuando era juez, esa preparación estaba a cargo de una asistente social que efectuaba entrevistas previas y luego elaboraba un informe escrito para los clientes, y uno verbal para mí. En la profesión privada no me puedo dar ese lujo, pero la conversación telefónica previa es una verdadera preentrevista

que prepara la entrevista única. Además, pido que la persona no venga sola, sino con otra que la quiera y nos ayude a pensar.

Durante la entrevista única, trato de formar lo más rápidamente posible el *joining* con él o los clientes. Luego invito a que me cuenten el problema pero maniobro para no quedarme en él y salgo hacia los recursos. Vuelvo al problema y vuelvo a los recursos constantemente, hasta hacerme una idea de la situación.

Recién entonces arriesgo. En la entrevista única hay que arriesgar, por lo menos ese es mi estilo. Depende de la intuición de uno y de la experiencia, el porcentaje de acierto y error. Habitualmente me encanta andar por las cornisas. Me voy acercando despacito, y naturalmente que a veces me caigo. Pero habitualmente no, porque el seguro de contención es el *joining* que hice con el cliente, y la escucha activa del mismo.

En los casos de entrevista única (que para mí son todos, como ya dije) llamo al cliente a la semana, para hacerle tres preguntas: cómo está, si la entrevista le sirvió o no y en qué, y si pasó algo desde entonces. Hay clientes que precisan que uno no los deje solos. En este caso ofrezco un servicio telefónico que cobro por hora o fracción, de asesoramiento durante, por ejemplo, el curso de una negociación. A los seis meses de mi última intervención, siempre, hago hacer un seguimiento del caso. Todo esto forma parte de la intervención de entrevista única.

Espero que se haya entendido lo que escribí para ustedes y les mando saludos cordiales.